

***Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT)  
de Telefónica de España SAU***

## Contenido

<b>1.- DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA DE AMLT</b>	<b>6</b>
1.1. Definición del servicio	6
1.2. Ámbito de aplicación	6
1.3. Precios	8
<b>2.- REQUISITOS PARA ACCEDER A LA OFERTA</b>	<b>8</b>
<b>3.- RESPONSABILIDADES</b>	<b>9</b>
3.1. Condiciones aplicables a Telefónica de España	9
3.2. Condiciones aplicables a los operadores beneficiarios	10
<b>4.- RELACIÓN ENTRE OPERADORES Y ABONADOS</b>	<b>10</b>
4.1. Relación de Telefónica de España con los abonados	10
4.2. Relación de los operadores beneficiarios con los abonados	11
<b>5.- MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DEL PAGO</b>	<b>11</b>
5.1.- Constitución del aval en el momento anterior a la prestación del Servicio AMLT	11
5.2.- Constitución del Aval una vez iniciada la prestación del Servicio de AMLT	12
<b>6.- PROTECCIÓN DE DATOS</b>	<b>13</b>
6.1. Protección de datos de carácter personal	13
6.2. Confidencialidad	13
<b>7.- ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AMLT</b>	<b>15</b>
7.1. Cesión del Acuerdo	15
7.2. Resolución del Acuerdo	15
7.3. Efectos de la extinción del Acuerdo	15
7.4. Vigencia y revisión del Acuerdo	15
<b>8.- PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>17</b>
8.1. Recepción y atención de solicitudes de alta, baja o postventa de líneas en el servicio AMLT	17

8.2. Sistema de información y consulta de solicitudes AMLT	27
8.3. Sistema de gestión de incidencias AMLT	28
<i>Reclamaciones en curso</i>	32
<i>Reclamaciones históricas</i>	33
8.4. Procedimiento de facturación del servicio AMLT	35
<b>ANEXO 1: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)</b>	<b>38</b>
A.1 Provisión de servicios	38
A.2 Resolución de Reclamaciones	38
A.3 Penalización por falsa avería y franqueo indebido	40
<b>ANEXO 2: CONTRATO TIPO</b>	<b>41</b>
<b>REUNIDOS</b>	<b>41</b>
<b>EXPONEN</b>	<b>41</b>
<b>ESTIPULACIONES</b>	<b>42</b>
Primera.- Estructura del contrato.	42
Segunda.- Objeto del Contrato y Condiciones de prestación.	42
Tercera.- Servicios relativos al acceso mayorista a la línea telefónica.	42
Cuarta.- Líneas susceptibles de adscribirse al servicio de AMLT	43
Quinta.- Requisitos para acceder a la oferta de acceso mayorista a la línea telefónica.	44
Sexta.- Procedimientos y condiciones para la formalización del servicio de AMLT	44
Séptima.- Obligaciones de TELEFÓNICA DE ESPAÑA.	45
Octava.- Obligaciones del OPERADOR BENEFICIARIO.	46
Novena.- Relación entre las Partes.	47
Décima.- Relaciones de los abonados con TELEFÓNICA DE ESPAÑA.	47
Undécima.- Relaciones de los abonados con el OPERADOR BENEFICIARIO.	47
Duodécima.- Condiciones económicas.	48
Decimotercera.- Fraude y morosidad.	51
Decimocuarta.- Responsabilidad de las Partes.	51

Decimoquinta.- Calidad del servicio.	51
Decimosexta.- Protección de datos de carácter personal.	52
Decimoséptima.- Confidencialidad.	52
Decimoctava.- Comunicación entre las Partes.	54
Decimonovena.- Criterios de resolución de conflictos entre las Partes.	54
Vigésima.- Cesión del Contrato y cualquier otro negocio de efectos jurídicos y/o económicos análogos.	55
Vigésimo primera. – Vigencia y revisión del Contrato.	55
Vigésimo segunda. – Extinción del contrato.	57
Vigésimo tercera. – Eficacia del Contrato.	57
Vigésimo cuarta.- Otros.	57
<b>ANEXO 3: ANEXO DE PRECIOS</b>	<b>59</b>
<b>ANEXO 4: ANEXO DE DEFINICIONES DE LA PRESELECCIÓN</b>	<b>60</b>
<b>ANEXO 5 - PROCEDIMIENTO PARA OPERADORES AMLT EMPRESAS</b>	<b>62</b>
<b>1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>65</b>
<b>2 ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	<b>65</b>
2.1. Líneas incluidas en el AMLT de ámbito empresarial	65
2.2. Servicios incluidos	66
<i>Servicios suplementarios</i>	66
<i>Equipamiento de cliente</i>	66
<b>3 PRECIOS</b>	<b>67</b>
<b>4 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>67</b>
4.1. Recepción y atención de solicitudes de facilidades empresariales del servicio AMLT para líneas de enlace de centralitas (analógicas y RDSI) y Centrex	67
<i>Visión global del proceso</i>	67
<i>Formato de solicitudes</i>	68
<i>Información requerida en cada movimiento y formato de del campo texto libre</i>	69
4.2. Validaciones comerciales	79
4.3. Consulta de estados.	79

4.4.	Comunicación de finalización de solicitudes de AMLT Empresas.	80
4.5.	Comunicación de bajas de AMLT Empresas por traspaso a terceros o por paso a servicio minorista de Telefónica:	80
5	<b>FACTURACIÓN DEL SERVICIO.</b>	<b>81</b>
6	<b>RECLAMACIONES DEL AMLT EMPRESAS.</b>	<b>81</b>
6.1.	Reclamaciones de provisión:	82
6.2.	Reclamaciones de facturación:	82
7	<b>AVERÍAS</b>	<b>82</b>
8	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA CON OPERADORES</b>	<b>82</b>
9	<b>PECULIARIDADES SERVICIO CENTREX</b>	<b>83</b>
10	<b>ANEXOS</b>	<b>83</b>

# **1.- DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA DE AMLT**

## **1.1. Definición del servicio**

Se entenderá por Servicio de AMLT el servicio mayorista que permite al Operador beneficiario facturar a los clientes el servicio de acceso a la red pública telefónica fija de Telefónica de España, así como los servicios asociados que se detallan en el punto 1.2.2.

El Servicio de AMLT es un servicio prestado por Telefónica de España al Operador beneficiario que no supone una oferta de puesta a disposición de la red de su propiedad y de los equipos que forman parte de ella.

Podrán ser beneficiarios del Servicio de AMLT, respecto de los abonados que así lo soliciten, los operadores habilitados para el servicio de comunicaciones electrónicas que ofrezcan entre sus servicios la realización de llamadas mediante el procedimiento de preselección, de acuerdo con el marco regulatorio vigente.

## **1.2. Ámbito de aplicación**

La oferta se prestará con cobertura nacional de acuerdo con las condiciones que se detallan en los siguientes puntos.

### **1.2.1. Líneas susceptibles de acogerse a la oferta**

Los tipos de línea que pueden acogerse a la oferta son los siguientes:

- Línea analógica individual
- Línea TRAC migrada a GSM/LMDS/Satélite
- Línea digital RDSI Básico
- Línea analógica de enlace
- Línea digital RDSI Básico de enlace
- Líneas centrex individuales y centrex para centralita

Las líneas sobre las que el operador solicite el alta en el Servicio de AMLT deberán estar preasignadas de acuerdo a la definición de la preasignación dada en el anexo de definiciones de preselección de esta oferta.

En el supuesto de que las líneas para las que se desee solicitar el Servicio de AMLT estén inactivas (salvo líneas Centrex), el operador deberá remitir una única solicitud a Telefónica de España que contemple tanto el alta de línea como el alta en el Servicio de AMLT que haya solicitado el usuario final. Con el fin de que el usuario reciba una factura única del operador desde el primer momento, Telefónica de España facturará al operador los conceptos referentes al alta de la línea como al posible tráfico cursado por el usuario entre el momento en que se active la línea y el momento en que dicho usuario disponga de forma efectiva el Servicio de AMLT.

La contratación del Servicio de AMLT sobre un acceso RDSI Básico individual o un acceso RDSI Básico de enlace, una línea analógica de enlace o una línea Centrex (individual o para centralita) supondrá la preselección de todas las líneas asociadas a dicho acceso.

Los operadores que tengan líneas minoristas de Telefónica de España contratadas a su nombre para ofrecérselas a sus usuarios finales podrán solicitar el Servicio de AMLT. Una vez este tipo de líneas se presten mediante la Oferta de AMLT, los operadores beneficiarios podrán cambiar la titularidad de las mismas a favor de sus usuarios finales. Durante este procedimiento no habrá interrupción alguna del servicio de preselección así como los servicios incluidos en la Oferta de AMLT que estuvieran prestando tanto los operadores beneficiarios como Telefónica de España.

### 1.2.2. Servicios incluidos

Los servicios incluidos en el Servicio de AMLT serán prestados por Telefónica de España e incluidos en el acuerdo de AMLT que ésta tenga con el operador beneficiario, para que sea dicho operador quien efectúe su facturación al usuario final de acuerdo a sus propios precios y períodos de facturación.

El Servicio de AMLT que ofrece Telefónica de España incluye el alta en el servicio de acceso a la red telefónica pública fija (en el caso que la línea se encuentre inactiva), el servicio de acceso propiamente dicho y los servicios prestados por Telefónica de España a los abonados a los que provee dicho acceso. A continuación, se detallan los servicios incluidos en la Oferta de AMLT:

- Alta de línea (en el caso que ésta se encuentre inactiva)
- Acceso a la red telefónica pública fija de Telefónica de España
- Tráfico (se refiere al tráfico excluido de la preselección asociada al servicio AMLT)
- Se consideran incluidos tanto los servicios suplementarios a extinguir que previamente tuviese contratado el cliente final (sin posibilidad de que se generen nuevas altas) como los nuevos servicios suplementarios (sólo aquéllos que estén soportados por las centrales de conmutación) que pueda comercializar Telefónica de España. Asimismo, se establece que Telefónica de España no podrá comercializar a nivel minorista este tipo de servicios hasta que estén efectivamente disponibles para los operadores beneficiarios.
- El listado exhaustivo y actualizado de servicios suplementarios disponibles para cada tipo de línea se encuentra a disposición de los operadores en el portal mayorista de Telefónica. Telefónica comunicará expresamente por escrito a los operadores las modificaciones de dicho listado con dos meses de antelación a su entrada en vigor. El listado indica para cada servicio suplementario el precio anterior a la última modificación comunicada y el nuevo precio comunicado a los operadores junto con su fecha de entrada en vigor. El listado refleja los servicios y los precios correspondientes con dos meses de antelación a su entrada en vigor.
- En el caso de líneas inactivas sobre las que se solicite el Servicio de AMLT, será el Operador beneficiario quien suministre a los abonados el equipamiento telefónico.
- En el caso de líneas activas Telefónica de España ofrecerá a los operadores beneficiarios que lo requieran conjuntamente con el servicio de AMLT el servicio de alquiler y mantenimiento de equipamiento de abonado que, en su caso, estuviera prestando a los abonados respecto a los que se solicita el servicio de AMLT. No obstante, y de forma general, el contrato de alquiler del equipamiento se considerará automáticamente resuelto con el alta del servicio AMLT, salvo que medie solicitud en contrario del operador por deseo expreso de su cliente de mantenerse en dicho alquiler. En este último caso, se subrogará el contrato de alquiler y mantenimiento del equipamiento de Telefónica de España al Operador beneficiario, de forma que sea el Operador beneficiario el que facture al abonado por dicho servicio y remunere posteriormente a Telefónica de España. En el caso en que el abonado, en un futuro, no quiera mantener el servicio de alquiler y mantenimiento del equipamiento de Telefónica de España, ello implicará la resolución del contrato respecto a dicho servicio, siendo Telefónica de España responsable de recoger el equipo de casa del abonado.
- En el caso de que alguno de los servicios incluidos en la oferta de AMLT lleve asociada algún tipo de locución, ésta deberá ser neutra y no incluir la denominación o marca que identifique a Telefónica de España. El Operador beneficiario que desee aportar sus propias locuciones, podrá hacerlo siempre que no suponga un coste adicional para Telefónica de España.

### 1.2.3. Servicios excluidos e incompatibles

Queda excluido del Servicio de AMLT el servicio de Grupos Cerrados de Usuarios y RPV.

El servicio de telecómputo es un servicio incompatible con el servicio de AMLT.

La solicitud del servicio AMLT sobre una línea sobre la que se preste alguno de los servicios declarados como incompatibles no debe suponer la denegación del servicio de AMLT sino que debe implicar la baja de los servicios que Telefónica de España venía prestando sobre esa línea. El operador beneficiario deberá informar a los potenciales clientes de esta circunstancia durante la fase previa a la contratación del servicio de AMLT.

Asimismo, sobre una línea con servicio de AMLT, Telefónica de España no podrá prestar ningún tipo de servicio de los considerados excluidos, causando baja el cliente de forma simultánea al alta efectiva del servicio AMLT.

### **1.3. Precios**

Los precios asociados a la prestación del servicio de AMLT están recogidos en el Anexo 3.

Los precios actualizados de los servicios suplementarios disponibles para cada tipo de línea son iguales a los precios minoristas correspondientes y se encuentran a disposición de los operadores en el portal mayorista de Telefónica. Telefónica comunicará expresamente por escrito a los operadores la modificación de la lista de precios de los servicios suplementarios con dos meses de antelación a la entrada en vigor de los precios a los clientes minoristas de Telefónica.

Aquellos servicios suplementarios que Telefónica de España provee de manera gratuita a sus abonados también se ofrecerán sin coste adicional a los Operadores beneficiarios.

Los servicios de alquiler y mantenimiento del equipamiento telefónico se facturarán de acuerdo con los precios minoristas de Telefónica de España.

Telefónica de España emitirá al operador una factura mensual que incluirá las cuotas de abono mensuales de los servicios correspondientes del AMLT, atrasos de cuotas de abono, el importe del tráfico excluido de la Preasignación que se haya realizado durante el mes n-1 y otros posibles conceptos (actuaciones en domicilio de abonado, regularizaciones).

Las condiciones económicas del Servicio de AMLT serán de idéntica aplicación para todas las líneas, no contemplándose ningún tipo de condición especial para los usuarios con discapacidad o necesidades sociales especiales.

## **2.- REQUISITOS PARA ACCEDER A LA OFERTA**

El Servicio de AMLT se prestará cuando concurren los siguientes requisitos:

1. Los operadores solicitantes deben estar habilitados para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas
2. Existencia de consentimiento escrito o verbal en las tramitaciones del Servicio de AMLT. En ningún caso podrá condicionarse la tramitación de una solicitud del servicio de AMLT, ni la activación de la misma, a la aportación al operador de acceso de documentos que acrediten el consentimiento escrito del abonado.
3. Que exista Acuerdo firmado entre Telefónica de España y el Operador solicitante de AMLT en el que se plasmen las condiciones de prestación del servicio. Si en el plazo de diez días contados desde la fecha de solicitud de las negociaciones las partes no alcanzaran un acuerdo al respecto, o si con anterioridad se hubieran agotado las posibilidades de acuerdo, el Operador beneficiario se adherirá a las condiciones recogidas en la presente Oferta.
4. Un operador que tenga firmado un Acuerdo de AMLT con Telefónica de España o que se haya adherido a las condiciones recogidas en la presente Oferta, podrá emplear los sistemas de otro operador “*host*” o de tránsito para la gestión de este servicio de sus abonados con Telefónica de España.

## **3.- RESPONSABILIDADES**

### **3.1. Condiciones aplicables a Telefónica de España**

El servicio AMLT es un servicio prestado por Telefónica de España al operador beneficiario.

Telefónica de España se compromete a:

1. Facilitar el Servicio de AMLT en condiciones no discriminatorias, transparentes, proporcionales y fundadas en criterios objetivos.
2. Prestar sus servicios a los usuarios respecto de los que se solicite el Servicio de AMLT en condiciones no discriminatorias respecto a las ofrecidas a los abonados sobre los que no se haya solicitado dicho servicio.
3. Prestar los servicios de asistencia técnica con los mismos estándares de calidad a los que ofrece a los clientes sobre los que no existe contrato de AMLT. Será el operador beneficiario quién comunicará a Telefónica de España las situaciones en que sean necesarias dichas actuaciones.
4. Facilitar a los Operadores beneficiarios toda la información sobre los clientes que soliciten el Servicio de AMLT que resulte necesaria para la prestación de dicho servicio. En particular, cabe citarse:
  - Relación de servicios incluidos en el Servicio de AMLT que tengan contratados dichos clientes, así como las incidencias que pudieran existir debido a la particularidad de alguno de los servicios;
  - Información detallada de cada una de las llamadas realizadas por el cliente, con posterioridad al alta en el Servicio de AMLT, a cualquier tipo de tráfico excluido de la preasignación.
  - Cualquier otra información relativa a los clientes nacida de la relación con Telefónica de España y susceptible de ser trasladada al operador beneficiario. Teniendo en cuenta que, de acuerdo con la normativa de protección de datos vigente, los clientes deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco.
5. La información obtenida durante la tramitación del servicio de AMLT sólo podrá ser utilizada para el fin para el que fue proporcionada. En particular, esta información no podrá ser empleada por departamentos distintos de los directamente involucrados en los procesos de tramitación del servicio de AMLT, ni tampoco comunicada a dichos departamentos distintos o a otra entidad ajena a Telefónica de España, de modo que tal información pueda emplearse en beneficio de los servicios comerciales de Telefónica de España, o de sus filiales o asociadas para los que dicha información pudiera suponer una ventaja competitiva.
6. Facilitar los medios necesarios para la identificación de llamadas maliciosas e interceptación legal de las comunicaciones al respecto de los abonados para los que se ofrezca el servicio de AMLT
7. Atender la contratación de nuevos servicios, baja o modificación de los existentes para el usuario que estén incluidos en esta oferta y se hagan con posterioridad al alta en el Servicio de AMLT. Dicha contratación la realizará el Operador beneficiario a Telefónica de España.
8. Conforme a lo dispuesto en el artículo 118.3 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, ante solicitudes de suspensión temporal del Servicio Telefónico Fijo Disponible al Público por parte de un usuario de AMLT, Telefónica de España deberá deducir de las cuotas mayoristas que aplica a los Operadores beneficiarios, en concepto de abono mensual, la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte, siempre que el periodo de suspensión cumpla con los límites que marca el citado artículo.

9. Garantizar la continuidad en el suministro de los servicios contenidos en la Oferta de AMLT (salvo que se solicite la supresión de alguna funcionalidad por parte del abonado) de aquellos clientes de Telefónica de España que soliciten el Servicio de AMLT.

### **3.2. Condiciones aplicables a los operadores beneficiarios**

Los operadores beneficiarios deberán:

1. Emitir la Factura al cliente, conforme a los precios y periodos fijados por el operador, de los servicios contratados/utilizados en el Servicio de AMLT.
2. Abonar a Telefónica de España, en los términos que se establezcan en el Acuerdo con la misma, las cantidades correspondientes a la prestación del Servicio de AMLT, las cuales se facturarán según los precios vigentes en el momento de la prestación del servicio.
3. Asumir el riesgo de insolvencia de su cliente en la prestación de este Servicio.
4. Trasladar a Telefónica de España las incidencias y solicitudes relativas a los servicios incluidos en el servicio de AMLT que le sean realizadas por los clientes del servicio.
5. Obtener de los clientes del servicio AMLT el consentimiento informado para la comunicación por Telefónica de España al operador de los datos necesarios para la prestación del servicio y facilidades asociados. Así como la obtención del consentimiento informado para la cesión de cualesquiera otros datos significativos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal y normativa de desarrollo.
6. Comunicar a los clientes que en caso de resolución del Acuerdo entre Telefónica de España y el Operador beneficiario, Telefónica de España pasará a facturar y cobrar directamente a los abonados que estaban dados de alta en el Servicio de AMLT con el operador, por los servicios que les presta y que estaban incluidos en dicho servicio de AMLT.
7. Garantizar la continuidad en el suministro de los servicios contenidos en la Oferta de AMLT (salvo que se solicite la supresión de alguna funcionalidad por parte del abonado) de aquellos clientes del Operador beneficiario que soliciten el Servicio de AMLT. Para ello, deberán realizar las pruebas que sean pertinentes para evitar pérdidas de servicio.
8. Podrán requerir de Telefónica de España el movimiento para solicitar la suspensión temporal del servicio de AMLT de los abonados que incurran en mora o impago por los servicios incluidos en la oferta de AMLT.
9. Enviar a la CNMC el listado de clientes y la información asociada para la elaboración de guías telefónicas, según lo establecido en el artículo 20 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.
10. Comunicar a Telefónica de España cualquier cambio de DNI del cliente del servicio AMLT que se produzca sobre un bucle de Telefónica de España, así como comunicar a Telefónica de España el DNI de los clientes que se den de alta en AMLT sobre líneas inactivas en el momento en que se produzca el alta efectiva del servicio AMLT, previo consentimiento informado del abonado.

## **4.- RELACIÓN ENTRE OPERADORES Y ABONADOS**

### **4.1. Relación de Telefónica de España con los abonados**

Todas las gestiones relativas a los servicios incluidos en el Servicio de AMLT se tramitarán a través del Operador beneficiario de AMLT.

En el caso de baja del servicio telefónico, el abonado deberá dirigirse al operador con el que tenga contratado en ese momento los servicios de acceso y tráfico telefónico fijo.

Las cuestiones relativas a los servicios no incluidos en el Servicio de AMLT que, en su caso, preste Telefónica de España a los usuarios que soliciten el alta en el Servicio de AMLT, seguirán siendo atendidas por ésta y los mencionados servicios serán facturados a los abonados por Telefónica de España.

Telefónica de España no podrá, una vez ejecutado el alta en el servicio de AMLT, inhabilitar líneas sobre la base de incidencias en su anterior relación contractual con el cliente final, en particular, por la existencia de cantidades adeudadas por el cliente que no hayan sido resueltas a tiempo por Telefónica de España en su momento.

#### **4.2. Relación de los operadores beneficiarios con los abonados**

Las relaciones entre los abonados que soliciten el alta en el servicio de AMLT y el Operador beneficiario se formalizarán mediante un contrato específico en el cual se recogerá, entre otras cuestiones, que la prestación del servicio AMLT implica el consentimiento del cliente a la comunicación de los datos necesarios para la prestación del servicio, por Telefónica de España al operador y cualquier otra información relativa a los clientes nacida de la relación con Telefónica de España y susceptible de ser trasladada al Operador beneficiario. La formalización de este contrato conllevará la modificación de las condiciones del contrato entre el abonado y Telefónica de España en relación con la prestación de los servicios incluidos en el Servicio de AMLT. En particular, la formalización del contrato de AMLT entre el abonado y el Operador beneficiario supondrá la resolución del contrato de alquiler y mantenimiento del equipamiento entre el abonado y Telefónica de España, pudiéndose subrogar éste a favor del Operador beneficiario.

### **5.- MECANISMOS DE ASEGURAMIENTO DEL PAGO**

Telefónica de España podrá exigir al operador la constitución de una garantía para el aseguramiento del pago (en adelante aval) que se hará de la manera que seguidamente se expone en función de las siguientes circunstancias:

#### **5.1.- Constitución del aval en el momento anterior a la prestación del Servicio AMLT**

- 5.1.1. En el momento anterior a la prestación del servicio se podrá exigir la constitución de un aval al operador beneficiario, cuando el operador se encuentre en alguno de los supuestos de situación concursal declarada por el juzgado o al menos solicitada por el deudor y cuando en las relaciones comerciales establecidas entre Telefónica de España y este operador, o las empresas matrices, socios de referencia, empresas fusionadas, absorbidas o que hubieran asumido expresamente los derechos y obligaciones de la empresa anterior en cuanto al negocio objeto de la misma del operador, se hayan producido impagos sin causa justificada en derecho en al menos dos facturas giradas por Telefónica de España y siempre que la deuda continúe vigente.
- 5.1.2 La cuantía del aval se compondrá del valor de los servicios incluidos en el AMLT calculados como se indica seguidamente:
  - Para calcular el importe, se tomará el valor medio mensual estimado de los ingresos esperados por el Servicio de AMLT por operador beneficiario, multiplicándose a su vez por 2.
- 5.1.3 El plazo de tiempo necesario para constituir la garantía deberá ser de un mes desde la notificación del requerimiento realizado al efecto por Telefónica de España.  
Una vez constituida la garantía los operadores intervinientes deberán notificar esta circunstancia a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia”.
- 5.1.4 La primera revisión del citado aval se hará semestralmente y teniendo en cuenta que la cantidad supere en más de un 10% a la facturación media real de Telefónica en los seis

últimos meses, salvo si la variación es a la baja, en cuyo caso, será el operador beneficiario el que decidirá si modifica o no el aval.

5.1.5 En cuanto a la vigencia del aval, se establecen dos circunstancias a diferenciar:

- Por un lado, el aval tendría una duración inicial de 12 meses, transcurrido el cual se revisaría de acuerdo con las normas de valoración que se establecen para el caso de constitución de avales una vez iniciada la prestación del Servicio durante más de 12 meses.
- Por otro, un plazo de 18 meses de duración total, en el que transcurrido de forma consecutiva dicho tiempo sin producirse demora alguna en el pago desaparecería la obligación de constituir el aval, produciéndose la cancelación del mismo. Transcurrido el citado plazo Telefónica de España procederá a la devolución de la garantía al Operador dentro del mes siguiente, debiendo notificarse esta circunstancia a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Los plazos de vigencia comenzarán a computarse desde el momento en que se constituyó la garantía

## **5.2.- Constitución del Aval una vez iniciada la prestación del Servicio de AMLT**

- 5.2.1 El segundo supuesto consiste en los avales que se van a constituir una vez iniciada la prestación del Servicio, para lo cual Telefónica de España podrá exigir su constitución cuando el operador se encuentre en alguno de los supuestos de situación concursal declarada por el juzgado o al menos solicitada por el deudor y también una vez se constate la existencia de impagos sin causa justificada en derecho o demoras en el pago de dos facturas emitidas por esta entidad relativas al servicio AMLT. Para ello, se considera constatada la existencia de impagos o demoras en el pago cuando se emiten las facturas y se presentan a su cobro conforme a las normas establecidas en el presente acuerdo.
- 5.2.2 El plazo para presentar la garantía debe ser de un mes desde la notificación del requerimiento realizado por Telefónica de España al efecto.
- Una vez constituida la garantía los operadores intervinientes deberán notificar esta circunstancia a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- 5.2.3 La cuantía del aval se compondrá del valor de los servicios incluidos en el AMLT calculados como se indica seguidamente: Los criterios para calcular el importe en este supuesto se establecerán según el tiempo que se lleve prestando el Servicio de AMLT. De esta manera, si el Servicio viene prestándose durante un plazo igual o inferior a 12 meses las normas de valoración serán las establecidas anteriormente para el supuesto de la constitución de avales anteriores a la prestación del servicio. En cambio, si el Servicio se lleva prestando durante un plazo de más de 12 meses, se tomará la media de las cantidades totales facturadas al operador en los últimos tres meses correspondientes a los servicios incluidos en el AMLT multiplicado por 2.
- 5.2.4 La garantía constituida siguiendo estas normas será renovada anualmente, pero conforme a lo ya manifestado en el anterior supuesto, se revisará teniendo en cuenta la media de las cantidades totales facturadas al operador en los últimos seis meses siempre que la diferencia al alza de esta cantidad sea superior al 10% sobre la cantidad inicialmente avalada, salvo si la variación es a la baja, en cuyo caso, será el operador entrante el que decida si modifica o no la garantía.
- 5.2.5 En cuanto a la vigencia total de este aval, al igual que en el supuesto anterior, será de 18 meses, transcurrido el cual de forma consecutiva sin producirse demora alguna en el pago desaparecerá la obligación de constituir el aval, produciéndose la cancelación del mismo. El referido plazo comenzará a computarse desde el momento en que se constituyó la garantía.

- Transcurridos los 18 meses desde la constitución de la garantía, Telefónica de España procederá a la devolución de la misma al Operador dentro del mes siguiente, debiendo notificar esta circunstancia a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- 5.2.6 Finalmente, sólo se ejecutará el aval por las cantidades efectivamente vencidas e impagadas por la prestación del Servicio de AMLT, debiendo comunicarse previamente al operador su intención de proceder a la ejecución del mismo en el plazo de cinco días, indicando la cuantía a ejecutar y la causa en la que se ampara para ello. Una vez ejecutada la garantía, deberá notificarse esta circunstancia a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- 5.2.7 En el caso de extinción de la relación contractual entre Telefónica de España y el Operador y una vez cumplida la obligación de pago de los servicios por éste último, Telefónica de España procederá a la devolución de la garantía en el plazo de un mes desde la solicitud de devolución formulada por el operador autorizado, debiendo notificarse esta circunstancia a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

## **6.- PROTECCIÓN DE DATOS**

### **6.1. Protección de datos de carácter personal**

Telefónica de España comunicará al operador beneficiario los datos de carácter personal de sus abonados que sean estrictamente necesarios para la prestación por el operador beneficiario del servicio de AMLT.

El operador beneficiario se obliga a incluir en el contrato que suscriba con el cliente la indicación de que la prestación del servicio implica la comunicación, por Telefónica de España al operador beneficiario de dichos datos. Ambas partes se someterán, en el intercambio de datos, a la normativa vigente sobre protección de datos, en especial en lo relativo al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias de los abonados, por lo que tanto la solicitud de alta como de baja del servicio deberán ser firmadas por el titular y entregadas a la otra parte.

Ambas partes deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias vigentes en cada momento, y en especial las establecidas por el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros con datos de carácter personal (Real Decreto 994/1999) o norma que lo sustituya y demás disposiciones de desarrollo aplicables en cada momento, para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos suministrados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

El operador beneficiario se compromete a custodiar diligentemente la información transmitida y a no usarla para ninguna otra finalidad ajena al servicio que motivó su entrega.

Telefónica de España quedará exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse del incumplimiento por parte del operador beneficiario de las obligaciones establecidas por la normativa sobre protección de datos, desde el momento en que Telefónica de España le comunique los datos de carácter personal del cliente, de acuerdo con la normativa de protección de datos vigente.

Cada una de las partes será responsable de cuantas acciones y omisiones imputables a las mismas quebranten el secreto de las comunicaciones, la propiedad intelectual, el derecho al honor y a la intimidad personal y familiar, así como cualquier otra obligación dimanante de la legalidad vigente.

### **6.2. Confidencialidad**

Tendrá la consideración de información confidencial toda información susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en el futuro, intercambiada como consecuencia de este Acuerdo.

Las partes adoptarán las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de dicha información asumiendo las siguientes obligaciones:

- Usar la información confidencial solamente para la finalidad a la que sea destinada.
- Permitir el acceso a la información confidencial únicamente a aquellas personas físicas o jurídicas que, prestando, en ambos casos, sus servicios para el operador beneficiario o para Telefónica de España, necesiten la información para el desarrollo de tareas para las que el uso de esta información sea estrictamente necesaria. A este respecto, la parte receptora de la información advertirá a dichas personas físicas o jurídicas de sus obligaciones respecto a la confidencialidad, velando por el cumplimiento de las mismas. A tal fin, se les exigirá un compromiso de confidencialidad y una asunción de responsabilidades en caso de ruptura.
- A comunicar a la otra Parte toda filtración de información de la que tenga o llegue a tener conocimiento producida por la infidelidad de las personas que hayan accedido a la información confidencial, bien entendido que esa comunicación no exime a la Parte de responsabilidad, pero si la incumple dará lugar a cuantas responsabilidades se deriven de dicha omisión en particular. Si en algún momento alguna de las partes descubriera que una tercera parte ha tenido acceso o ha revelado información confidencial que se hallaba bajo su posesión, además de comunicarlo inmediatamente a la otra parte contratante, deberá tomar todas las medidas posibles para minimizar el efecto de la divulgación y para evitar futuras divulgaciones, sin perjuicio de la responsabilidad en que haya podido incurrir, en su caso.
- A limitar el uso de la información confidencial intercambiada por las partes al estrictamente necesario para el cumplimiento del objeto de este Acuerdo, asumiendo el operador beneficiario la responsabilidad por todo uso distinto al mismo realizado por el mismo o por las personas físicas o jurídicas a las que haya permitido el acceso a la información confidencial.
- No desvelar ni revelar la información confidencial a terceras personas salvo autorización previa y escrita de la parte afectada. En especial, ninguna de las partes podrá, sin autorización escrita de la otra, hacer público a través de cualquier medio de difusión pública el contenido del Acuerdo. Queda exceptuada de dicho requisito la publicación de la información que haya de efectuarse de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable.”

Lo establecido en esta cláusula no será de aplicación a ninguna información sobre la que se pudiera demostrar:

- Que fuera del dominio público en el momento de haberle sido revelada.
- Que, después de haberle sido revelada, fuera publicada o de otra forma pasara a ser de dominio público, sin quebrantamiento de la obligación de confidencialidad por la parte que recibiera dicha información.
- Que en el momento de haberle sido revelada, la parte que la recibiera ya estuviera en posesión de la misma por medios lícitos.
- Que tuviera consentimiento escrito previo de la otra parte para desvelar la información.
- Que haya sido solicitada, conforme a la normativa vigente, por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia u otras Autoridades Administrativas o Judiciales competentes que deban pronunciarse sobre aspectos totales o parciales del mismo, en cuyo caso, la parte que tenga que realizar la presentación deberá comunicárselo a la otra con carácter previo a que dicha presentación tenga lugar.

Toda la información facilitada por Telefónica de España al operador beneficiario se considera entregada para el cumplimiento exclusivo del objeto del Acuerdo y será devuelta por el mismo a petición de aquélla y, en todo caso, cuando se resuelva el presente Acuerdo, o bien, el operador certificará haberla destruido si así se le requiere por Telefónica de España.

Esta obligación de confidencialidad se mantendrá durante un período de 5 años desde que el presente Acuerdo se haya resuelto por cualquier causa.

## **7.- ACUERDO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AMLT**

Telefónica de España y el Operador beneficiario, firmarán un acuerdo en el que se determinarán las condiciones por la que aquella prestara al operador beneficiario el servicio AMLT.

### **7.1. Cesión del Acuerdo**

Ninguna de las partes podrá ceder ni transmitir total o parcialmente a terceros los derechos y obligaciones dimanantes del Acuerdo de prestación del Servicio de AMLT sin la previa autorización escrita de la otra parte. La cesión o transmisión deberá ser comunicada a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

En caso de conflicto en la emisión de la citada autorización, las partes someterán el conflicto a resolución vinculante de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

### **7.2. Resolución del Acuerdo**

El Acuerdo se resolverá por las causas generales admitidas en derecho y por las establecidas en el mismo. En particular puede resolverse por los siguientes motivos:

1. Por mutuo acuerdo entre las Partes, manifestado expresamente por escrito.
2. Por la finalización del periodo inicial de vigencia o de la prórroga tácita que establezcan, siempre que una de las Partes comunique por escrito a la otra su voluntad de excluir la prórroga del Acuerdo con una antelación mínima de dos meses. En caso de conflicto, el órgano encargado de intervenir será la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, sometiéndose las partes a su resolución vinculante.
3. Por revocación, extinción, transformación o modificación, por cualquier causa, de la inscripción que ostente cualquiera de las Partes en el Registro de Operadores cuando, en este último supuesto, ello impida el cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato. La apreciación de la concurrencia de esta circunstancia habrá de efectuarse por las Partes de mutuo acuerdo o, en su caso, someterse a la resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
4. Por resolución fundada en incumplimiento por cualquiera de las Partes, de las obligaciones contenidas en este acuerdo, una vez transcurridos dos meses desde que la Parte cumplidora haya exigido a la otra, por escrito, el cumplimiento de las mencionadas obligaciones. La apreciación de la concurrencia de esta circunstancia habrá de efectuarse por las Partes de mutuo acuerdo o, en su caso, someterse a la resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

### **7.3. Efectos de la extinción del Acuerdo**

La resolución del Acuerdo de prestación del Servicio AMLT, por cualquiera de las causas establecidas en la anterior cláusula, producirá la baja automática del abonado del Servicio de AMLT.

En caso de resolución del Acuerdo, Telefónica de España pasará a facturar y cobrar directamente a los abonados que estaban dados de alta en el Servicio de AMLT con el operador, por los servicios de telecomunicación que les presta y que estaban incluidos en dicho servicio de AMLT.

La resolución del Acuerdo por alguna de las causas previstas en la cláusula anterior, no supondrá renuncia por ninguna de las partes al ejercicio de las acciones que pudieran corresponderle en derecho.

Asimismo, la resolución del Acuerdo no exonerará a las partes del cumplimiento de sus obligaciones pendientes.

### **7.4. Vigencia y revisión del Acuerdo**

El Acuerdo entrará en vigor en la fecha de su firma y tendrá una duración de un año, a contar desde esa fecha. Sin perjuicio de lo anterior, este Contrato se prorrogará automáticamente por periodos

sucesivos de un año hasta el momento en que se produzca su extinción conforme a lo previsto en los apartados anteriores.

El Acuerdo se revisará, parcial o totalmente, a petición escrita de cualquiera de las Partes dirigida a la otra, cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

1. Cambios normativos en materia de AMLT, aplicables en España, que afecten a este acuerdo.
2. Modificación de las condiciones técnicas del servicio de AMLT por la autoridad administrativa o judicial de acuerdo con la normativa vigente, incluida la publicación de una nueva Oferta de AMLT.
3. Modificación o transformación de la inscripción que ostenta cualquiera de las Partes en el Registro de Operadores, siempre que ello no impida el cumplimiento por la misma de las obligaciones contenidas en el presente acuerdo.
4. Petición de revisión general del Contrato, que podrá ser efectuada por cualquiera de las Partes con una antelación mínima de tres meses al término de cada sucesivo periodo de un año desde el inicio de la vigencia del Contrato.
5. Otros cambios sustanciales de las circunstancias que afecten al Contrato.
6. Solicitud de la incorporación de un nuevo servicio al acuerdo, efectuada por cualquiera de las Partes. En tal caso la revisión se limitará a los aspectos del Contrato relacionados directamente con la introducción del nuevo servicio.

Las negociaciones para la revisión del Contrato se ajustarán a las siguientes reglas, sin perjuicio de lo dispuesto en la estipulación 12.1. del mismo:

Las Partes se comprometen a negociar de buena fe, respondiendo pronta y constructivamente a las propuestas respectivas, y a tratarse recíprocamente de modo no discriminatorio y no exclusivo.

Cuando se revisen tanto los aspectos técnicos como los económicos del Contrato, y, en particular, en caso de introducción de nuevos servicios no incluidos en este acuerdo o se estén prestando a otros operadores autorizados asimilables, la negociación se realizará, salvo acuerdo contrario, separando ambos sectores.

Una vez alcanzado un consenso o preacuerdo en las cuestiones técnicas, la revisión se pondrá en vigor provisionalmente, continuando separadamente la negociación de las materias económicas o comerciales.

Durante dicha fase de vigencia provisional de la parte técnica, se aplicarán los precios que se estén aplicando a otros operadores autorizados por esos servicios, o, si se tratase de servicios nuevos, los previstos en el acuerdo vigente o en la citada Oferta para los servicios que presenten mayor semejanza técnica al que es objeto de la negociación, salvo que las Partes acuerden otras condiciones provisionales.

Si una vez alcanzado un consenso o preacuerdo sobre las cuestiones técnicas, las Partes no hubiesen alcanzado en el plazo de 15 días un acuerdo sobre las citadas condiciones económicas provisionales o sobre cuál servicio incluido en el acuerdo vigente presenta mayor semejanza con el que es objeto de la negociación, podrán someter esta cuestión a la decisión de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia con independencia de la continuación de la negociación para la revisión del acuerdo. Ello, sin perjuicio del derecho de las partes a instar en cualquier momento la actuación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para resolver los conflictos que se produzcan en relación con el acceso completamente desagregado al bucle de abonado.

Cuando se alcance el acuerdo definitivo sobre la revisión contractual, se acordarán los ajustes necesarios derivados de la aplicación retroactiva, a esta fase provisional de las condiciones económicas definitivas.

La Partes se obligan a proveerse mutuamente de toda la información esencial para el desarrollo de las negociaciones, bajo la obligación de confidencialidad establecida en la estipulación décima.

Durante el desarrollo del proceso de negociación para la revisión del Contrato, se entenderá prorrogada provisionalmente en todo caso la vigencia de éste, salvo acuerdo de las Partes en otro sentido.

Si las negociaciones para la revisión contractual no dan lugar a un acuerdo en el plazo de 3 meses desde la solicitud de su inicio, cada una de las Partes podrá solicitar la intervención de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, al objeto de que ésta resuelva el conflicto, sin que ello suponga suspensión o resolución del acuerdo.

## **8.- PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

Los procedimientos administrativos están definidos entre la Oferta AMLT y la documentación adicional que Telefónica pone a disposición de los operadores en forma de Anexo Técnico, dentro del que se encuentran los documentos que se relacionan a continuación.

1. AMLT-Provisión. Flujogramas
2. AMLT Recl. Prov-Fact. Flujogramas
3. NEON- Mensajería AMLT ligada al alta conjunta AMLTBA

### **8.1. Recepción y atención de solicitudes de alta, baja o postventa de líneas en el servicio AMLT**

El procedimiento de gestión del servicio AMLT puede dividirse en actuaciones de alta, de baja o de movimientos postventa. El tipo de comunicaciones que se han de intercambiar entre los operadores y Telefónica para la gestión de estas actuaciones dependerá también del tipo de acceso:

#### AMLT “Individual”

Los tipos de línea que pueden acogerse a la oferta son los siguientes:

- Línea analógica individual
- Línea TRAC migrada a GSM/LMDS/Satélite
- Línea digital RDSI Básico individual

Los flujos de gestión de esas solicitudes están recogidos en el Anexo Técnico que Telefónica pone a disposición de los operadores.

#### AMLT “Empresas”

Los tipos de línea que pueden acogerse a la oferta son los siguientes:

- Línea analógica de enlace
- Línea digital RDSI Básico de enlace
- Líneas centrex individuales y centrex para centralita

Los procedimientos administrativos de solicitudes de AMLT Empresas serán los recogidos en esta oferta.

## Alta conjunta de AMLT más Acceso de Banda ancha

Los tipos de línea que pueden acogerse al procedimiento de alta conjunta de la oferta son los siguientes:

- Línea analógica individual
- Línea digital RDSI Básico individual

Los tipos de acceso de Banda Ancha que pueden acogerse al procedimiento de alta conjunta de la oferta son los siguientes:

- Acceso Indirecto de Banda Ancha xDSL:

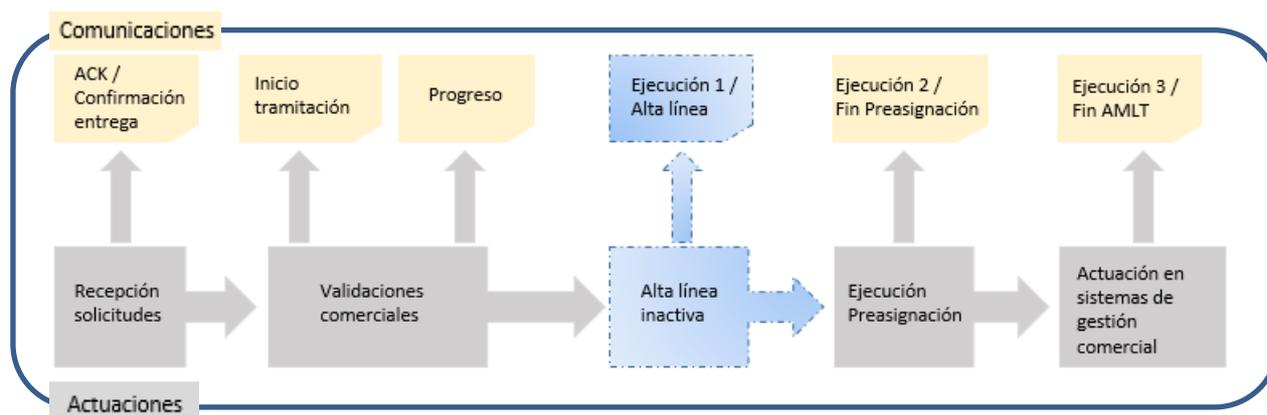
Los procedimientos administrativos de solicitudes de AMLT más Acceso Indirecto de Banda Ancha serán los recogidos en el documento de título “Documentación Operadores Servicio AMLT+BA” tal y como se menciona en el Anexo Técnico que Telefónica pone a disposición de los operadores.

Asimismo, la mensajería propia del AMLT ligada al alta conjunta está detallada en el Anexo Técnico.

En cualquier caso, a todas las líneas con servicio AMLT se les habilitará la preasignación con el operador beneficiario.

### 8.1.1. Visión global del proceso

A continuación, se incluye un esquema que representa una visión global del proceso de solicitudes del servicio AMLT, incluyendo las actuaciones realizadas y las comunicaciones enviadas. Se tendrá en cuenta que en función del tipo de movimiento se harán unas actuaciones u otras. Todas ellas están recogidas en los documentos correspondientes



### 8.1.2. Envío y recepción de solicitudes

El operador beneficiario enviará las solicitudes que afecten a las líneas del servicio AMLT (alta, baja o modificaciones del servicio AMLT) según los procedimientos indicados en los flujogramas y guías de uso.

Las solicitudes podrán enviarse a partir de las 08:00 horas. El buzón permanecerá abierto siempre, pero se leerán solicitudes sólo en las horas hábiles (de 08:00h a 20:00h) de los días hábiles. A efectos de días hábiles se tendrá en cuenta el calendario de Madrid capital.

Telefónica de España deberá garantizar la calidad de la recepción de dichos mensajes y el dimensionamiento adecuado de los sistemas soportes de cada uno de los procesos. En el momento de la recepción de la solicitud, Telefónica de España lo informará al operador en la forma indicada en cada uno de los procesos.

Tanto Telefónica de España como los operadores beneficiarios identificarán una persona o personas de contacto con los que se pueda contactar para resolver los problemas del día a día.

Telefónica de España y los operadores beneficiarios se intercambiarán todos los datos técnicos necesarios para el funcionamiento de los procedimientos administrativos de la preselección (direcciones de correo, direcciones IP, claves de seguridad, certificados de autenticación, etc.)

La siguiente tabla muestra los operadores que pueden iniciar el procedimiento para cada una de las posibles actuaciones.

Actuación (tipo de modificación)	Operador beneficiario	Telefónica
10 – Habilitación AMLT	X	
12 – Habilitación AMLT con alta de línea	X	
13 – Baja de AMLT con baja de línea	X	
14 – Modificación de servicios asociados	X	
20 – Habilitación AMLT con Acceso Indirecto	X	
22 – Habilitación AMLT con Acceso Indirecto con alta de línea	X	

Nota: la recuperación de un cliente por parte de Telefónica mediante un movimiento de alta en un servicio minorista implicará la baja del servicio AMLT, la cual será comunicada al operador beneficiario por los mecanismos indicados en las Guías de Uso del servicio.

### 8.1.3. Procedimiento de alta conjunta y simultánea de línea, AMLT, y acceso indirecto ADSL - IP.

Telefónica de España facilitará la posibilidad de llevar a cabo una solicitud única que comprenda el alta conjunta y simultánea de los servicios de línea (si la misma está inactiva), AMLT y acceso a Internet de banda ancha de tipo indirecto ADSL - IP. Dicha solicitud se llevará a cabo por alguno de los cauces descritos en esta oferta, consistiendo en la cumplimentación de un único formulario que contemplará los datos precisos para solicitar un alta de línea con AMLT, o bien AMLT sobre una línea ya activa, y los correspondientes al servicio de acceso indirecto al bucle de abonado solicitado, siempre según lo prescrito en sus respectivas ofertas de referencia.

Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Las solicitudes de alta conjunta, y las solicitudes de información referidas al pedido conjunto y su estado de tramitación, se harán a través del nuevo sistema de información a operadores de Telefónica, NEON. Lo mismo sucederá con las incidencias de provisión del pedido conjunto.
- Las peticiones de información particulares a las solicitudes de los diferentes servicios que constituyen el pedido se canalizarán a través del portal específico de cada uno de ellos. No obstante, NEON facilitará un acceso cómodo y lo más directo posible a dichos portales.
- Las solicitudes de postventa, así como las incidencias de infraestructura o facturación posteriores a la entrega, que afecten a los diferentes servicios, se canalizarán igualmente por los portales correspondientes.

- Asimismo, en el caso de solicitarse la baja en el procedimiento, si dicha solicitud se produce antes de la provisión del pedido conjunto se hará mediante solicitud de cancelación y ésta será también global. En caso de producirse una vez finalizada dicha provisión, las bajas se tratarán de manera independiente.
- El plazo máximo de provisión del conjunto de servicios que forma el pedido será de 12 días laborables. No obstante, el tiempo medio de provisión de los citados servicios mayoristas no podrá exceder el tiempo medio de provisión de las actividades equivalentes de Telefónica. De igual manera, en el cómputo de los citados plazos medios, ya sean relativos a los servicios mayoristas o a las actividades equivalentes en autoprestación, Telefónica no descontará plazos correspondientes a incidencias o paradas de reloj de ninguna naturaleza.

#### 8.1.4. Validación comercial

Las peticiones que superen las validaciones de formato pasarán al proceso de validación comercial, en el que se analizarán los datos de cada una de las solicitudes. Una vez que las solicitudes han sido introducidas en el Sistema de Validación Comercial, se pasará un proceso automático de validación teniendo en cuenta que los campos opcionales no serán objeto de validación. Este proceso analizará las distintas circunstancias de cada solicitud y del mensaje en el que ha llegado y procederá a la validación o denegación de la solicitud,

Las solicitudes que se han validado correctamente pasarán al siguiente proceso implicado (alta de línea o ejecución en red de la preselección), mientras que las que se han denegado se darán por finalizadas.

Las causas de denegación de estas validaciones están indicadas en cada uno de los procedimientos operativos (AMLT, AMLT + Acceso Indirecto y AMLT Empresas) y son las siguientes:

##### 8.1.4.1 AMLT:

Código denegación	Causa	Observaciones
01	Numeración con proceso de preselección ya en marcha	Cuando sobre el número de teléfono existe un proceso de AMLT en marcha por parte de otro Operador ó del mismo Operador que aún no ha finalizado
02	Numeración portada a otro operador	Cuando el número ha sido portado a otro Operador y ya no depende de centrales de TdE
04	Abonado de baja	Cuando el abono ha causado baja en TdE o no ha sido nunca de TdE
06	Abonado con servicio suspendido o interrumpido	Cuando el abonado tiene el servicio suspendido temporalmente o interrumpido definitivamente según los artículos 118 y 119 del Reglamento de Servicio Universal (R.D 424/2005)
07	Formato del número de abono incorrecto o en blanco	Cuando el número de teléfono viene en blanco o contiene caracteres no numéricos o la longitud no es de 9 dígitos
08	Falta de correspondencia entre el número y el DNI/NIF del abonado	Cuando para el número de teléfono dado, el DNI/NIF de la solicitud no coincide con el del abonado que tiene contratado el acceso con TdE (ver Nota 1)
09	Código de Operador solicitante erróneo	Cuando el campo que identifica el código del Operador solicitante no tiene un valor reconocido o es incorrecto.
10	Número de referencia duplicado o incorrecto	Cuando se presenta una solicitud con un número de referencia que ya ha sido utilizado por el operador o que sea incorrecto por contener caracteres no alfanuméricos.
11	Solicitud redundante	Cuando la acción que se solicita no modifica el estado en que se encuentra el abonado y no haría falta llevar a cabo ninguna tarea
12	Formato del DNI/NIF incorrecto o en blanco	Cuando este campo viene en blanco o contiene caracteres no alfanuméricos.
14	Unidad de preselección incorrecto o en blanco	Cuando el campo viene en blanco o no tiene un valor reconocido.

15	Tipo de modificación incorrecto o en blanco	Cuando el campo viene en blanco o no tiene un valor reconocido. En solicitudes AMLT sólo se considerarán correctas los siguientes Tipos de modificación: 10, 12, 13 y 14.
18	Numeración no geográfica o no perteneciente a Telefónica de España	Numeración no geográfica y numeración geográfica que no está asignada a Telefónica de España, exceptuando el caso de la numeración geográfica que ha sido portada siendo Telefónica de España el receptor.
19	Número CENTREX cabecera sin línea física	Cuando se solicita la preselección de números cabecera CENTREX
20	Línea con proceso de AMLT ya en marcha	Cuando sobre la línea existe un proceso de AMLT en marcha por parte de otro Operador ó del mismo Operador que aún no ha finalizado
21	Línea sin servicio AMLT	Cuando la solicitud, a pesar de contener un Tipo de modificación compatible con el servicio AMLT (13 y 14) no se refiere a una línea con servicio AMLT contratado (ver NOTA 2).
22	Domicilio de abonado inexistente	El domicilio no se corresponde con un domicilio válido
23	Falta de servicios a modificar	Cuando en un tipo de actuación "14" no se indican servicios asociados a dar de alta ni de baja
24	Error en servicios asociados a contratar	Contiene caracteres no reconocidos
25	Error en servicios asociados a dar de baja	Contiene caracteres no reconocidos
26	Servicio asociado ya contratado	El servicio que se pretende dar de alta ya está contratado
27	Servicio asociado no contratado	El servicio que se pretende dar de baja no está contratado
28	Error en Opción Servicios suplementarios	Código erróneo o no compatible con el tipo de modificación solicitado
29	Tipo de línea no contemplada en la oferta AMLT	No es línea analógica, ni RDSI básica, ni línea TRAC migrada
30	Servicios suplementarios no compatibles con tipo de línea	Sólo para el tipo de solicitud "14" y cuando todos los servicios suplementarios solicitados sean incompatibles con el tipo de línea
31	Segmento de cliente incorrecto o en blanco.	
32	Línea con solicitud en vuelo.	
33	Nombre o Razón social mal informada.	
34	Cantidad máxima de multinúmeros sobrepasada.	Aplica para accesos RDSI
35	Multinúmero RDSI del que solicita baja es cabecera.	Aplica para accesos RDSI

NOTA 1: No procederá denegación de solicitud por esta causa cuando:

- el DNI/NIF contenido en la solicitud coincida con el que se esté reflejando hasta el momento en la factura que Telefónica de España emite contra el abono objeto de la misma
- en las bases de datos de Telefónica de España el campo DNI/NIF se encuentre en blanco, incompleto o relleno con caracteres alfabéticos o de relleno
- El Nombre o Razón Social del abonado contenido en la solicitud coincida con el dato que se refleja en las bases de datos de Telefónica de España.

Las validaciones correspondientes a las solicitudes de cancelación de AMLT son las siguientes:

Código denegación	Causa	Observaciones
C0	La solicitud de cancelación tiene datos incompletos	La solicitud de cancelación tiene datos incompletos
C1	La solicitud de cancelación tiene datos incorrectos	La solicitud de cancelación tiene datos incorrectos
C2	La solicitud a cancelar no existe	La solicitud a cancelar no existe
C3	La solicitud a cancelar no está en un estado permitido	La solicitud a cancelar no está en un estado permitido
C4	La solicitud no se ha podido cancelar por otros motivos	La solicitud no se ha podido cancelar por otros motivos
11	Solicitud redundante	La solicitud no se ha podido cancelar por existir otra igual en curso

### 8.1.4.2 AMLT + Acceso Indirecto

Código denegación	Causa	Observaciones
50	Datos incompletos.	Datos incompletos.
51	Datos incorrectos.	Datos incorrectos.
52	Bucle no compatible.	Bucle no compatible.
53	Incompatibilidad por teléfono portado.	Incompatibilidad por teléfono portado.
54	Central sin cobertura GigADSL.	Central sin cobertura GigADSL.
55	Incompatibilidad entre variante y tipo de línea.	Incompatibilidad entre variante y tipo de línea.
56	Error en domicilio de Instalación.	Error en domicilio de Instalación.
57	Incompatibilidad por bucle con Prolongación de Par Compartido.	Incompatibilidad por bucle con Prolongación de Par Compartido.
58	Velocidad de conexión de usuario superior que la del pPAI.	Velocidad de conexión de usuario superior que la del pPAI.
59	Capacidad de transmisión saturada en central.	Capacidad de transmisión saturada en central.
60	Modalidad elegida incompatible con tipo de acceso instalado.	Modalidad elegida incompatible con tipo de acceso instalado.
61	Rechazo debido al Servicio de Banda Ancha – Indirecto	Rechazo de la solicitud de alta conjunta a causa del Servicio de Banda Ancha – Indirecto
74	Datos erróneos en la solicitud	Número de par y bloque ocupados por otra solicitud
75	Tipo de línea incomp. con señal solicitada	Tipo de línea incomp. con señal solicitada
76	Señal cuelga de un muxfin	Señal cuelga de un muxfin
77	Señal cuelga de tetraplicador	Señal cuelga de tetraplicador
78	Par solicitado corresponde a un nodo remoto	Par solicitado corresponde a un nodo remoto
79	Unidad Básica no válida para la señal	Unidad Básica no válida para la señal
80	Incumple reglas de penetración	Incumple reglas de penetración
81	Bastidor de splitter no sustituible	Bastidor de splitter no sustituible
90	Número de referencia duplicado o incorrecto	Número de referencia duplicado o incorrecto
91	Rechazo debido al Servicio de AMLT.	Rechazo de la solicitud de alta conjunta a causa del Servicio de AMLT.

Las validaciones correspondientes a las solicitudes de cancelación de AMLT + BA son las siguientes:

Código denegación	Causa	Observaciones
C0	La solicitud de cancelación tiene datos incompletos	La solicitud de cancelación tiene datos incompletos
C1	La solicitud de cancelación tiene datos incorrectos	La solicitud de cancelación tiene datos incorrectos
C2	La solicitud a cancelar no existe	La solicitud a cancelar no existe
C3	La solicitud a cancelar no está en un estado permitido	La solicitud a cancelar no está en un estado permitido
C4	La solicitud no se ha podido cancelar por otros motivos	La solicitud no se ha podido cancelar por otros motivos
11	Solicitud redundante	La solicitud no se ha podido cancelar por existir otra igual en curso

### 8.1.4.3 AMLT Empresas

Las causas de denegación son las mismas que el AMLT además de estas:

Código denegación	Causa	Observaciones
65	Observaciones no informadas	Campo observaciones en blanco cuando sea obligatorio
66	Teléfono de contacto o datos coordinador técnico mal informados	Datos mal informados o en blanco.
67	No existen números adicionales informados	En una baja parcial, irá informado al menos un número, etc.
68	Indicador subrogación contrato sin informar	Campo subrogación de contrato no informado cuando sea obligatorio.

Para cada Tipo de modificación de cada una de las solicitudes podrán darse determinados códigos de denegación conforme a lo reflejado en la siguiente tabla

Código de denegación	Tipo de modificación					
	10	12	13	14	20	22
01	X	X	X	X	X	X
02	X				X	
04	X				X	
06	X				X	
07	X		X	X	X	
08	X					
09	X	X	X	X	X	X
10	X	X	X	X	X	X
11	X	X	X	X	X	X
12	X	X			X	X
14	X	X			X	X
15	X	X	X	X	X	X
18	X				X	
19	X				X	
20	X	X	X	X	X	X
21			X	X		
22		X		X (*)		X
23				X		
24	X	X		X	X	X
25	X	X		X	X	X
26				X		
27				X		
28	X	X		X	X	X
29	X	X			X	X
30				X		
31	X	X			X	X
32	X		X	X	X	
33		X		X		X
34	X	X		X	X	X
35	X	X		X	X	X
65 (**)	X	X	X	X		
66 (**)	X			X (*)		
67 (**)	X		X	X		
68 (**)	X					

(\*Puede darse cuando el movimiento postventa precise informar del domicilio del cliente (traslados o cambios de domicilio, por ejemplo)

(\*\*) Sólo aplica a movimientos de AMLT Empresas

Una vez realizadas estas validaciones, se informará del resultado del proceso al operador beneficiario, mediante las comunicaciones especificadas en las Guías de uso y procedimientos técnicos. En caso de no superarse dichas validaciones, en la denegación se informará de la causa que la provoca. Asimismo, en esta comunicación se informará de posibles solicitudes correctas iniciadas por un tercer operador o por Telefónica de España que afecten al operador beneficiario del servicio AMLT

### **8.1.5. Ejecución de solicitudes en red y actualización de sistemas de gestión comercial**

En las solicitudes que hayan resultado correctas en la validación anterior, y que impliquen un alta de línea, ésta se deberá realizar previamente a las actuaciones de preselección en Red, tal y como figura en el esquema de visión general, utilizando Telefónica de España los mismos procedimientos internos que para la provisión de líneas a sus nuevos clientes. La información al operador de las altas de las líneas asociadas a una solicitud de AMLT que hayan sido finalizadas, se hará según lo indicado en las Guías de uso y en los anexos técnicos. En dicha comunicación, Telefónica de España comunicará al operador beneficiario el número de teléfono que se haya asignado al abonado.

Por otra parte, las solicitudes que hayan resultado ser correctas en la validación anterior serán enviadas a los Sistemas de Red para implementar las actuaciones e preselección que dicha solicitud implique. La información al operador de las solicitudes de AMLT con actuación de preselección completadas se hará según lo indicado en las Guías de uso y en los anexos técnicos.

Una vez implementada en Red la preselección se procederá a la actualización de los Sistemas de Gestión Comercial, identificando las líneas sobre las que se ha contratado el servicio AMLT o eliminando dicha identificación, en función del tipo de modificación que implique la solicitud. Una vez actualizados los sistemas de gestión comercial, se enviará información al operador, según lo indicado en las Guías de uso y en los anexos técnicos de la oferta. En el caso de confirmar el alta en AMLT o la modificación de servicios suplementarios asociados, Telefónica de España deberá comunicar al operador la lista de productos y servicios contratados por el abonado.

#### Cancelación de solicitudes

Telefónica aceptará la cancelación de solicitudes de AMLT en curso, con carácter gratuito. La solicitud de cancelación será aceptada siempre y cuando Telefónica no hubiera efectuado todavía actuaciones de preselección en red ni tareas asociadas al alta de la línea. Las solicitudes se gestionarán según lo mencionado en las Guías de uso y en los anexos técnicos de la oferta.

### **8.1.6. Plazo de ejecución**

Las solicitudes AMLT que impliquen actuaciones en Red tendrán un plazo máximo de ejecución de seis días hábiles a contar desde la fecha en la que el operador envió la solicitud, siendo la efectividad de dicha actuación la fecha en la que se actualizó en Red la preselección correspondiente (en principio, 5 días hábiles después de la solicitud). Adicionalmente, en el caso de solicitud del servicio AMLT sobre una línea inactiva se considera que a partir de la validación comercial se iniciará el proceso para la instalación de la línea, de modo que cuando éste haya finalizado se realicen las correspondientes actuaciones de preselección en red, estando disponible el servicio para el abonado en el mismo plazo contemplado por Telefónica de España para sus servicios minoristas en cuanto a la provisión de la línea.

En cuanto al plazo de baja, se considera que los plazos deben ser análogos a los del alta en cada una de sus modalidades, y lo mismo para la modificación de servicios suplementarios asociados.

En cuanto al plazo de alta de línea en el caso de una solicitud de AMLT sobre líneas inactivas, se establece como plazo de alta de línea en el ámbito del AMLT el de 12 días laborables (según resolución DT 2009/206)

#### **8.1.7. Mensajes enviados por Telefónica de España**

Tal como se ha indicado anteriormente, en cada una de las fases del procedimiento Telefónica de España comunicará a los operadores del progreso de sus solicitudes. Dichos mensajes están recogidos en las Guías de uso y en los anexos técnicos que ofrece Telefónica

#### **8.1.8. Mensajes enviados por el Operador beneficiario**

El operador beneficiario deberá comunicar a Telefónica de España el DNI de los abonados, con el fin de garantizar los derechos de los abonados en materia de portabilidad.

El formato de este mensaje es el recogido en las Guías de uso y en los anexos técnicos como cambio de titular.

#### **8.1.9. Consentimiento de los abonados**

##### *Puesta a disposición de originales por el operador solicitante*

El operador que inicie la actuación a instancias del cliente dispondrá de una copia de la solicitud del abonado.

Durante el plazo de seis meses a contar desde la activación del servicio AMLT, el operador afectado podrá exigir la acreditación del consentimiento del cliente al operador solicitante, que habrá de facilitarlo en el plazo de 20 días naturales.

No será aceptable la exigencia sistemática de dicha copia del consentimiento de los clientes, sino que deberá restringirse a los casos en los que se planteen dudas razonables y justificadas sobre la legitimidad de la petición. En particular, se considerará contrario al espíritu del procedimiento, y en consecuencia un incumplimiento de éste, que el operador afectado exija la copia de más del 5% de las solicitudes remitidas al operador afectado por cada operador solicitante en una determinada semana.

Si las copias solicitadas por el operador afectado revelaran que en una determinada semana más de la mitad de las solicitudes comprobadas no contaban con el consentimiento del cliente, el operador afectado podrá requerir al operador solicitante las copias de hasta un 25 % de las solicitudes remitidas semanalmente durante un período que comprende dicha semana y las cuatro siguientes.

Cuando en cualquiera de las semanas en las que el operador afectado tuviera derecho a requerir el 25 % de las copias se diera la circunstancia de que más de la mitad de las solicitudes comprobadas no contaban con el consentimiento del cliente, entonces el operador afectado podrá requerir al operador solicitante las copias firmadas de la totalidad de las solicitudes remitidas semanalmente durante un período que comprende dicha semana y las seis siguientes. Para que se pueda aplicar esta medida, el operador afectado debería haber comprobado un mínimo del 20 % de las solicitudes recibidas del operador solicitante en la semana en cuestión.

En el caso de solicitud de copias del consentimiento de los abonados por Telefónica de España, el operador beneficiario hará llegar a la Oficina de Tramitación del AMLT, cuya dirección será proporcionada por Telefónica de España, las copias/originales firmadas (o equivalente) por el titular del abono telefónico (o representante autorizado) en el horario hábil de la Oficina (días hábiles de 8h a 20 h).

Cuando el solicitante del consentimiento sea otro operador, éste indicará a Telefónica de España la dirección de entrega.

En el momento de la entrega de las copias al operador que las ha pedido sellará un albarán pro-forma, consistente en un listado de todas las copias originales que el operador que ha iniciado la tramitación

de la preselección declara hacer entrega, indicando la fecha de recepción. El operador que recibe las copias dispondrá de un plazo de 2 días hábiles para comunicar al operador que se las ha entregado cualquier divergencia entre el listado facilitado y sellado y el contenido de la documentación entregada.

El operador que entregue copias de los consentimientos podrá requerir su devolución al operador afectado en el procedimiento que se las hubiera solicitado. En este caso, las copias firmadas le serán devueltas en un plazo máximo de 20 días naturales desde la recepción de las mismas.

#### Irregularidades en notificación del consentimiento

Si el operador beneficiario no atendiera el requerimiento de Telefónica de España para que le envíe copia de la solicitud del abonado, Telefónica de España podrá iniciar el procedimiento de baja del servicio correspondiente.

De modo recíproco, si Telefónica de España no atendiera el requerimiento del operador afectado para que le envíe copia de la solicitud del abonado preseleccionado, el operador afectado podrá requerir a Telefónica de España que proceda a deshacer la actuación correspondiente.

Este procedimiento también es de aplicación en los supuestos que se refieren a la falta de cualquiera de los elementos que aparecen en el apartado siguiente como contenido mínimo de las solicitudes.

#### Caducidad del consentimiento

El plazo máximo de vigencia de los consentimientos de abonado será de 40 días naturales, contados a partir de la fecha de manifestación del mismo.

#### Contenido de las solicitudes de los abonados

La solicitud deberá tener el texto legible y contener los siguientes datos:

- Nombre del abonado/denominación de la entidad abonada/nombre del representante apoderado de la entidad que firma o mandatario.
- DNI/CIF
- Domicilio del abonado (exclusivamente en caso de línea inactiva)
- Número o números que identifiquen el acceso o la línea

Unidad de preselección (línea individual o RDSI)

- Operador solicitante
- Operador de acceso
- Tipo de actuación o modificación (alta o baja AMLT, alta o baja de AMLT+ línea, etc.)
- Fecha y firma del abonado/firma del representante o apoderado

La grabación de la llamada que acredite el consentimiento verbal del abonado deberá incluir la siguiente información:

- Información y consentimiento para grabar la conversación
- Fecha
- Nombre del titular de la línea que da el consentimiento o, en su caso, denominación de la entidad titular y nombre del apoderado que da el consentimiento
- DNI/ NIF
- Domicilio del abonado (exclusivamente en caso de línea inactiva)
- Operador de acceso
- Número o números que identifiquen el acceso o las líneas
- Confirmación del abonado sobre la prestación de consentimiento al operador solicitante para tramitar la habilitación/modificación/baja del servicio AMLT.
- Confirmación del abonado, en su caso, sobre la unidad afectada (línea individual o RDSI). Información y consentimiento para el tratamiento de datos personales
- Además, para mejor identificación de la solicitud se deberá incluir el Número de referencia asignado por el operador beneficiario (Nº Ref. operador).

### Mensaje de requerimiento de originales

Dicha solicitud deberá realizarse mediante el envío de un **mensaje de requerimiento de originales** específico para el servicio AMLT en el que el “asunto” será “Req. Original de solicitudes AMLT enviadas ddmmaasssss”. Dicho mensaje contendrá, como máximo 500 solicitudes y será enviado a la dirección de correo que actualmente tiene habilitada cada operador para envío de este tipo de mensajes referidos a solicitud de preselecciones.

Válido para los requerimientos de Telefónica de España a los operadores solicitantes, y recíprocamente, para los requerimientos de éstos a Telefónica de España.

El formato de este mensaje será el siguiente:

**Nombre de fichero:** ReqOrig\_AMLT\_NNN\_ddmmaass.txt

**Formato del fichero:** (sin cabecera)

Campo	Caracteres	Descripción
Número de referencia de la solicitud	6	Código de la solicitud en el sistema del Operador beneficiario.
Teléfono	9	Número de abono sobre el que se solicita evidencia de consentimiento

### **8.1.10. Facilidades opcionales**

#### Reinstalación del Punto de Terminación de Red (PTR)

El operador podrá solicitar la instalación de un nuevo PTR en una línea AMLT ya dada de alta mediante la facilidad de traslado de línea interior. El plazo de provisión y las condiciones económicas serán los estipulados para el procedimiento de instalación de PTR en bucle previamente desagregado de la OBA vigente.

### **8.2. Sistema de información y consulta de solicitudes AMLT**

Telefónica de España será responsable de poner en marcha un sistema de información y consulta para el seguimiento del AMLT, que permite a un operador consultar el estado de una solicitud.

Este sistema estará basado en entorno Web para el AMLT+BA y empresas y vía WS para el resto. Cada operador únicamente podrá acceder a la información sobre las solicitudes enviadas por el mismo. Este procedimiento será de utilización exclusiva por los operadores beneficiarios de AMLT. En ningún caso será utilizable por los clientes finales de los operadores beneficiarios o de Telefónica de España.

Cada consulta se referirá a una o varias solicitudes de AMLT que cumplan con determinados parámetros de entrada y que hayan sido presentadas con anterioridad por el operador solicitante, ofreciendo como resultado un listado de solicitudes junto con enlaces que dirigen a la información detallada de cada una de ellas. El sistema permitirá la descarga de la información resultado de las consultas en un formato de uso común, con el fin de que pueda ser tratada por los operadores.

#### **Parámetros de entrada**

Para acceder al estado de una solicitud o de un abonado, el operador podrá indicar alguno de los siguientes datos:

- Número de referencia de la solicitud electrónica adjudicado por el operador beneficiario
- Número de referencia de la solicitud electrónica adjudicada por Telefónica de España
- Número telefónico
- Fecha de solicitud (se permitirá la consulta entre dos fechas)
- Tipo de modificación
- Estado del procedimiento en el que se encuentra la solicitud, que podrá ser:
  - Normalizada (se indicará fecha)

- Validada (se indicará fecha)
- Denegada (se indicará fecha y causa)
- Ejecutada (se indicará fecha)
- No ejecutada (se indicará fecha de notificación y motivo)
- Anulada (se indicará fecha)
- Servicios asociados
- Unidad de preselección

### **Información ofrecida por el sistema**

Como consecuencia de la consulta, el sistema ofrecerá de forma automática al menos la siguiente información relativa a la solicitud consultada:

- Numero de referencia del operador
- Número de referencia de Telefónica de España
- Número telefónico
- Unidad de preselección
- Servicios asociados
- Fecha de la solicitud
- Tipo de modificación
- Estado del procedimiento administrativo en que se encuentra la solicitud, que podrá ser uno de los siguientes:
  - Normalizada (se indicará fecha)
  - Validada (se indicará fecha)
  - Denegada (se indicará fecha y causa)
  - Ejecutada (se indicará fecha)
  - No ejecutada (se indicará fecha de notificación y motivo)
  - Anulada (se indicará fecha)

### **8.3. Sistema de gestión de incidencias AMLT**

Telefónica de España es responsable de poner en marcha un sistema de comunicación y gestión de incidencias, que permite comunicar a Telefónica de España una reclamación, y un seguimiento del estado de la misma.

Se entiende por reclamación un aviso presentado por un operador beneficiario a Telefónica de España sobre un funcionamiento incorrecto de algún aspecto del servicio AMLT y que obliga a Telefónica de España a solucionar el funcionamiento incorrecto. Este procedimiento será de utilización exclusiva por los operadores beneficiarios del servicio AMLT. En ningún caso será utilizable por los clientes finales de los operadores beneficiarios o de Telefónica de España.

#### **Tipología de las reclamaciones**

Las reclamaciones podrán ser de tres tipos: de provisión, de infraestructuras y de facturación.

Se entiende por **reclamaciones de provisión** aquellas que se refieren al conjunto de actividades de la tramitación y provisión del servicio, desde el momento en que se presenta la solicitud por parte del operador solicitante hasta que Telefónica de España la ejecuta e informa de su ejecución.

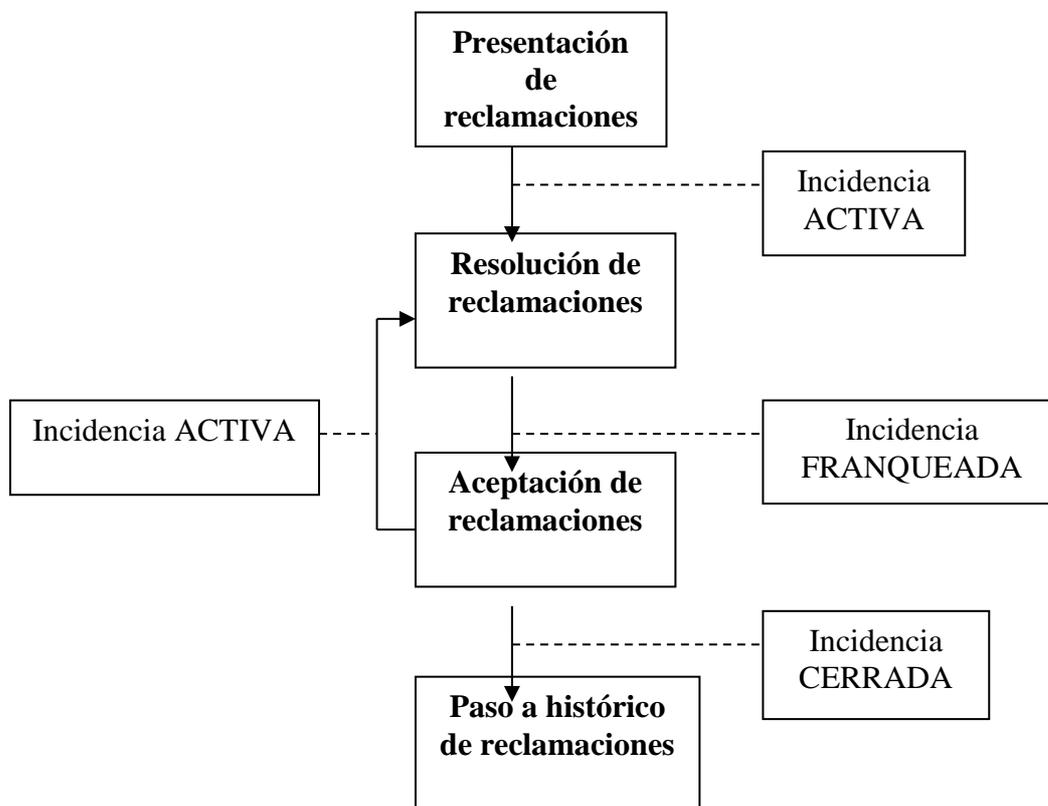
La presentación de una reclamación de provisión de servicio deja en suspenso el trámite del servicio AMLT solicitado, que continuará una vez resuelta la reclamación teniendo en cuenta el resultado de la misma. En el caso de reclamaciones tras la denegación de la solicitud en la fase de validación comercial, la no ejecución del servicio AMLT solicitado, el rechazo de copia firmada por parte de Telefónica de España, o cualquier otra circunstancia que dé por finalizada la tramitación de la solicitud, si como resultado de la reclamación hubiera que proceder a la activación del servicio AMLT solicitado, Telefónica de España llevará a cabo la ejecución y la comunicará a través del correspondiente mensaje de números ejecutados.

Se entiende por **reclamaciones de infraestructuras** todas aquellas relacionadas con el funcionamiento de la red y de las centrales de Telefónica de España en el servicio de AMLT. En este apartado se engloban todas aquellas incidencias derivadas de anomalías en la prestación del servicio AMLT de los abonados cuando ya ha finalizado el proceso de tramitación de la solicitud incluyendo los servicios suplementarios contratados por el abonado.

Se entiende por **reclamaciones de facturación** aquellas que se refieren a disconformidades que presente el operador beneficiario del servicio AMLT sobre los importes que Telefónica de España le ha facturado por este concepto.

### Ciclo de Vida

Las reclamaciones tendrán un ciclo de vida que se representa en la siguiente figura.



Cuando el operador beneficiario presente la reclamación, ésta se registrará y pasará al estado de “ACTIVA”.

Cuando Telefónica de España resuelva la reclamación, ésta pasará al estado de “FRANQUEADA”

El operador beneficiario podrá seleccionar las reclamaciones franqueadas y aceptar o rechazar el franqueo.

Si el operador beneficiario rechaza el franqueo de una resolución, ésta volverá al estado de “ACTIVA” y será elevada a un segundo nivel de atención, a través de la persona de contacto indicada a tal efecto por Telefónica de España.

Si el operador beneficiario acepta un franqueo, la reclamación pasará al estado de “CERRADA”.

Transcurrido un período de 5 días hábiles sin que se haya producido la aceptación o rechazo del franqueo por parte del operador que ha cursado la reclamación, ésta pasará automáticamente al estado de “CERRADA”.

Las solicitudes que hayan alcanzado el estado de “CERRADA” permanecerán en el mismo durante un periodo de 24 horas, momento en el que pasarán a una base de datos diferente de la de reclamaciones cerradas o “Histórico” que podrá ser consultado también por el operador beneficiario.

### **8.3.1. Parámetros de entrada**

Cada reclamación se referirá únicamente a una solicitud de AMLT (reclamaciones de provisión) o al número de teléfono que identifica una línea o acceso de abonado (reclamaciones de avería o de facturación). Para la introducción de cualquier tipo de reclamación por parte del operador beneficiario, se requerirá una información común cualquier tipología de reclamación junto con una información específica para cada una de ellas, ambas informaciones se estructuran a través de unos parámetros de entrada. A continuación se indica tanto la información común como específica necesaria para la presentación de reclamaciones:

#### Información común a todas las reclamaciones

- Número de reclamación: Será un código único que se asignará por Telefónica de España.
- Tipo de reclamación: Se referirá a uno de los tres tipos de reclamación identificados.
- Estado: Situación de la reclamación, que podrá ser activa, franqueada o cerrada.
- Fecha de presentación: Este campo debe ser rellenado automáticamente con la fecha actual del sistema, con el formato dd-mm-aaaa.
- Coordinador del operador: Nombre y apellidos de la persona u organización por parte del operador beneficiario que sirve como intermediario en el proceso de resolución de la reclamación.
- Teléfono del coordinador del operador: Número de teléfono del Coordinador del operador beneficiario.
- Tipo de síntoma: Tipo de síntoma, percibido por el operador beneficiario, del problema al que hace referencia la reclamación.
- Comentarios al síntoma: Breve comentario sobre el tipo de síntoma del problema al que hace referencia la reclamación.
- Observaciones (Información opcional): Comentarios adicionales sobre la reclamación que se presenta.

#### Información específica de las reclamaciones de provisión

- Número de referencia de la solicitud: Número de referencia del operador solicitante incorporado en el mensaje de solicitud.
- Último estado de tramitación: Identificará el último estado de tramitación conocido por el operador.
- Causa de denegación: En el caso de que la solicitud haya sido denegada en la fase de validación comercial, se indicará la causa por la cual se denegó.
- Fecha de inicio de tramitación (opcional): Fecha en que el operador beneficiario recibió el mensaje de inicio de tramitación de la solicitud.

Fecha del informe de progreso (opcional): Fecha en que el operador beneficiario recibió el mensaje de progreso, con la validación o denegación de la solicitud

- Tipo de síntoma: Los tipos de síntoma para provisión serán los siguientes:

Causa	Comentarios
Denegación improcedente	La causa aducida no está tipificada o no procede su aplicación en esta solicitud
DNI erróneo	El operador solicitante sospecha de la existencia de un error en el DNI almacenado en la base de datos de Telefónica de España
Motivo de “no ejecución” insatisfactorio	Desacuerdo sobre el motivo de no ejecución
Rechazo de original indebido	Desacuerdo sobre el rechazo de original
Inhabilitación improcedente	La causa aducida no está tipificada o no procede su aplicación en esta solicitud
Servicio AMLT no solicitado por el operador	Se trata de una solicitud no presentada por el operador, o cuyo contenido no corresponde con lo solicitado
Solicitudes sin respuesta	Se trata de solicitudes para las que no ha habido respuesta sobre su recepción o normalización
Solicitud no tramitada completamente	Se trata de solicitudes para las que no ha habido respuesta sobre su validación o ejecución
Superación de plazos en la resolución de solicitudes	Solicitudes validadas que no han sido ejecutadas pasado el plazo establecido en días hábiles desde su recibo por parte de Telefónica de España
Operador afectado no informado en validación	El operador afectado recibe la comunicación de ejecución de solicitud iniciada por Telefónica de España o un tercero, sin haberle sido enviada previamente la comunicación tras la fase de validación
Otros motivos	Abarca otros eventos que no han sido tipificados y pueden considerarse incidencias

**Información específica de las reclamaciones de infraestructuras**

- Número de teléfono/acceso afectado: Número sobre el que se presenta la reclamación.
- Datos de contacto del cliente (opcional)
- Tipo de síntoma: Los tipos de síntoma que pueden suceder para las reclamaciones de infraestructuras son los siguientes:

Causa	Comentarios
Funcionamiento incorrecto en servicios suplementarios	El abonado del operador beneficiario detecta funcionamiento incorrecto de los servicios suplementarios
Imposibilidad total de realizar llamadas	El abonado no puede realizar llamadas
Imposibilidad parcial de realizar llamadas	El abonado no puede realizar algún tipo de llamadas
Telefónica de España cursa todas las llamadas	Telefónica de España cursa todas las llamadas que deberían estar preseleccionadas
Telefónica de España cursa parte de las llamadas	Telefónica de España cursa parte de las llamadas que deberían estar preseleccionadas
Un tercer operador cursa todas o parte de las llamadas	Un tercer operador cursa llamadas que deberían estar preseleccionadas
Preselección parcial de la numeración de un acceso	La preselección se solicita en bloque y se ejecuta parcialmente
Facturaciones duplicadas en Telefónica de España y operador beneficiario	Tanto Telefónica de España como el operador beneficiario se encuentran facturando las mismas llamadas al abonado
Otros motivos	Abarca todos los eventos no tipificados y que pueda considerarse incidencias

**Información específica de las reclamaciones de facturación**

- Número de teléfono que identifica acceso o línea con servicio AMLT: Número sobre el que se presenta la reclamación
- Nº de factura sobre la que se hace la reclamación
- Tipo de síntoma: Los tipos de síntoma que pueden suceder para las reclamaciones de facturación son los siguientes:

Causa	Causa de uso
Desacuerdo en cuotas de alta	Se han facturado sobre la línea cuotas de alta en el servicio AMLT cuando éstas no proceden.
Desacuerdo en cuotas de abono	Se han facturado sobre la línea cuotas de abono por un importe que no corresponde al periodo en el que el servicio AMLT ha estado vigente
Desacuerdo en cuotas de actuación	Se han facturado sobre la línea cuotas de actuación en domicilio de abonado que no proceden
Desacuerdo en tráfico	Se han facturado sobre la línea llamadas con las que el titular de la misma no está de acuerdo.
Otro tipo de desacuerdos	Los importes facturados por determinado abono en AMLT resultan en general incorrectos por alguna circunstancia que deberá ser especificada en los campos “comentarios al síntoma” y “observaciones”.
Facturaciones duplicadas	Facturaciones duplicadas en Telefónica de España y en el Operador beneficiario.

### 8.3.2. Respuesta a la reclamación

Telefónica de España ofrecerá la respuesta a la reclamación, cambiando el estado de la reclamación y ofreciendo información sobre el franqueo de la reclamación. Telefónica de España comunicará al operador beneficiario el franqueo de su reclamación de estas dos posibles maneras:

- Reclamaciones de provisión de AMLT: Se comunicará el franqueo por notificación vía Web Services.
- Reclamaciones de provisión de AMLT + Acceso Indirecto; Se comunicará el franqueo vía un mensaje electrónico.

Dicha información podrá ser consultada por el operador beneficiario de dos posibles maneras, teniendo éste que aceptar o rechazar el franqueo sobre aquellas reclamaciones que se encuentren en estado de “FRANQUEADA”:

- Reclamaciones de provisión de AMLT: El operador beneficiario podrá consultar la información del estado de la reclamación vía Web Services.
- Reclamaciones de provisión de AMLT + Acceso Indirecto; El operador beneficiario podrá consultar la información del estado de la reclamación vía Web.

El operador solicitante deberá poder realizar una consulta en la que se ofrecerán, al menos, los siguientes datos:

- Tipo de causa: Causa real tipificada de la reclamación
- Comentarios a la causa: Información adicional sobre la solución dada a la reclamación. En los franqueos de reclamaciones de facturación Telefónica deberá incluir la razón de la desestimación de cualquier importe, ya sea total o parcial. Fecha y hora de resolución: Es la fecha y hora en que la reclamación ha quedado solucionada
- Fecha de franqueo: Es la fecha en que la reclamación ha sido solucionada por Telefónica de España.
- Persona de contacto: Nombre y número telefónico del coordinador de Telefónica de España o del grupo de contacto con el que se podrá contactar durante el proceso de resolución de la reclamación

#### Reclamaciones en curso

Para acceder a la gestión de las reclamaciones, el operador podrá realizar consultas introduciendo alguno de los siguientes datos:

- Número de reclamación
- Tipo de reclamación
- Fecha de presentación
- Número de teléfono
- Estado

Se ofrecerá una lista de reclamaciones que cumplan los criterios establecidos presentando al menos los campos:

- Número de reclamación
- Tipo de reclamación
- Estado
- Fecha de presentación
- Tipo de síntoma
- Número de teléfono

Se podrá seleccionar una reclamación de la lista para obtener toda la información detallada de la misma, incluyendo la información sobre la resolución de la misma. Si se trata de una reclamación en el estado de “FRANQUEADA”, el operador beneficiario podrá aceptar o rechazar dicho franqueo.

#### Reclamaciones históricas

El operador beneficiario podrá realizar consultas por varios criterios sobre las reclamaciones que han pasado al histórico a las 24 horas de ser cerradas. Los parámetros de entrada y la información ofrecida por el sistema serán los mismos que los definidos para las reclamaciones en curso.

### **8.3.3. Garantía de Servicio (Tiempo de Resolución de Reclamaciones)**

Se define el parámetro de tiempo de resolución de reclamaciones como el tiempo transcurrido desde la apertura por el operador de una reclamación hasta que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente (incluye la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia).

Telefónica de España deberá garantizar que el tiempo de resolución no supera los tiempos máximos fijados en los correspondientes acuerdos de nivel de servicio (ver Anexo 1). En el caso de tener contratado el servicio de mantenimiento Premium en alguna de sus modalidades, las reclamaciones de infraestructuras deberán ser resueltas en los plazos asociados a dicho servicio.

### **8.3.4. Procedimiento de escalado de incidencias**

El presente procedimiento de escalado es de aplicación para los operadores que contraten el servicio de AMLT de Telefónica de España y se aplicará como consecuencia de las reclamaciones que se efectúen por parte de algún operador implicado en una reclamación de cualquier tipo (provisión, infraestructura y facturación).

Cuando un operador beneficiario esté en desacuerdo con la actuación realizada por Telefónica de España o viceversa, se podrá iniciar el procedimiento de escalado de incidencias con el fin de resolver las posibles discrepancias que hayan surgido tras la apertura de la incidencia.

El escalado de una incidencia podrá hacerse tanto para incidencias abiertas (activas o franqueadas) como para incidencias que no estén abiertas (cerradas o rechazadas), independientemente del plazo transcurrido desde la solicitud de apertura, salvo que se trate de un escalado por motivos de expiración de plazos.

El operador podrá iniciar el procedimiento de escalado con la incidencia abierta antes y después de que se haya excedido el tiempo de resolución de la reclamación cuando se den situaciones que generen discrepancias, siempre y cuando esté justificado en causas tales como el desacuerdo con la reiteración de impugnación de Telefónica de España una vez subsanadas las circunstancias de la impugnación, la no disponibilidad del sistema web, situaciones de rechazos masivos, reapertura por segunda vez de una avería, repetición en menos de 48 horas de una avería cerrada o avería masiva con un número elevado de servicios asociados.

Para el escalado de incidencias ya cerradas, Telefónica de España y el operador beneficiario podrán, de mutuo acuerdo, acordar la reapertura de la incidencia según la naturaleza de la causa de escalado de la incidencia y de la propia incidencia escalada.

Las comunicaciones de escalado se iniciarán, en todos los casos, por los responsables designados para cada uno de los diferentes niveles de escalado, siempre que se den las circunstancias para

hacerlo. Telefónica de España no aceptará aquellos comunicados remitidos por otras personas o unidades diferentes a las designadas y podrá rechazar aquellos que no cumplan con los requisitos de escalado que se establecen en este mismo documento.

El procedimiento de escalado se iniciará por cualquiera de las partes mediante el envío de un correo electrónico al responsable designado por la otra parte. Enviado el correo electrónico, podrán continuarse las relaciones de escalado por teléfono. Excepcionalmente, cuando las circunstancias lo precisen, se admitirá el inicio de la comunicación por teléfono.

Puesto que el escalado de una incidencia es parte del proceso de gestión de la misma, no se producirá parada de reloj en lo que se refiere al cómputo de plazos para la resolución de la incidencia, excluyendo los retrasos no imputables a Telefónica de España. De esta forma el plazo dedicado al escalado de incidencias también se tendrá en cuenta para calcular el tiempo total de resolución o reparación.

El responsable designado para cada nivel de escalado tanto del operador beneficiario como de Telefónica de España, deberá atender convenientemente y responder con prontitud a todas las consultas y peticiones de cualquier otra información más detallada que sobre la incidencia puedan realizarse entre ellos, colaborando de forma bidireccional hasta la resolución de la incidencia.

Los operadores beneficiarios y Telefónica de España proporcionarán sus correspondientes cuadros de escalado a los que deberán dirigirse para escalar según el procedimiento.

La concreción de las personas detrás de cada nivel de escalado deberá negociarse entre cada uno de los operadores beneficiarios y Telefónica, y se detallarán, al menos, nombres y apellidos, teléfonos (principal y alternativo), fax y correo electrónico (principal y alternativo) de dichos responsables, así como sus áreas de responsabilidad y puestos concretos. Las personas responsables de cada nivel de escalado tendrán una disponibilidad de 12 horas diarias (de 8 de la mañana a 8 de la tarde) los días laborables.

### **8.3.5. Comunicación de trabajos programados**

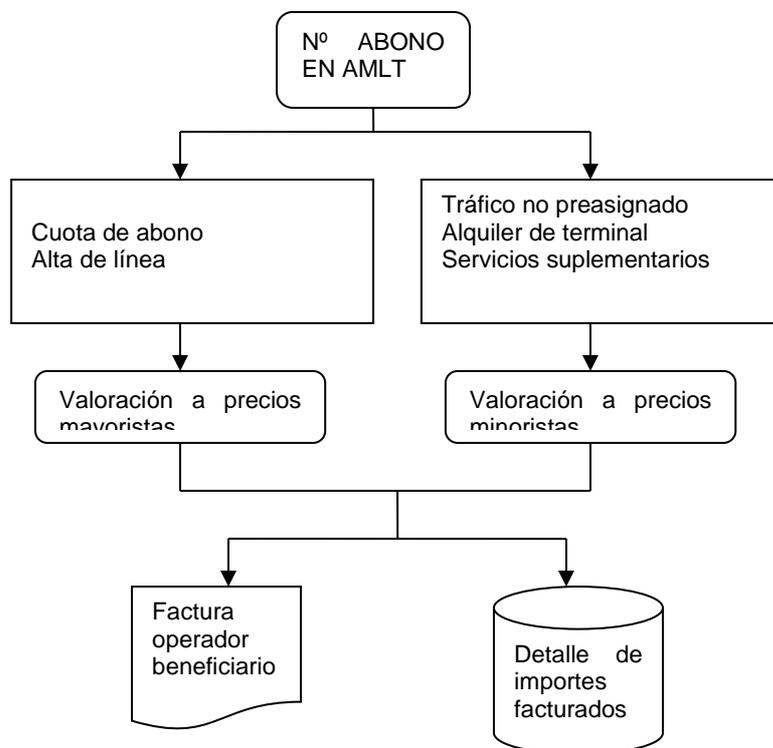
Telefónica se compromete a comunicar oportunamente al operador los trabajos (acciones de mantenimiento preventivo u otros trabajos programados) que se vayan a realizar en su red y que afecten a servicios del operador. Esta comunicación se realizará con un tiempo de antelación mínimo de 6 días hábiles, salvo en trabajos por cuya urgencia (pérdida total del servicio o masivas) no pueda notificarse previamente cumpliendo dicho plazo.

### **8.3.6. Factura de abono de reclamaciones de facturación aceptadas**

El operador alternativo podrá solicitar a Telefónica recibir en el mes n la factura mensual con los cargos de abono claramente identificados, cuya fecha de emisión será el día 19 de cada mes, por el resultado total de las reclamaciones de facturación aceptadas en el mes n-1. Esta factura debe poder ser tratable de forma electrónica, y debe incorporar la cuantía de cada concepto devuelto. Telefónica debe facilitar la identificación de cada concepto de abono y se deberá poder extraer de forma electrónica, y de una forma fija y predecible, la información individual de número de reclamación, por un lado, y de número de línea por otro. Deberá existir una correspondencia clara entre el concepto abonado en la factura y la parte de la reclamación que lo generó dentro del sistema de reclamaciones de facturación.

## 8.4. Procedimiento de facturación del servicio AMLT

### 8.4.1. Visión global del proceso de facturación



### 8.4.2. Periodicidad de facturación

Se establece la emisión de una factura AMLT específica al operador beneficiario o afectado, de periodicidad mensual, cuya fecha de emisión será el día 19 de cada mes y en la que se incorporarán los siguientes conceptos:

#### a) Cuotas de alta

La cuota de alta en el servicio AMLT por cada una de las líneas que a él se adscriban durante el mes n-1 será facturada al operador en la factura a emitir el mes n.

Dicha cuota contemplará exclusivamente la componente específica del servicio AMLT, es decir, no contendrá el posible importe a facturar en concepto de alta de preselección ó modificación sobre la modalidad de preselección contratada por la línea hasta su fecha de alta en AMLT, siendo estos últimos importes incorporados, en su caso, en la factura de preselección mensual del operador, como un movimiento de preselección más.

#### b) Cuotas de abono

Las cuotas mensuales correspondientes al mes n a facturar al operador en concepto de las líneas AMLT en servicio a último día del mes n-1 serán facturadas en la factura a emitir el mes n. Asimismo, la parte proporcional a las cuotas por línea referidas a altas/bajas AMLT realizadas durante el mes n-1, desde la fecha del alta/baja del servicio AMLT hasta el último día del mes n-1 serán facturadas/devueltas, como atrasos, en la factura a emitir en el mes n.

#### c) Cuotas de activación de línea

La cuota de alta de línea por cada una de las líneas que se adscriban al servicio AMLT sobre líneas inactivas durante el mes n-1 será facturada al operador en la factura a emitir el mes n. Se aplicarán los precios minoristas de Telefónica de España.

**d) Cuotas de servicios suplementarios**

Las cuotas de alta correspondientes a los servicios suplementarios contratados para cada línea AMLT durante el mes n-1 será facturada al operador en la factura a emitir el mes n.

Las cuotas mensuales correspondientes al mes n a facturar al operador en concepto de los diferentes servicios suplementarios contratados sobre líneas AMLT a último día del mes n-1 serán facturadas en la factura a emitir el mes n. Asimismo, la parte proporcional a las cuotas por línea referidas a los servicios suplementarios contratados/cancelados durante el mes n-1, desde la fecha de contratación/cancelación de los mismos hasta el último día del mes n-1 serán facturadas/devueltas, como atrasos, en la factura a emitir en el mes n.

**e) Cuotas de alquiler/mantenimiento del equipamiento**

Las cuotas mensuales correspondientes al mes n a facturar al operador en concepto de alquiler/mantenimiento del **equipamiento** a último día del mes n-1 serán facturadas en la factura a emitir el mes n. Asimismo, la parte proporcional a las cuotas por línea referidas al servicio de alquiler/mantenimiento del **equipamiento** contratado/cancelado durante el mes n-1, desde la fecha de contratación/cancelación del mismo hasta el último día del mes n-1 serán facturadas/devueltas como atrasos en la factura a emitir el mes n.

**f) Actuaciones**

Los importes en concepto de incidencias presentadas sobre la línea en AMLT y atendidas en el domicilio del abonado durante el mes n-1, siempre y cuando dichas incidencias no sean imputables a Telefónica de España, serán facturados al operador en la factura a emitir en el mes n.

**g) Tráficos**

Todas las llamadas a numeración no preseleccionable realizadas por las líneas AMLT durante el mes n-1 serán valoradas a precios minoristas e incorporadas en la factura a emitir contra el operador en el mes n.

**h) Otros cargos**

En caso de que, como resultado de las reclamaciones de facturación, se detecten incidencias sobre conceptos o importes facturados al operador por el servicio AMLT en periodos anteriores, se incorporará en la factura AMLT la correspondiente regularización de los mismos.

**8.4.3. Detalle de conceptos facturados**

Mensualmente, el día 5 de cada mes, se le facilitará al operador beneficiario/afectado del servicio AMLT la información a nivel de detalle sobre los conceptos que le van a ser facturados el día 19 de dicho mes por el servicio. Dicho detalle, será puesto a disposición del operador vía Web (SGO/TOL) y será posible su consulta y extracción durante un periodo de 6 meses.

Se informará de todos los conceptos por los que se realiza la factura con un nivel de detalle que constará, al menos, de la siguiente información:

Información sobre el número de abono al que hacen referencia los cargos:

NUMERO DE ABONO  
CIF TITULAR ABONO

Información sobre los importes que se facturan sobre el abono en concepto de cuotas periódicas:

IMPORTE TOTAL CUOTAS DE ABONO (como suma del "IMPORTE TOTAL CONCEPTO" de cada una de las ocurrencias del detalle de cuotas de abono contenidas en el archivo)

El DETALLE DE CUOTAS DE ABONO: se informará con "n" ocurrencias, una por cada uno de los conceptos facturables, incluyendo en cada una de las ocurrencias los siguientes campos:

PERIODO CUOTAS: FECHA DESDE  
FECHA HASTA  
CONCEPTO: CODIGO

*DESCRIPCION*  
*Nº UNIDADES*  
*IMPORTE/UNIDAD*  
*IMPORTE TOTAL CONCEPTO*

Información sobre los importes que se facturan sobre el abono en concepto de cuotas de alta

*IMPORTE TOTAL CUOTAS DE ALTA* (como suma del “*IMPORTE TOTAL CONCEPTO*” de cada una de las ocurrencias del detalle de cuotas de alta contenidas en el archivo)

El *DETALLE DE CUOTAS DE ALTA*: se informará con “n” ocurrencias, una por cada uno de los conceptos facturables, incluyendo en cada una de las ocurrencias los siguientes campos:

*CONCEPTO: CODIGO*  
*FECHA DE ALTA*  
*DESCRIPCION*  
*Nº UNIDADES*  
*IMPORTE/UNIDAD*  
*IMPORTE TOTAL CONCEPTO*

Información sobre los importes que se facturan sobre el abono en concepto de tráfico:

*IMPORTE TOTAL TRAFICO* (como suma del “*IMPORTE LLAMADA*” de cada una de las ocurrencias –llamadas- del detalle de tráfico contenido en el archivo)

El *DETALLE TRAFICO* se informará con “m” ocurrencias, una por llamada, incluyendo en cada una de las ocurrencias los siguientes campos:

*NUMERO DESTINO*  
*FECHA DE LLAMADA*  
*HORA DE LLAMADA*  
*DURACION DE LLAMADA*  
*MODALIDAD DE TARIFA APLICADA* (normal o reducida)  
*IMPORTE LLAMADA*

Información sobre los importes que se facturan sobre el abono por otros conceptos:

*IMPORTE TOTAL OTROS CONCEPTOS* (como suma del “*IMPORTE TOTAL CONCEPTO*” de cada una de las ocurrencias del detalle de otros conceptos contenido en el archivo).

El *DETALLE de OTROS CONCEPTOS* se informará con “y” ocurrencias, una por concepto, incluyendo en cada una de las ocurrencias los siguientes campos:

*CONCEPTO*  
*IMPORTE TOTAL CONCEPTO*

Además, Telefónica de España deberá remitir a los operadores la información necesaria para que éstos puedan ofrecer a sus usuarios la posibilidad de consultar el gasto on-line (de manera similar a como pueden hacerlo los usuarios de Telefónica de España). Esta información se limitará a la información sobre tráficos cursados por Telefónica de España.

## **ANEXO 1: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)**

En este anexo se recogen los valores garantizados de los diversos parámetros o indicadores de nivel de servicio contemplados en el marco del servicio AMLT y cuyo incumplimiento da lugar a las compensaciones estipuladas en este mismo apartado.

### **A.1 Provisión de servicios**

El indicador “Tiempo de provisión” se define como el tiempo transcurrido desde el hito inicial (recepción de la solicitud del operador por parte de Telefónica de España) hasta la fecha efectiva de alta (o baja, en su caso) en el servicio. Las penalizaciones en el ámbito del servicio AMLT aplicarán a los siguientes servicios sobre líneas sin configuración de enlace:

<b>Servicio</b>	<b>Tiempo de provisión efectivo garantizado (días hábiles)</b>	<b>Hito inicial</b>
Alta o Baja en AMLT	5	Recepción solicitud
Alta o Baja en AMLT (con alta o baja de línea, respectivamente)	12	Recepción solicitud
Alta conjunta en AMLT y servicios OBA de banda ancha (con o sin alta de línea)	12	Recepción solicitud

Y para las líneas de enlace y líneas centrex:

	<b>Línea enlace STB (días)</b>	<b>Línea enlace RDSI Básico (días)</b>	<b>Líneas Centrex</b>
Alta sobre vacante	16	22	No aplica
Alta sobre línea activa	7	7	7

Los tiempos expuestos en la tabla anterior no deben incluir en ningún caso los retrasos motivados por causa del operador beneficiario, o los retrasos motivados por causa del abonado ni otros casos de fuerza mayor. En su caso, Telefónica de España deberá disponer de pruebas fehacientes que justifiquen tal retraso.

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos para la provisión de los servicios cuya responsabilidad sea de Telefónica de España, se aplicará una penalización a favor del operador beneficiario de 1,5 € por línea y día de retraso en la provisión, salvo en el caso de incumplimiento del plazo establecido para el Alta conjunta en AMLT y servicios OBA de banda ancha, para el que la penalización por línea y día de retraso será de 5 €.

### **A.2 Resolución de Reclamaciones**

El indicador “Tiempo de Resolución” se refiere al tiempo transcurrido desde la apertura por el operador de una reclamación hasta que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente (incluye la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia).

El tiempo de resolución máximo para una reclamación es el siguiente:

Tipo de incidencia	Tiempo de resolución (días hábiles)
Reclamación de provisión <sup>1</sup>	2
Reclamación de infraestructuras	2
Reclamación de facturación	10

Para las líneas de enlace y líneas centrex el operador y Telefónica acordarán los medios y los ANS con los que gestionarán las reclamaciones de facturación, pudiendo intermediar la CNMC a solicitud de las partes en el establecimiento del marco que rijan entre las dos partes así como en la resolución de cualquier conflicto que pudiera presentarse.

Los tiempos expuestos en la tabla anterior no deben incluir en ningún caso los retrasos motivados por causa del operador beneficiario, o los retrasos motivados por causa del abonado ni otros casos de fuerza mayor. En su caso, Telefónica de España deberá disponer de pruebas fehacientes que justifiquen tal retraso.

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos para la resolución de una incidencia de provisión, cuya responsabilidad sea de Telefónica de España, se aplicará una penalización a favor del operador calculada como un porcentaje de la cuota de alta del servicio, sumada en su caso a la del alta de línea. Este porcentaje será el doble del porcentaje de retraso respecto al plazo de entrega del servicio.

En caso de incumplimiento de los tiempos garantizados para la resolución de reclamaciones de infraestructura (averías) cuya responsabilidad sea de Telefónica de España, se aplicará una penalización a favor del operador calculada como un porcentaje de la cuota recurrente mensual del servicio. Este porcentaje será el doble del tanto por ciento de retraso respecto al plazo de resolución máximo de resolución de la reclamación.

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos para la resolución de una incidencia de facturación, cuya responsabilidad sea de Telefónica de España, se aplicará una penalización a favor del operador beneficiario, calculada como un porcentaje de la cuota de alta del servicio. Este porcentaje será el doble del tanto por ciento de retraso respecto al tiempo máximo de resolución de la reclamación.

La penalización por retraso en la provisión de un determinado servicio y la penalización por retraso en la resolución de una incidencia de provisión que tenga por causa la superación del plazo de entrega de dicho servicio son mutuamente excluyentes, debiendo aplicarse la penalización asociada al retraso en la provisión del servicio.

En el caso de tener contratado el servicio de mantenimiento Premium en alguna de sus modalidades, las reclamaciones de infraestructuras deberán ser resueltas en los plazos asociados a dicho servicio en sus condiciones minoristas. El incumplimiento de dichos plazos dará lugar al pago de una penalización, que será equivalente a la establecida para el caso de retraso en la resolución de reclamaciones de infraestructuras.

<sup>1</sup> Salvo en el caso de altas de AMLT con servicios de banda ancha que **no utilicen** el procedimiento conjunto al que se refiere la Resolución DT 2008/787, para las que el tiempo de resolución será de **5 días hábiles**.

### **A.3 Penalización por falsa avería y franqueo indebido**

Cuando se reciba del operador un aviso de avería o incidencia y finalmente se compruebe que el fallo no es debido a defectos en la prestación del servicio por parte de Telefónica de España, se deberá abonar la siguiente cuantía en concepto de notificación de falsa avería o incidencia sin fundamento, independientemente de si se ha producido desplazamiento del técnico al domicilio del abonado o no. Idéntico importe será de aplicación a los franqueos indebidos:

	<b>Penalización</b>
<i>Notificación de falsa avería (incluye el coste por desplazamiento a domicilio, en su caso)</i>	<b>26,12 €</b>

En ningún caso tendrán la consideración de avería inexistente las siguientes:

- a) aquellas en las que no se pueda determinar la causa que motivó el Aviso de Avería, bien por la complejidad de la misma o por haber desaparecido los síntomas que dieron lugar a ésta.
- b) aquellas en las que, tras las pruebas de diagnóstico, Telefónica no acredite documentalmente al operador que la causa de la avería se encuentra en la red responsabilidad del operador, en sus equipos o en los de sus clientes directos.

### **A.4 Calidad de la comunicación**

Además de la interfaz sobre la que está basada la descripción de los procedimientos de la presente Oferta, Telefónica pondrá a disposición de los operadores beneficiarios una interfaz alternativa para las situaciones en que los sistemas de Telefónica no se encontraran accesible, con el fin de contar con una vía de respaldo ante situaciones de contingencia.

Además, Telefónica de España deberá comunicar a los operadores beneficiarios el momento en que estarán disponibles nuevas versiones del sistema web, así como el tiempo en que convivirán varias versiones si es el caso. Esta comunicación incluirá al menos el manual de usuario donde se detallarán de forma explícita las modificaciones de la nueva versión.

## **ANEXO 2: CONTRATO TIPO**

### **CONTRATO – TIPO PARA LA PROVISIÓN POR “TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U” DEL SERVICIO DE ALQUILER MAYORISTA DE LÍNEA TELEFÓNICA**

#### **REUNIDOS**

**De una parte**, D. .... , con NIF nº ....., en nombre y representación de “TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.” (en adelante, TELEFONICA DE ESPAÑA), con domicilio social en ....., C.I.F. nº ....., representación que acredita en virtud de la escritura de poder de fecha ....., otorgada ante el Notario de ..... D. .... el día ..... de .... de ....., con el número ..... de su protocolo, debidamente inscrita en el Registro Mercantil de ..... al Tomo ....., Libro ....., Folio ....., Sección ..... Hoja ..... Inscripción .....

**De otra parte**, D. .... , con NIF nº ....., en nombre y representación de ..... (en adelante, el OPERADOR BENEFICIARIO), con domicilio social en ....., C.I.F. nº ....., representación que acredita en virtud de la escritura de poder de fecha ....., otorgada ante el Notario de ..... D. .... el día ..... de .... de ....., con el número ..... de su protocolo, debidamente inscrita en el Registro Mercantil de ..... al Tomo ....., Libro ....., Folio ....., Sección ..... Hoja ..... Inscripción .....

#### **EXPONEN**

- I. Que TELEFÓNICA DE ESPAÑA proporciona una oferta de servicio de alquiler mayorista de línea telefónica (en adelante, AMLT) cuyas características son las descritas en el cuerpo de la Oferta y en los Anexo de la misma.
- II. Que el OPERADOR BENEFICIARIO es una entidad habilitada para la prestación del servicio de comunicaciones electrónicas que ofrece entre sus servicios la realización de llamadas mediante el procedimiento de preselección de acuerdo con el marco regulatorio vigente y que solicita acogerse a la oferta del servicio de AMLT de TELEFÓNICA DE ESPAÑA.
- III. Que el OPERADOR BENEFICIARIO puede solicitar este servicio para las líneas analógicas individuales, líneas TRAC migradas a GSM/LMDS/Satélite, líneas digitales (RDSI Básico), líneas analógicas de enlace o líneas RDSI Básico de enlace o línea centrex individual o línea centrex de centralita que sean titularidad de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, incluyendo en su caso la activación de la línea.
- IV. Que el servicio de AMLT implica necesariamente la preselección con el OPERADOR BENEFICIARIO, de acuerdo a las definiciones de la preselección dadas en el Anexo de definiciones de preselección de la oferta del servicio AMLT, siendo responsabilidad del OPERADOR BENEFICIARIO haber informado debidamente de esto a los abonados sobre los que solicite el servicio de AMLT.

Cada uno de los intervinientes asegura que el Poder con que actúan no ha sido revocado ni limitado, y que es bastante para obligar a sus representadas en virtud de este acto. Asimismo, las Partes (en adelante y conjuntamente, las “Partes”), reconociéndose mutuamente la capacidad legal necesaria para contratar y obligarse, suscriben el presente Contrato sobre la base de las siguientes

## ESTIPULACIONES

### Primera.- Estructura del contrato.

- 1.1. Este Contrato se estructura de acuerdo al siguiente esquema:
  - Cuerpo General: En el mismo están recogidos los principios fundamentales que gobiernan el acuerdo entre ambas entidades, así como los elementos formales y legales que regulan las relaciones entre las mismas.
  - Anexo de Servicios y Precios (I): Recoge la enumeración, definición, descripción y precios del servicio de AMLT que incluye, entre otros servicios, el servicio de acceso de acceso a la red pública telefónica fija que TELEFÓNICA DE ESPAÑA presta al OPERADOR BENEFICIARIO, así como el resto de servicios asociados. Asimismo, se recogen las contraprestaciones económicas a que da lugar la prestación del servicio de AMLT.
  - Anexo Técnico (II): Recoge los procedimientos, condiciones y aspectos relativos a la facturación de los distintos servicios incluidos en la Oferta de AMLT.
  - Anexo de Nivel de Servicio (III): Recoge los parámetros de calidad garantizados relativos al tiempo de provisión del servicio, tiempo de mantenimiento y otros parámetros de calidad que son indicadores del buen seguimiento de los servicios incluidos en la Oferta de AMLT.
- 1.2. Los Anexos que, en su caso, se incorporen a este Contrato, podrán llevar Apéndices asociados, si así fuera decidido por las Partes.
- 1.3. Los Anexos y los Apéndices que acompañan a este Contrato, así como las futuras actualizaciones o adiciones que se incorporen al mismo, convenientemente firmados por ambas Partes, forman parte integrante del contrato, y las obligaciones que de su contenido se desprenden, serán exigibles desde la fecha de su firma, salvo acuerdo en contrario sobre la fecha de entrada en vigor.

### Segunda.- Objeto del Contrato y Condiciones de prestación.

- 2.1. Mediante este Contrato, TELEFÓNICA DE ESPAÑA se compromete a ofrecer al OPERADOR BENEFICIARIO el servicio de AMLT, con las características y en las condiciones técnicas y económicas que se detallan en los Anexos mencionados en la estipulación primera.

A los efectos de este Contrato, se entiende por servicio de AMLT aquel servicio mayorista que permite al OPERADOR BENEFICIARIO facturar a los clientes el servicio de acceso a la red pública telefónica fija de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, así como determinados servicios asociados que se detallan en el Anexo de Servicios y Precios.
- 2.2. El OPERADOR BENEFICIARIO deberá consignar los datos que figuran en los ficheros de solicitud de alta que se recogen en el Anexo de Servicios y Precios de este Contrato.

### Tercera.- Servicios relativos al acceso mayorista a la línea telefónica.

- 3.1. El servicio de AMLT que ofrece TELEFÓNICA DE ESPAÑA incluye el alta en el servicio de acceso a la red telefónica pública fija (en el caso de que la línea se encuentre inactiva), salvo para el servicio Centrex para el que no se admitirán altas de línea, el servicio de acceso a la red telefónica pública fija de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, el tráfico telefónico (se refiere al tráfico excluido de la preselección, los servicios suplementarios y el alquiler y mantenimiento del equipamiento telefónico (según se describe en el Anexo de Servicios y Precios de este Contrato) prestados por TELEFÓNICA DE ESPAÑA a los abonados a los

que provee dicho acceso. Dichos Servicios se proveerán en los plazos y según las condiciones recogidas en el Anexo de Servicios y Precios.

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos para la provisión del servicio de AMLT cuya responsabilidad sea de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, se aplicará la penalización prevista en los correspondientes Acuerdos de Nivel de Servicio.

Todas las penalizaciones se establecen sin perjuicio de las indemnizaciones a que hubiera lugar como consecuencia de la aplicación de la estipulación decimocuarta (sobre la responsabilidad de las Partes) del presente Contrato.

- 3.2. En caso de incumplimiento de los tiempos garantizados para la reparación de averías cuya responsabilidad sea de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, se aplicará la penalización prevista en los correspondientes Acuerdos de Nivel de Servicio o establecido.

Tanto en el caso de que TELEFÓNICA DE ESPAÑA considere que una determinada petición puntual de uno o varios operadores excede sus capacidades, de acuerdo con la evolución anterior de la demanda, y que el volumen de dicha petición puede impedir el cumplimiento de los tiempos de provisión garantizados, así como en los supuestos de fuerza mayor, las Partes acuerdan que TELEFÓNICA DE ESPAÑA solicitará a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia el reconocimiento de tales circunstancias de exceso de pedidos o fuerza mayor, con el fin de que no sean aplicables las penalizaciones asociadas.

Estas penalizaciones se establecen sin perjuicio de las indemnizaciones a que hubiere lugar como consecuencia de la aplicación de la estipulación decimocuarta del presente Contrato.

#### **Cuarta.- Líneas susceptibles de adscribirse al servicio de AMLT**

- 4.1. Los tipos de línea que pueden acogerse a la oferta de AMLT son los siguientes:

- Línea analógica individual
- Línea TRAC migrada a GSM/LMDS/Satélite
- Línea digital RDSI Básico
- Línea analógica de enlace
- Línea RDSI Básico de enlace
- Línea centrex individual o línea centrex de centralita (sólo para líneas activas)

- 4.2. Las líneas sobre las que el operador solicite el alta en el servicio de AMLT deberán estar preasignadas de acuerdo a la definición de la preasignación dada en el anexo de definiciones de preselección de esta oferta.

La contratación del servicio de AMLT sobre un acceso RDSI Básico o RDSI Básico de enlace una línea analógica de enlace o una línea Centrex (individual o de centralita) supondrá la preselección de todas las líneas asociadas a dicho acceso.

- 4.3. En el supuesto de que las líneas para las que se desee solicitar el servicio de AMLT estén inactivas y no sean TRAC ni Centrex, el operador deberá remitir una única solicitud a TELEFÓNICA DE ESPAÑA que contemple tanto el alta de línea como el alta en el servicio de AMLT que haya solicitado el usuario final.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA deberá facturar al OPERADOR BENEFICIARIO los conceptos referentes al alta de línea y el tráfico cursado desde el alta de línea hasta el momento en que dicho usuario disponga de forma efectiva el servicio de AMLT.

- 4.4. Si el OPERADOR BENEFICIARIO tiene líneas minoristas de TELEFÓNICA DE ESPAÑA contratadas a su nombre para ofrecérselas a sus usuarios finales, podrá solicitar el servicio de AMLT. Una vez este tipo de líneas se presten mediante la Oferta de AMLT, el OPERADOR BENEFICIARIO podrá cambiar la titularidad de las mismas a favor de sus usuarios finales.

Durante este procedimiento no habrá interrupción alguna del servicio de preselección así como los servicios incluidos en la Oferta de AMLT que estuvieran prestando tanto el OPERADOR BENEFICIARIO como TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

#### **Quinta.- Requisitos para acceder a la oferta de acceso mayorista a la línea telefónica.**

El servicio de AMLT que ofrece TELEFÓNICA DE ESPAÑA se prestará cuando concurran los siguientes requisitos:

1. Que el OPERADOR BENEFICIARIO haya notificado a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia el inicio de la prestación del servicio telefónico disponible al público.
2. Que exista consentimiento de los abonados escrito (mediante firma escrita) o verbal en las tramitaciones del servicio de AMLT del OPERADOR BENEFICIARIO. En ningún caso podrá condicionarse la tramitación de una solicitud del servicio de AMLT, ni la activación de la misma, a la aportación al operador de acceso de documentos que acrediten el consentimiento escrito del abonado.

#### **Sexta.- Procedimientos y condiciones para la formalización del servicio de AMLT**

- 6.1.** El OPERADOR BENEFICIARIO podrá solicitar el servicio de AMLT sobre líneas inactivas y sobre líneas activas, debiendo proceder TELEFÓNICA DE ESPAÑA a dar de alta las líneas y activar la preselección de acuerdo con los procedimientos desarrollados en el Anexo Técnico.

En el supuesto de que las líneas para las que se desee solicitar el servicio de AMLT estén inactivas, el operador deberá remitir una única solicitud que incluya tanto la solicitud de alta de línea como la solicitud de alta en el servicio de AMLT. Dicha solicitud provocará la activación de la línea por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA y posteriormente las actuaciones en red para activar la preselección y las actuaciones en los sistemas de gestión comercial. TELEFÓNICA DE ESPAÑA deberá permitir que el usuario comience a ser facturado por el OPERADOR BENEFICIARIO desde el primer momento, facturando al OPERADOR BENEFICIARIO los conceptos referentes al alta de línea y el tráfico cursado desde el alta de línea hasta el momento en que dicho usuario disponga de forma efectiva el servicio de AMLT.

Cada solicitud de AMLT debe estar respaldada por un consentimiento del abonado, y por tanto debe ser considerada como firme desde el momento en que se presenta, sin necesidad de que el OPERADOR BENEFICIARIO deba confirmarla de nuevo. La solicitud deberá ser rechazada o aceptada por TELEFÓNICA DE ESPAÑA durante el proceso de validación en función de las causas de denegación que se contemplan en el Anexo Técnico.

- 6.2.** Los procedimientos, condiciones y plazos para el alta de líneas inactivas y líneas activas no preseleccionadas se especifican en el Anexo Técnico del presente Contrato.
- 6.3.** En caso de baja del servicio telefónico, el abonado deberá dirigirse al operador con el que tenga contratado en ese momento los servicios de acceso y tráfico telefónico fijo.
- 6.4.** Asimismo, se producirá la baja en el servicio de AMLT con el OPERADOR BENEFICIARIO en los siguientes supuestos:
- A instancia del OPERADOR BENEFICIARIO.
  - A instancias de un tercer operador que solicite a TELEFÓNICA DE ESPAÑA el servicio de AMLT, de acuerdo con los procedimientos recogidos en el Anexo Técnico, para alguna línea que tuviese contratado el servicio de AMLT por el OPERADOR BENEFICIARIO.
  - A instancia de cualquiera de las Partes por resolución del Contrato.

- 6.5. Los procedimientos, condiciones y plazos para los distintos casos de baja especificados anteriormente se encuentran recogidos en el Anexo Técnico del presente Contrato.

#### **Séptima.- Obligaciones de TELEFÓNICA DE ESPAÑA.**

Por medio del presente Acuerdo, TELEFÓNICA DE ESPAÑA está obligada a:

1. Facilitar el servicio de AMLT en condiciones no discriminatorias, transparentes, proporcionales y fundadas en criterios objetivos.
2. Prestar sus servicios a los usuarios respecto de los que se solicite el AMLT en condiciones no discriminatorias respecto a las ofrecidas a los abonados sobre los que no se haya solicitado dicho servicio.
3. Prestar los servicios de asistencia técnica con los mismos estándares de calidad a los que ofrece a los clientes sobre los que no existe contrato de AMLT. Será el OPERADOR BENEFICIARIO quien comunicará a TELEFÓNICA DE ESPAÑA las situaciones en que sean necesarias dichas actuaciones.
4. Facilitar al OPERADOR BENEFICIARIO toda la información sobre los clientes que soliciten el servicio de AMLT que resulte necesaria para la prestación de dicho servicio. En particular, cabe citarse:
  - Relación de servicios incluidos en el servicio de AMLT que tengan contratados dichos clientes, así como las incidencias que pudieran existir debido a la particularidad de alguno de los servicios;
  - Información detallada de cada una de las llamadas realizadas por el cliente, con posterioridad al alta en el servicio de AMLT, a cualquier tipo de tráfico excluido de la Preasignación.
  - Cualquier otra información relativa a los clientes nacida de la relación con Telefónica y susceptible de ser trasladada al operador beneficiario. Teniendo en cuenta que, de acuerdo con la normativa de protección de datos vigente, los clientes deberán ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco.
5. La información obtenida durante la tramitación del servicio de AMLT sólo podrá ser utilizada para el fin para el que fue proporcionada. En particular, esta información no podrá ser empleada por departamentos distintos de los directamente involucrados en los procesos de tramitación del servicio de AMLT, ni tampoco comunicada a dichos departamentos distintos o a otra entidad ajena a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, de modo que tal información pueda emplearse en beneficio de los servicios comerciales de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, o de sus filiales o asociadas para los que dicha información pudiera suponer una ventaja competitiva.
6. Facilitar los medios necesarios para la identificación de llamadas maliciosas e interceptación legal de las comunicaciones al respecto de los abonados para los que se ofrezca el servicio de AMLT.
7. Atender la contratación de nuevos servicios, baja o modificación de los existentes para el usuario que estén incluidos en esta oferta y se hagan con posterioridad al alta en el servicio de AMLT. Dicha contratación la realizará el OPERADOR BENEFICIARIO a TELEFÓNICA DE ESPAÑA.
8. Conforme a lo dispuesto en el artículo 118.3 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, ante solicitudes de suspensión temporal del Servicio Telefónico Fijo Disponible al Público por parte de un usuario de AMLT, TELEFÓNICA DE ESPAÑA deberá deducir de las cuotas mayoristas que aplica al OPERADOR BENEFICIARIO, en concepto de abono mensual, la

- mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte, siempre que el periodo de suspensión cumpla con los límites que marca el citado artículo.
9. Garantizar la continuidad en el suministro de los servicios contenidos en la Oferta de AMLT (salvo que se solicite la supresión de alguna funcionalidad por parte del abonado) de aquellos clientes de TELEFÓNICA DE ESPAÑA que soliciten el Servicio de AMLT.
  10. Cumplir con las obligaciones de confidencialidad que le impone la estipulación decimoséptima del presente Contrato.
  11. En general, cualesquiera otras obligaciones derivadas de este Acuerdo y de la legislación especial y común.

#### **Octava.- Obligaciones del OPERADOR BENEFICIARIO.**

Por medio del presente Acuerdo, el OPERADOR BENEFICIARIO se obliga a:

1. Emitir la factura al cliente, conforme a los precios y periodos que fije de los servicios contratados/utilizados en el servicio de AMLT y que se incluyen en el Anexo de Servicios y Precios.
2. Abonar a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, en los términos establecidos en el presente Acuerdo, las cantidades correspondientes a la prestación del servicio de AMLT, las cuales se facturarán según lo establecido en el Anexo de Servicios y Precios.
3. Asumir el riesgo de insolvencia de su cliente en la prestación de los servicios incluidos en la oferta de AMLT.
4. Trasladar a TELEFÓNICA DE ESPAÑA las incidencias y solicitudes relativas a los servicios incluidos en el servicio de AMLT que le sean realizadas por los clientes del servicio.
5. Obtener de los clientes del servicio AMLT el consentimiento necesario para la comunicación por TELEFÓNICA DE ESPAÑA al operador de los datos necesarios para la prestación del servicio. Así como la obtención del consentimiento informado para la cesión de cualesquiera otros datos significativos, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal y normativa de desarrollo.
6. Informar a los clientes que, en caso de resolución del Acuerdo entre el OPERADOR BENEFICIARIO y TELEFÓNICA DE ESPAÑA, será esta última la que pase a facturar y cobrar directamente a los abonados que estaban dados de alta en el servicio de AMLT con el OPERADOR BENEFICIARIO, por los servicios que les presta y que estaban incluidos en dicho servicio de AMLT.
7. Garantizar la continuidad en el suministro de los servicios contenidos en la Oferta de AMLT (salvo que se solicite la supresión de alguna funcionalidad por parte del abonado) de aquellos clientes del Operador beneficiario que soliciten el servicio de AMLT. Para ello, deberán realizar las pruebas que sean pertinentes para evitar pérdidas de servicio.
8. Podrán requerir de TELEFÓNICA DE ESPAÑA el movimiento para solicitar la suspensión temporal del servicio de AMLT de los abonados que incurran en mora o impago por los servicios incluidos en la oferta de AMLT.
9. Enviar a la CNMC el listado de clientes y la información asociada para la elaboración de guías telefónicas, según lo establecido en el artículo 20 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.
10. Comunicar a TELEFÓNICA DE ESPAÑA cualquier cambio de DNI del cliente del servicio AMLT que se produzca sobre un bucle de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, así como comunicar a TELEFÓNICA DE ESPAÑA el DNI de los clientes que se den de alta en AMLT

sobre líneas inactivas en el momento en que se produzca el alta efectiva del servicio AMLT, previo consentimiento informado del abonado.

11. Cumplir con las obligaciones de confidencialidad que le impone la estipulación decimoséptima del presente Contrato.
12. En general, cualesquiera otras obligaciones derivadas de este Acuerdo y de la legislación especial y común.

#### **Novena.- Relación entre las Partes.**

Ambas Partes se reconocen mutuamente como el único interlocutor válido de todas y cada una de las actuaciones que se deriven del desarrollo, aplicación y ejecución del contenido de este Contrato.

#### **Décima.- Relaciones de los abonados con TELEFÓNICA DE ESPAÑA.**

- 10.1. Todas las gestiones relativas a los servicios incluidos en el servicio de AMLT se tramitarán a través del OPERADOR BENEFICIARIO.
- 10.2. El contrato de abono al servicio telefónico se verá modificado, entre otros aspectos, respecto a la facturación, que la realizará el OPERADOR BENEFICIARIO, y al pago de los servicios incluidos en el servicio de AMLT así como las comunicaciones relativas a los servicios incluidos en el servicio de AMLT, que se realizarán a través del OPERADOR BENEFICIARIO.
- 10.3. Las cuestiones relativas a los servicios no incluidos en el servicio de AMLT que, en su caso, preste TELEFÓNICA DE ESPAÑA a los usuarios que soliciten el alta en el servicio de AMLT seguirán siendo atendidas por ésta y los mencionados servicios serán facturados a los abonados por TELEFÓNICA DE ESPAÑA.
- 10.4. TELEFÓNICA DE ESPAÑA no podrá, una vez ejecutado el alta en el servicio de AMLT, inhabilitar líneas sobre la base de incidencias en su anterior relación contractual con el cliente final, en particular, por la existencia de cantidades adeudadas por el cliente que no hayan sido resueltas a tiempo por TELEFÓNICA DE ESPAÑA en su momento. Tampoco por problemas derivados del contrato de alquiler y mantenimiento del equipamiento, incluida la existencia de cantidades impagadas por este concepto.

#### **Undécima.- Relaciones de los abonados con el OPERADOR BENEFICIARIO.**

Las relaciones entre los abonados que soliciten el alta en el servicio de AMLT y el OPERADOR BENEFICIARIO se formalizarán mediante un contrato específico en el cual se recogerá, entre otras cuestiones, que la prestación del servicio de AMLT implica el consentimiento del cliente a la comunicación, por TELEFÓNICA DE ESPAÑA al OPERADOR BENEFICIARIO de los datos necesarios para la prestación del servicio, por TELEFÓNICA DE ESPAÑA al operador y cualquier otra información relativa a los clientes nacida de la relación con TELEFÓNICA DE ESPAÑA y susceptible de ser trasladada al OPERADOR BENEFICIARIO. La formalización de este contrato conllevará la modificación de las condiciones del contrato entre el abonado y TELEFÓNICA DE ESPAÑA en relación con la prestación de los servicios incluidos en el servicio de AMLT. En particular, la formalización del contrato de AMLT entre el abonado y el OPERADOR BENEFICIARIO supondrá la resolución del contrato de alquiler y mantenimiento del equipamiento entre el abonado y TELEFÓNICA DE ESPAÑA, pudiéndose subrogar éste a favor del OPERADOR BENEFICIARIO.

## **Duodécima.- Condiciones económicas.**

### **12.1. Precios.**

Los precios aplicables a cada servicio incluido en la oferta de AMLT se establecen en el Anexo de Servicios y Precios.

Cuando un cambio normativo o una resolución emitida por una autoridad administrativa o judicial, incluida la aprobación de las modificaciones económicas de la Oferta de AMLT, afecten a todas o a parte de las condiciones económicas establecidas en este Contrato, su contenido modificará el presente Contrato previa solicitud escrita de una de las Partes a la otra. La modificación entrará en vigor desde la fecha de notificación de la solicitud y afectará únicamente a la condición o condiciones económicas referidas en el escrito de solicitud realizado. Ambas Partes se obligan a formalizar por escrito la modificación de este Contrato en el plazo de cinco días desde la fecha de recepción de la solicitud efectuada por una de las Partes a la otra.

### **12.2. Facturación y pago.**

TELEFÓNICA DE ESPAÑA facturará y cobrará al OPERADOR BENEFICIARIO los importes que procedan como consecuencia de la prestación de los diferentes servicios incluidos en la Oferta de AMLT, de acuerdo a la periodicidad y cuantía que figuran en el Anexo de Servicios y Precios.

### **12.3. Mecanismos de aseguramiento de pago.**

TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá exigir al OPERADOR BENEFICIARIO la constitución de una garantía para el aseguramiento del pago (en adelante, la garantía) en los siguientes supuestos y con las condiciones siguientes:

1. Con anterioridad a la efectiva prestación del servicio de AMLT, se podrá exigir la constitución de garantía al operador interesado en el mismo, cuando éste se encuentre en alguno de los supuestos de situación concursal declarada por el juzgado o al menos solicitada por el deudor, o las empresas matrices, socios de referencia, empresas fusionadas, absorbidas o que hubieran asumido expresamente los derechos y obligaciones de la empresa anterior en cuanto al negocio objeto de la misma del operador que pretenda tener acceso, se hayan producido impagos sin causa justificada en derecho o demoras en el pago de al menos dos facturas giradas por TELEFÓNICA DE ESPAÑA y siempre que la deuda continúe vigente.

La cuantía del aval se compondrá del valor de los servicios incluidos en el AMLT. Para calcular el importe, se tomará el valor medio mensual estimado de los ingresos del servicio de AMLT previstos por OPERADOR BENEFICIARIO, multiplicándose a su vez por 2.

El plazo de tiempo necesario para constituir la garantía deberá ser de un mes desde la notificación del requerimiento realizado al efecto por TELEFÓNICA DE ESPAÑA.

Una vez constituida la garantía los operadores intervinientes deberán notificar esta circunstancia a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

La primera revisión del citado aval se hará semestralmente y teniendo en cuenta que la cantidad supere en más de un 10% a la facturación media real de TELEFÓNICA DE ESPAÑA en los seis últimos meses, salvo si la variación es a la baja, en cuyo caso, será el OPERADOR BENEFICIARIO el que decidirá si modifica o no el aval.

En cuanto a la vigencia del aval, se establecen dos circunstancias a diferenciar:

Por un lado, el aval tendría una duración inicial de 12 meses, transcurrido el cual se revisaría de acuerdo con las normas de valoración que se establecen para el caso de constitución de avales una vez iniciada la prestación del Servicio durante más de 12 meses.

Por otro, un plazo de 18 meses de duración total, en el que transcurrido de forma consecutiva dicho tiempo sin producirse demora alguna en el pago desaparecerá la obligación de constituir el aval, produciéndose la cancelación del mismo. Transcurrido el citado plazo TELEFÓNICA DE ESPAÑA procederá a la devolución de la garantía al OPERADOR BENEFICIARIO dentro del mes siguiente, debiendo notificarse esta circunstancia a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Los plazos de vigencia comenzarán a computarse desde el momento en que se constituyó la garantía

2. El segundo supuesto consiste en los avales que se van a constituir una vez iniciada la prestación del Servicio, para lo cual TELEFÓNICA DE ESPAÑA podrá exigir su constitución cuando el OPERADOR BENEFICIARIO se encuentre en alguno de los supuestos de situación concursal declarada por el juzgado o al menos solicitada por el deudor y también una vez se constate la existencia de impagos sin causa justificada en derecho o demoras en el pago de dos facturas emitidas por esta entidad relativas al servicio AMLT. Para ello, se considera constatada la existencia de impagos o demoras en el pago cuando se emiten las facturas y se presentan a su cobro conforme a las normas establecidas en el presente Acuerdo.

El plazo para presentar la garantía debe ser de un mes desde la notificación del requerimiento realizado por TELEFÓNICA DE ESPAÑA al efecto.

Una vez constituida la garantía los operadores intervinientes deberán notificar esta circunstancia a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

La cuantía del aval se compondrá del valor de los servicios incluidos en el AMLT calculados como se indica seguidamente: Los criterios para calcular el importe en este supuesto se establecerán según el tiempo que se lleve prestando el Servicio de AMLT. De esta manera, si el Servicio viene prestándose durante un plazo igual o inferior a 12 meses las normas de valoración serán las establecidas anteriormente para el supuesto de la constitución de avales anteriores a la prestación del servicio. En cambio, si el Servicio se lleva prestando durante un plazo de más de 12 meses, se tomará la media de las cantidades totales facturadas al operador en los últimos tres meses correspondientes a los servicios incluidos en el AMLT multiplicado por 2.

La garantía constituida siguiendo estas normas será renovada anualmente, pero conforme a lo ya manifestado en el anterior supuesto, se revisará teniendo en cuenta la media de las cantidades totales facturadas al operador en los últimos seis meses siempre que la diferencia al alza de esta cantidad sea superior al 10% sobre la cantidad inicialmente avalada, salvo si la variación es a la baja, en cuyo caso, será el operador entrante el que decida si modifica o no la garantía.

En cuanto a la vigencia total de este aval, al igual que en el supuesto anterior, será de 18 meses, transcurrido el cual de forma consecutiva sin producirse demora alguna en el pago desaparecerá la obligación de constituir el aval, produciéndose la cancelación del mismo. El referido plazo comenzará a computarse desde el momento en que se constituyó la garantía.

Transcurridos los 18 meses desde la constitución de la garantía, TELEFÓNICA DE ESPAÑA procederá a la devolución de la misma al OPERADOR BENEFICIARIO dentro del mes siguiente, debiendo notificar esta circunstancia a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Finalmente, sólo se ejecutará el aval por las cantidades efectivamente vencidas e impagadas por la prestación del servicio de AMLT, debiendo comunicarse previamente al OPERADOR BENEFICIARIO su intención de proceder a la ejecución del mismo en el plazo de cinco días, indicando la cuantía a ejecutar y la causa en la que se ampara para

ello. Una vez ejecutada la garantía, deberá notificarse esta circunstancia a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

En el caso de extinción de la relación contractual entre TELEFÓNICA DE ESPAÑA y el OPERADOR BENEFICIARIO y una vez cumplida la obligación de pago de los servicios por éste último, TELEFÓNICA DE ESPAÑA procederá a la devolución de la garantía en el plazo de un mes desde la solicitud de devolución formulada por el OPERADOR BENEFICIARIO, debiendo notificarse esta circunstancia a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

#### **12.4. Retraso en el pago.**

**12.4.1** En el supuesto de que el OPERADOR BENEFICIARIO no realice el pago puntual de alguna cantidad debida, automáticamente se colocará en situación de mora, sin necesidad de requerimiento alguno por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA. Desde el momento en que el OPERADOR BENEFICIARIO incurra en mora, quedará obligado al abono de los intereses correspondientes.

**12.4.2** Las cantidades objeto de discrepancias entre las Partes, una vez reconocida la procedencia del cobro, devengarán intereses de demora desde el momento en que debieron ser pagadas hasta la fecha efectiva de su pago, calculándose dichos intereses sobre la cantidad que finalmente resulte.

En caso de que el OPERADOR BENEFICIARIO discrepase de las cantidades facturadas por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, se le notificará en un plazo máximo de tres días hábiles desde la recepción de la factura correspondiente, expresando la cuantía y las razones que fundamentan la discrepancia. En tal caso, el pago se producirá en la cantidad no controvertida, remitiéndose la cantidad en litigio al procedimiento general de resolución de conflictos previsto en la estipulación decimonovena del presente Contrato.

**12.4.3** El tipo de interés aplicable a las cantidades debidas en concepto de mora será el MIBOR a 30 días más un margen de 0,5 puntos porcentuales si el retraso respecto a la fecha de vencimiento es igual o inferior a 30 días y el MIBOR a 30 días más un margen de 2 punto porcentuales si éste es superior. Se entenderá por MIBOR el que figure en la pantalla MIBOR de Reuters para plazos de un mes a las 11 horas de la mañana del día hábil siguiente al de la fecha de vencimiento de la factura.

**12.4.4** A los efectos previstos en el apartado 12.4.3 precedente, y para el caso de:

**12.4.4.1** Modificación de la composición y/o definición del índice correspondiente, o

**12.4.4.2** Desaparición del referido índice mediante su sustitución por índice equivalente o de misma naturaleza, o

**12.4.4.2** Modificación o sustitución del organismo competente para la publicación de los índices correspondientes o las posibles modificaciones de las modalidades de publicaciones de los mismos.

Serán de aplicación automática e inmediata aquellos índices resultantes de las correspondientes modificaciones y/o sustituciones anteriormente referidas y que sean fruto del proceso de introducción del Euro.

#### **12.5. Impuestos.**

Todos los tributos, de cualquier clase, actuales y futuros, que se devenguen como consecuencia de la formalización o cumplimiento del presente Contrato, serán satisfechos por las Partes según la ley.

## **12.6. Reembolsos.**

Cuando existan derechos de reembolso a favor del OPERADOR BENEFICIARIO, TELEFÓNICA DE ESPAÑA quedará obligada a centralizar los flujos de cobro y pago entre los diferentes operadores beneficiarios, siempre que no exista comunicación en contra por parte de los mismos. TELEFÓNICA DE ESPAÑA habrá de abonar entonces las cantidades correspondientes a los operadores beneficiarios sin necesidad de requerimiento por parte de éstos.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA abonará al OPERADOR BENEFICIARIO la compensación económica que le corresponda en el plazo máximo de un mes contado a partir de la fecha de provisión del servicio correspondiente solicitado por el nuevo operador.

## **Decimotercera.- Fraude y morosidad.**

- 13.1. Las Partes se comprometen a realizar sus mejores esfuerzos para definir procedimientos de prevención de posibles fraudes.
- 13.2. En cualquier caso, las consecuencias económicas de un posible fraude de los usuarios de la red de una Parte no son trasladables a la otra Parte, salvo por incumplimiento de las obligaciones que las Partes asuman.
- 13.3. Para facilitar la prevención del fraude o morosidad, las Partes se intercambiarán las informaciones oportunas, permitidas por la legislación vigente, que ambas acuerden.
- 13.4. Cuando se detecte un caso de fraude o morosidad, ambas Partes cooperarán, para comprobarlo, controlarlo y resolverlo en el plazo más breve posible.

## **Decimocuarta.- Responsabilidad de las Partes.**

- 14.1. Cada Parte contratante responderá de los daños y perjuicios directos causados a la otra por sus acciones u omisiones que supongan un incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato y sus Anexos.

En particular, cada Parte responderá frente al otro de los daños y perjuicios derivados del hecho de que, por sus acciones u omisiones, la calidad de los servicios relativos al AMLT al que se refiere la estipulación tercera no cumpla con los parámetros de calidad del servicio establecidos en la Oferta de AMLT y en la estipulación decimoquinta del presente Contrato. Los plazos de provisión del servicio de AMLT y sus recursos asociados constituyen parte esencial de los citados parámetros de calidad del servicio.

- 14.2. No existirá responsabilidad de los contratantes si los daños o perjuicios estuvieran causados por fuerza mayor. En estos supuestos, la Parte afectada pondrá en conocimiento de la otra la concurrencia de algunos de los supuestos indicados; si es posible, su duración estimada; y en todo caso, el momento de su cesación.
- 14.3. Cada Parte es responsable del servicio que presta a su cliente. Por dicha razón, cada una de las Partes de este Acuerdo sólo podrá exigir a la otra las responsabilidades en las que hubiese podido incurrir por la prestación de los servicios contemplados en el presente Contrato.

## **Decimoquinta.- Calidad del servicio.**

- 15.1. La calidad de los servicios ofrecidos por TELEFÓNICA DE ESPAÑA se ajustará a lo dispuesto en el Anexo de Nivel de Servicio.
- 15.2. En el supuesto de indisponibilidad en el servicio de AMLT imputable a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, se estará a lo dispuesto en la Oferta de AMLT con respecto al tratamiento de incidencias, dando lugar a la penalización prevista en los correspondientes Acuerdos de Nivel de Servicio, salvo en aquellos supuestos en los que la interrupción sea responsabilidad

del usuario, del OPERADOR BENEFICIARIO, consecuencia de situaciones de fuerza mayor o de exceso de pedidos.

- 15.3. Tanto en el caso de que TELEFÓNICA DE ESPAÑA considere que una determinada petición puntual de uno o varios operadores excede sus capacidades, de acuerdo con la evolución anterior de la demanda, y que el volumen de dicha petición puede impedir el cumplimiento de los tiempos de provisión garantizados, así como en los supuestos de fuerza mayor, las Partes acuerdan que TELEFÓNICA DE ESPAÑA solicitará a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia el reconocimiento de tales circunstancias de exceso de pedidos o fuerza mayor, con el fin de que no sean aplicables las penalizaciones asociadas.

#### **Decimosexta.- Protección de datos de carácter personal.**

- 16.1. TELEFÓNICA DE ESPAÑA únicamente comunicará al OPERADOR BENEFICIARIO los datos de carácter personal de sus abonados que sean estrictamente necesarios para la prestación por el OPERADOR BENEFICIARIO del servicio de AMLT y que se detallan en el Anexo Técnico. El OPERADOR BENEFICIARIO se obliga a incluir en el contrato que suscriba con el cliente la indicación de que la prestación del servicio implica la comunicación, por TELEFÓNICA DE ESPAÑA al OPERADOR BENEFICIARIO de dichos datos. Ambas Partes se someterán, en el intercambio de datos, a la normativa vigente sobre protección de datos, en especial en lo relativo al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias de los abonados.
- 16.2. Ambas Partes deberán adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias vigentes en cada momento, y en especial las establecidas por el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros con datos de carácter personal (Real Decreto 994/1999) o norma que lo sustituya y demás disposiciones de desarrollo aplicables en cada momento, para garantizar la seguridad de los datos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos suministrados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- 16.3. El OPERADOR BENEFICIARIO se compromete a custodiar diligentemente la información transmitida y a no usarla para ninguna otra finalidad ajena al servicio que motivó su entrega. TELEFÓNICA DE ESPAÑA quedará exonerada de toda responsabilidad que pudiera derivarse del incumplimiento por parte del OPERADOR BENEFICIARIO de las obligaciones establecidas por la normativa sobre protección de datos, desde el momento en que TELEFÓNICA DE ESPAÑA le comunique los datos de carácter personal del cliente.
- 16.4. Cada una de las Partes será responsable de cuantas acciones y omisiones imputables a las mismas quebranten el secreto de las comunicaciones, la propiedad intelectual, el derecho al honor y a la intimidad personal y familiar, así como cualquier otra obligación dimanante de la legalidad vigente.

#### **Decimoséptima.- Confidencialidad.**

- 17.1. Tendrá la consideración de información confidencial toda información susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en el futuro, intercambiada como consecuencia de este Acuerdo, que una Parte señale o designe como confidencial a la otra. No tendrá la consideración de información confidencial aquélla que hubiese sido previamente obtenida por medios lícitos y/o posterior e independientemente desarrollada, en cualquier momento, por empleados o prestadores de servicios de la Parte receptora que no hayan tenido acceso total o parcialmente a la misma.

Las Partes adoptarán las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de dicha información asumiendo las siguientes obligaciones:

- 17.1.1** Usar la información confidencial solamente para el uso propio al que sea destinada.
- 17.1.2** Permitir el acceso a la información confidencial únicamente a aquellas personas físicas o jurídicas que, prestando, en ambos casos, sus servicios para el OPERADOR BENEFICIARIO o para TELEFÓNICA DE ESPAÑA, necesiten la información para el desarrollo de tareas para las que el uso de esta información sea estrictamente necesaria.

A este respecto, la Parte receptora de la información advertirá a dichas personas físicas o jurídicas de sus obligaciones respecto a la confidencialidad, velando por el cumplimiento de las mismas.

- 17.1.3** Comunicar a la otra Parte toda filtración de información de la que tengan o lleguen a tener conocimiento producida por la infidelidad que las personas que hayan accedido a la información confidencial, bien entendido que esa comunicación no exime a la Parte que haya incumplido el presente compromiso de confidencialidad, de responsabilidad, pero si la incumple dará lugar a cuantas responsabilidades se deriven de dicha omisión en particular.
- 17.1.4** Limitar el uso de la información confidencial intercambiada entre las Partes, al estrictamente necesario para el cumplimiento del objeto de este Acuerdo, asumiendo la Parte receptora de la información confidencial la responsabilidad por todo uso distinto al mismo realizado por ella o por las personas físicas o jurídicas a las que haya permitido el acceso a la información confidencial. El intercambio de información confidencial no supondrá, en ningún caso, la concesión de permiso o derecho expreso o implícito para el uso de patentes, licencias o derechos de autor, propiedad de la Parte que revele la información.
- 17.1.5** No desvelar ni revelar la información de una de las Partes a terceras personas salvo autorización previa y escrita de dicha Parte. En especial, ninguna de las Partes podrá, sin autorización escrita de la otra, hacer público a través de cualquier medio de difusión pública el contenido del presente Acuerdo.

Queda exceptuada de dicho requisito la publicación de la información que haya de efectuarse de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable.

- 17.1.6** Mantener vigente este compromiso de confidencialidad durante la vigencia de este Contrato y durante un periodo de 5 años a partir de la terminación del mismo.
- 17.2.** Lo establecido en esta estipulación no será de aplicación a ninguna información sobre la que cualquiera de las Partes pudiera demostrar:
- 17.2.1** Que fuera del dominio público en el momento de haberle sido revelada.
  - 17.2.2** Que, después de haberle sido revelada, fuera publicada o de otra forma pasara a ser de dominio público, sin quebrantamiento de la obligación de confidencialidad por la Parte que recibiera dicha información.
  - 17.2.3** Que en el momento de haberle sido revelada, la Parte que la recibiera ya estuviera en posesión de la misma por medios lícitos.
  - 17.2.4** Que tuviera consentimiento escrito previo de la otra Parte para desvelar la información.
  - 17.2.5** Que haya sido solicitada, conforme a la normativa vigente, por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia u otras Autoridades Administrativas o Judiciales competentes que deban pronunciarse sobre aspectos totales o parciales de este acuerdo, en cuyo caso, la Parte que tenga que realizar la presentación deberá comunicárselo a la otra con carácter previo a que dicha presentación tenga lugar.

**Decimoctava.- Comunicación entre las Partes.****18.1.** De TELEFÓNICA DE ESPAÑA al OPERADOR BENEFICIARIO

Las comunicaciones dirigidas al OPERADOR BENEFICIARIO en relación con este Contrato deberán enviarse a:

Departamento:

Dirección:

Teléfono:

Fax:

Cualquier variación de estos datos deberá ser inmediatamente comunicada a TELEFÓNICA DE ESPAÑA por escrito.

**18.2.** Del OPERADOR BENEFICIARIO a TELEFÓNICA DE ESPAÑA:

Las comunicaciones dirigidas a TELEFÓNICA DE ESPAÑA en relación con este Contrato deberán enviarse a:

Departamento:

Dirección:

Teléfono:

Fax:

Cualquier variación de estos datos deberá ser inmediatamente comunicada a OPERADOR BENEFICIARIO por escrito:

**18.3.** Adicionalmente, pueden existir otros puntos de contacto que serán identificados en los Anexos respectivos.**18.4.** Cualquier comunicación que sea requerida para los propósitos de este acuerdo deberá ser entregada por cualquier medio que permita acreditar fehacientemente su recepción (en mano, por correo certificado o por mensajero). En cualquier caso, esto no impedirá que dichas comunicaciones puedan ser anticipadas por fax o “e-mail”.**18.5.** Se entenderá como fecha de recepción de cualquier comunicación:

- la entrega en mano, el momento de la entrega.
- la enviada por correo certificado, el primer día laborable después de la fecha de entrega registrada por Correos.
- la enviada por mensajero, el primer día laborable posterior a la fecha de entrega que aparece en una copia de la hoja de entrega firmada por el receptor al citado mensajero.

**Decimonovena.- Criterios de resolución de conflictos entre las Partes.****19.1.** En caso de discrepancia entre las Partes sobre la interpretación, modificación o ejecución del presente Contrato, las mismas se comprometen a emplear sus mejores esfuerzos para su resolución, evitando en la medida de lo posible, recurrir a litigios y pudiendo constituir al efecto un Comité de Resolución de Discrepancias, cuya actuación en ningún momento se considerará como arbitraje.**19.2.** El Comité de Resolución de Discrepancias estará compuesto por tres miembros que serán designados en la forma siguiente: uno por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, otro por el OPERADOR BENEFICIARIO y el tercero, escogido de común acuerdo entre ambos, entre personas de independencia y experiencia reconocidas en el sector, en el plazo de una semana desde la solicitud de constitución del Comité. Las Partes procurarán que los miembros del Comité sean personas que por sus conocimientos resulten las más adecuadas para gestionar la solución del caso concreto que se someta a su consideración.**19.3.** El Comité de Resolución de Discrepancias deberá constituirse en el plazo más breve posible a contar desde que alguna de las Partes haya solicitado su intervención. Una vez constituido

- el Comité, éste recogerá toda la información que estime necesaria, oirá a las Partes y propondrá cuantas fórmulas de conciliación considere oportunas.
- 19.4.** Si transcurriese una semana desde la solicitud de intervención del Comité sin que hubiese sido designado el tercer miembro independiente del mismo, o diez días desde dicha fecha sin que el Comité se haya constituido, o, por último, veinte días desde la constitución efectiva del Comité sin que se haya llegado a la solución de la controversia, se entenderá que la actuación del Comité ha resultado infructuosa. En tales casos de fracaso de las iniciativas de resolución de las discrepancias, cualquiera de las Partes podrá actuar conforme a derecho ante la autoridad administrativa o judicial competente.
- 19.5.** En todo caso, las Partes podrán acudir directamente a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para la resolución de la controversia, sin necesidad de someterse al procedimiento previsto en esta estipulación.

**Vigésima.- Cesión del Contrato y cualquier otro negocio de efectos jurídicos y/o económicos análogos.**

Ninguna de las Partes podrá ceder ni transmitir total o parcialmente a terceros los derechos y obligaciones dimanantes del presente Contrato, sin la previa autorización escrita de la otra Parte. La cesión o transmisión deberá ser comunicada a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

En caso de conflicto en la emisión de la autorización a la que se refiere la presente estipulación, el mismo se someterá a resolución vinculante de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

**Vigésimo primera. – Vigencia y revisión del Contrato.**

- 21.1.** El presente Contrato entrará en vigor en la fecha de su firma y tendrá una duración de un año, a contar desde esa fecha.
- 21.2.** Sin perjuicio de lo anterior, este Contrato se prorrogará automáticamente por periodos sucesivos de un año a no ser que, con una antelación superior al mes de su finalización, una de las partes solicite su revocación, de acuerdo con lo establecido en este acuerdo.
- 21.3.** El presente Contrato se revisará, parcial o totalmente, a petición escrita de cualquiera de las Partes dirigida a la otra, cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:
- 21.3.1** Cambios normativos en materia de AMLT, aplicables en España, que afecten a este acuerdo.
- 21.3.2** Modificación de las condiciones técnicas del servicio de AMLT por la autoridad administrativa o judicial de acuerdo con la normativa vigente, incluida la publicación de una nueva Oferta de AMLT.
- 21.3.3** Modificación o transformación de la inscripción que ostenta cualquiera de las Partes en el Registro de Operadores, siempre que ello no impida el cumplimiento por la misma de las obligaciones contenidas en el presente acuerdo.
- 21.3.4** Petición de revisión general del Contrato, que podrá ser efectuada por cualquiera de las Partes con una antelación mínima de tres meses al término de cada sucesivo periodo de un año desde el inicio de la vigencia del Contrato.
- 21.3.5** Otros cambios sustanciales de las circunstancias que afecten al Contrato.
- 21.3.6** Solicitud de la incorporación de un nuevo servicio al acuerdo, efectuada por cualquiera de las partes. En tal caso, la revisión se limitará a los aspectos del contrato relacionados directamente con la introducción del nuevo servicio.
- 21.4.** Las negociaciones para la revisión del Contrato se ajustarán a las siguientes reglas, sin perjuicio de lo dispuesto en el Anexo de Servicios y Precios:

**21.4.1** Las Partes se comprometen a negociar de buena fe, respondiendo pronta y constructivamente a las propuestas respectivas, y a tratarse recíprocamente de modo no discriminatorio y no exclusivo.

**21.4.2** Cuando se revisen tanto los aspectos técnicos como los económicos del Contrato y, en particular, en caso de introducción de nuevos servicios no incluidos en este acuerdo y que estén incluidos en la Oferta de AMLT o se estén prestando a otros operadores beneficiarios asimilables, la negociación se realizará, salvo acuerdo contrario, separando ambos sectores.

Una vez alcanzado un consenso o preacuerdo en las cuestiones técnicas, la revisión se pondrá en vigor provisionalmente, continuando separadamente la negociación de las materias económicas o comerciales.

Durante dicha fase de vigencia provisional de la parte técnica, se aplicarán las condiciones económicas previstas en la Oferta de AMLT para ese tipo de servicios, los precios que se estén aplicando a otros operadores beneficiarios por esos servicios o, si se tratase de servicios nuevos no incluidos en ninguna de estas categorías, los previstos en el acuerdo vigente o en la citada Oferta para los servicios que presentan mayor semejanza técnica al que es objeto de la negociación, salvo que las Partes acuerden otras condiciones provisionales.

Si una vez alcanzado un consenso o preacuerdo sobre las cuestiones técnicas, las Partes no hubiesen alcanzado en el plazo de 15 días un acuerdo sobre las citadas condiciones económicas provisionales o sobre cuál servicio incluido en el acuerdo vigente presenta una mayor semejanza con el que es objeto de la negociación, podrán someter esta cuestión a la decisión de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia con independencia de la continuación de la negociación para la revisión del acuerdo. Ello, sin perjuicio del derecho de las Partes a instar en cualquier momento la actuación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para resolver los conflictos que se produzcan en relación con el AMLT.

Cuando se alcance un acuerdo definitivo sobre la revisión contractual, se acordarán los ajustes necesarios derivados de la aplicación retroactiva, a esta fase provisional de las condiciones económicas definitivas.

**21.4.3** Las Partes se obligan a proveerse mutuamente de toda la información esencial para el desarrollo de las negociaciones, bajo la obligación de confidencialidad establecida en la estipulación decimoséptima.

**21.4.4** Durante el desarrollo del proceso de negociación para la revisión del Contrato, se entenderá prorrogada provisionalmente en todo caso la vigencia de éste, salvo acuerdo de las Partes en otro sentido.

**21.5.** Si las negociaciones para la revisión contractual no dan lugar a un acuerdo en el plazo de 3 meses desde la solicitud de su inicio, cada una de las Partes podrá solicitar la intervención de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, al objeto de que ésta resuelva el conflicto, sin que ello suponga suspensión o resolución del acuerdo.

En los supuestos de solicitud de incorporación de un nuevo servicio al acuerdo, previstos en el punto 21.3.6, si dicho servicio está ofreciéndose o prestándose a terceros o internamente a sí misma por la Parte que recibe la solicitud, el plazo de 3 meses establecido en el párrafo anterior se reducirá a la mitad. La apreciación de la concurrencia de esta circunstancia habrá de efectuarse por las Partes de mutuo acuerdo o, en su caso, someterse a la resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

**21.6.** Las modificaciones del Contrato resultantes de su revisión se comunicarán a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia a los efectos previstos en la normativa vigente.

## **Vigésimo segunda. – Extinción del contrato.**

- 22.1.** El presente Contrato se extinguirá por las causas generales admitidas en Derecho y, en particular, por las siguientes:
- 22.1.1** Por mutuo acuerdo entre las Partes, manifestado expresamente por escrito.
  - 22.1.2** Por revocación, extinción, transformación o modificación, por cualquier causa, de la inscripción que ostente cualquiera de las Partes en el Registro de Operadores cuando, en este último supuesto, ello impida el cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato. La apreciación de la concurrencia de esta circunstancia habrá de efectuarse por las Partes de mutuo acuerdo o, en su caso, someterse a la resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
  - 22.1.3** Por resolución fundada en incumplimiento por cualquiera de las Partes, de las obligaciones contenidas en este acuerdo, una vez transcurridos dos meses desde que la Parte cumplidora haya exigido a la otra, por escrito, el cumplimiento de las mencionadas obligaciones. La apreciación de la concurrencia de esta circunstancia habrá de efectuarse por las Partes de mutuo acuerdo o, en su caso, someterse a la resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
  - 22.1.4** Por la finalización del periodo inicial de vigencia o de la prórroga tácita que establezcan, siempre que una de las Partes comunique por escrito a la otra su voluntad de excluir la prórroga del Acuerdo con una antelación mínima de dos meses. En caso de conflicto, el órgano encargado de intervenir será la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia sometiéndose las partes a su resolución vinculante.
- 22.2.** La extinción del Contrato por alguna de las causas previstas en la presente estipulación no supone renuncia por ninguna de las Partes al ejercicio de las acciones que pudieran corresponderle en derecho.
- 22.3.** Asimismo, la extinción del Contrato no exonerará a las Partes del cumplimiento de sus obligaciones pendientes.
- 22.4.** Las solicitudes de baja del servicio de AMLT se cumplimentarán por el OPERADOR BENEFICIARIO consignando los datos que figuran en los ficheros incluidos como Apéndices II, IV y VI del Anexo Técnico que acompaña a este Contrato.

## **Vigésimo tercera. – Eficacia del Contrato.**

La declaración de nulidad de una o más cláusulas de este Contrato por parte de la Autoridad competente, no perjudicará la validez de las restantes, que conservarán su fuerza vinculante. En este caso las Partes se obligan a negociar una nueva cláusula sustitutoria de la anulada, que dentro de los términos ajustados a Derecho, y con estricto respeto a la resolución o sentencia que haya declarado la nulidad, guarde la mayor identidad de propósito con la cláusula anulada, en cuanto tal finalidad no hubiere sido declarada contraria al ordenamiento jurídico.

## **Vigésimo cuarta.- Otros.**

- 24.1.** Las Partes podrán añadir enmiendas, modificaciones y anexos a este Contrato, que serán vinculantes para aquéllas desde la fecha de efecto, siempre que dichas enmiendas, modificaciones y anexos sean recogidos por escrito, firmados por un representante autorizado por las Partes y se incorporen al mismo. Se considerará que el término “este Contrato” o “el presente Contrato” incluye cualquier enmienda, modificación y anexos futuros.

- 24.2. Salvo por las enmiendas, anexos o modificaciones por escrito que se realicen después de celebrar este acuerdo, el presente Contrato representa la totalidad del acuerdo alcanzado entre las Partes con respecto al servicio de AMLT, e invalida todas las negociaciones, declaraciones y acuerdos orales y escritos anteriores.
- 24.3. Cada Parte soportará los gastos y costes de todo tipo que le haya ocasionado la negociación y firma del presente Contrato.
- 24.4. Las citadas enmiendas, modificaciones y anexos a este Contrato deberán ser comunicados a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

En prueba de conformidad, se firma este Contrato en ejemplar duplicado, uno de los cuales se entrega en este acto al OPERADOR BENEFICIARIO.

En ..... a ..... de ..... de .....

Por el OPERADOR BENEFICIARIO

Por TELEFÓNICA DE ESPAÑA

## **ANEXO 3: ANEXO DE PRECIOS**

### *Servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica*

	<b>Líneas analógicas y TRAC</b>	<b>RDSI Básico</b>
Alta en Servicio de AMLT <sup>(1)</sup>	2,48 €	2,48 €
Cuota mensual del Servicio de AMLT	9,85 €	11,89 €

- (1) Se aplicará una cuota por cada línea que se dé de alta en el Servicio de AMLT.  
(2) El Operador beneficiario pagará una cuota específica por cada solicitud que sea rechazada.

### *Servicio de Preselección de Operador*

	<b>Habilitación</b>
Por solicitud	4,11 €
Por número	0,35 €

Por la prestación del servicio de alta de línea, se aplicarán los siguientes precios:

### *Servicio de Alta de línea*

	<b>Líneas analógicas y TRAC</b>	<b>RDSI Básico</b>
Alta de línea	57,90 €	80,13 €

El precio de alta del servicio AMLT, de la cuota mensual y del alta de línea para las líneas analógicas de enlace, las líneas RDSI Básico de enlace, las líneas centrex individuales y las líneas centrex para centralita serán los mismos que los de las líneas equivalentes sin configuración de enlace.

El listado actualizado de servicios suplementarios y sus correspondientes precios en vigor se muestran en el portal mayorista de Telefónica. Dicho listado recoge tanto el precio anterior a la última modificación comunicada como el nuevo precio comunicado a los operadores junto con la fecha entrada en vigor de la modificación.

Los servicios de alquiler y mantenimiento del equipamiento telefónico se facturarán de acuerdo con los precios minoristas de Telefónica de España.

## **ANEXO 4: ANEXO DE DEFINICIONES DE LA PRESELECCIÓN**

El servicio AMLT incluye el servicio de preselección, que ya no es prestado en solitario. Las siguientes definiciones aplican en la prestación del servicio de preselección dentro del AMLT.

### **Preselección**

Facilidad inherente al servicio AMLT que permite a un abonado del servicio telefónico fijo disponible al público que contrate el servicio AMLT cursar las llamadas incluidas en la oferta AMLT, esto es, las llamadas de ámbito metropolitano, provincial, interprovincial, internacional, de fijo a móvil, a numeración de inteligencia de red (incluyendo la numeración personal y con la excepción de la numeración de cobro revertido automático), y a los servicios de radio búsqueda, con el operador contratado.

### **Operador de acceso**

El operador con obligación de implantar en su red mecanismos de preselección de Operador con el único fin de ofrecer el servicio AMLT.

### **Operador beneficiario**

El operador con derecho a preselección que solicita a un operador de acceso el servicio AMLT, y que se beneficia de la actuación relacionada con este último servicio.

### **Operador afectado**

Operador que previamente a ejecutarse una actuación de AMLT cursaba un determinado tipo de llamadas del abonado, y tras esta actuación dejará de cursarlas. Puede ser tanto el operador con derecho a preselección como el operador de acceso.

### **Operador solicitante**

Operador que inicia el procedimiento de solicitud de AMLT, por haber recibido la solicitud del abonado.

### **Operador subasignatario de un CSO**

Operador subasignatario de un Código de Selección de Operador, que, sin poseer red telefónica pública propia, preste el servicio de reventa del servicio telefónico fijo disponible al público.

### **Redes de Acceso de Nueva Generación sin obligación de AMLT**

Aquella red que permite la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público a través de un acceso de banda ancha, es decir, aquellos que hacen uso de técnicas de VoIP, sobre redes de conmutación de paquete, desde los equipos del usuario.

### **AMLT con preselección Individual**

Es la contratación del servicio AMLT que conlleva la preselección de un solo número de teléfono de un acceso RTB.

### **AMLT con preselección en bloque**

Es la contratación del servicio AMLT que conlleva la preselección de forma unitaria de un número o un conjunto de números de teléfono que pertenecen a un mismo acceso básico, o en el caso del servicio AMLT para empresas a una centralita analógica o líneas de enlace analógicas o a un grupo ISPBX.

### **Mensajes no normalizados**

Son aquellos mensajes cuyo recibo ha sido confirmado por el operador de acceso y que por encontrarse incursos en una causa de “no normalización” no pasan a la fase de validación.

**Números de solicitudes normalizadas**

Números telefónicos correspondientes a solicitudes cuyo recibo ha sido confirmado por el operador de acceso y que por no encontrarse incursos en una causa de “no normalización” pasan a la fase de validación.

**Números de solicitudes validadas**

Números telefónicos correspondientes a solicitudes normalizadas que por no encontrarse incursos en una causa de denegación pasan a la fase de ejecución.

**Números de solicitudes denegadas**

Números telefónicos correspondientes a solicitudes normalizadas que por encontrarse incursos en una causa de denegación no pasan a la fase de ejecución.

**Números de solicitudes ejecutadas o activadas**

Números telefónicos correspondientes a solicitudes validadas que por no encontrarse incursos en una causa de “no ejecución” se harán operativos.

**Números de solicitudes no ejecutadas**

Números telefónicos correspondientes a solicitudes validadas que por encontrarse incursos en una causa de no ejecución no se harán operativos.

## **ANEXO 5 - Procedimiento para operadores AMLT Empresas**

# ***Procedimiento para operadores AMLT Empresas***

*Telefónica*

---

**EDICIÓN 2  
14/02/17**

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>DEFINICIÓN DEL SERVICIO</b> .....	<b>65</b>
<b>2</b>	<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	<b>65</b>
2.1	LÍNEAS INCLUIDAS EN EL AMLT DE ÁMBITO EMPRESARIAL.....	65
2.2	SERVICIOS INCLUIDOS .....	66
<b>3</b>	<b>PRECIOS</b> .....	<b>67</b>
<b>4</b>	<b>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b> .....	<b>67</b>
4.1	RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE FACILIDADES EMPRESARIALES DEL SERVICIO AMLT PARA LÍNEAS DE ENLACE DE CENTRALITAS (ANALÓGICAS Y RDSI) Y CENTREX .....	67
4.2	VALIDACIONES COMERCIALES .....	79
4.3	CONSULTA DE ESTADOS.....	79
4.4	COMUNICACIÓN DE FINALIZACIÓN DE SOLICITUDES DE AMLT EMPRESAS.....	80
4.5	COMUNICACIÓN DE BAJAS DE AMLT EMPRESAS POR TRASPASO A TERCEROS O POR PASO A SERVICIO MINORISTA DE TELEFÓNICA: .....	80
<b>5</b>	<b>FACTURACIÓN DEL SERVICIO</b> .....	<b>81</b>
<b>6</b>	<b>RECLAMACIONES DEL AMLT EMPRESAS</b> .....	<b>81</b>
6.1	RECLAMACIONES DE PROVISIÓN:.....	82
6.2	RECLAMACIONES DE FACTURACIÓN:.....	82
<b>7</b>	<b>AVERÍAS</b> .....	<b>82</b>
<b>8</b>	<b>COMUNICACIÓN EXTERNA CON OPERADORES</b> .....	<b>82</b>
<b>9</b>	<b>PECULIARIDADES SERVICIO CENTREX</b> .....	<b>83</b>
<b>10</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>83</b>

## 1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El Servicio de AMLT para facilidades empresariales (AMLT Empresas) permitirá a los operadores beneficiarios facturar a los clientes el servicio de acceso, los servicios asociados y los equipamientos que cumplan los requisitos que se especifican en apartado 1.2.2. de la Oferta de Referencia del AMLT.

Consta de la combinación de dos servicios:

- Facturación al operador de las cuotas periódicas y aperiódicas de los accesos y servicios incluidos en el Anexo I y del equipamiento asociado en régimen de alquiler y mantenimiento (con los condicionantes indicados en el apartado 1.2.2 de la Oferta del AMLT).
- Preasignación Global Extendida de todas y cada una de las líneas que pertenezcan al mismo abono telefónico. Entendiendo por abono telefónico la línea cabecera (ya sea analógica, RDSI) y las multilíneas asociadas a ellas o los grupos Centrex.

Es requisito imprescindible que para provisionar el AMLT Empresas se haga para todos los accesos incluidos en un abono y/o para todas las líneas Centrex incluidas en un grupo Centrex y que, además, todos ellos se preasignen en modalidad global extendida.

El operador que solicite estos servicios deberá ser beneficiario, a su vez, del servicio AMLT que se presta sobre líneas individuales (analógicas, accesos básicos RDSI individuales y TRAC)

## 2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 2.1. Líneas incluidas en el AMLT de ámbito empresarial

Los tipos de línea que se contratarán por los procedimientos definidos en este documento son los siguientes:

- Línea analógica de enlace de centralitas
- Acceso Básico RDSI de enlace de centralitas
- Línea Centrex individual o línea Centrex de centralita (\*)

La contratación del Servicio de AMLT Empresas sobre una línea analógica de enlace, un acceso RDSI Básico de enlace o una línea Centrex (individual o de centralita) deberá suponer la preselección de todas las líneas asociadas a dicho acceso o que pertenezcan al mismo grupo Centrex.

Telefónica debe aceptar las solicitudes de líneas AMLT en accesos con múltiples numeraciones asociadas a partir de un solo número del acceso de la misma forma que lo hace con las solicitudes de portabilidad.

El resto de líneas susceptibles de AMLT y que ya estaban recogidas en la oferta se seguirán gestionando como corresponda, no siéndoles de aplicación este procedimiento.

(\*) El servicio Centrex individual y de centralita está descatalogado por lo que sólo se admitirá solicitar AMLT sobre accesos ya constituidos como continuidad de lo que tenga contratado el usuario. No se permitirán altas sobre vacante, ampliaciones, modificaciones, postventas o solicitudes de alta que no sean la mera continuidad de lo que ya dispone el cliente o la baja total o parcial de los servicios Centrex.

## 2.2. Servicios incluidos

### *Servicios suplementarios*

Los servicios incluidos se detallan en el Anexo I.

Los servicios declarados a extinguir no podrán generar altas nuevas. Se mantendrán siempre que sea posible y sólo si los tuviese contratados previamente el cliente.

### *Equipamiento de cliente*

En el caso de líneas inactivas sobre las que se solicite el Servicio de AMLT Empresas (alta sobre vacante) será el Operador beneficiario o el propio cliente quien suministre el equipamiento telefónico.

En el caso de líneas activas, Telefónica de España ofrecerá a los operadores beneficiarios **que lo requieran conjuntamente con el servicio de AMLT Empresas** el servicio de alquiler y mantenimiento de equipamiento de cliente **que, en su caso, estuviera prestando a los abonados** respecto a los que se solicita el servicio de AMLT. No se admitirán ampliaciones de equipamiento (hardware o software) ni de terminales, ni instalaciones nuevas o ampliación de las ya existentes.

No obstante y de forma general, **el contrato de alquiler del equipamiento se considerará automáticamente resuelto con el alta del servicio AMLT Empresas, salvo que medie solicitud en contrario** del operador por deseo expreso de su cliente de mantenerse en dicho alquiler. En este último caso, se subrogará el contrato de alquiler y mantenimiento del equipamiento de Telefónica de España al Operador beneficiario, de forma que sea el Operador beneficiario el que facture al abonado por dicho servicio y remunere posteriormente a Telefónica de España.

El servicio de alquiler y mantenimiento de centralitas no se prestará si la situación de los contratos de arrendamiento de equipamiento y terminales de que se dote Telefónica lo hace inviable

En el caso en que el abonado, a la hora de hacer la solicitud de AMLT Empresas o en un futuro, no quiera mantener el servicio de alquiler y mantenimiento del equipamiento de Telefónica de España, implicará la resolución del contrato respecto a dicho servicio, siendo Telefónica de España responsable de recoger el equipamiento de casa del abonado en caso de ser de su propiedad y siendo de aplicación los precios de desmontaje y retirada de equipamiento que estén en vigor en cada momento. En el caso de que el equipamiento sea propiedad del cliente final, Telefónica no procederá a retirar ningún equipo, puesto que sólo se deja de prestar mantenimiento a un equipamiento que no es suyo.

Los servicios de alquiler y mantenimiento del equipamiento telefónico se facturarán de acuerdo con los precios minoristas de Telefónica de España.

## 3 PRECIOS

Los precios actualizados de los servicios suplementarios disponibles para cada tipo de línea incluida en este procedimiento son iguales a los precios minoristas correspondientes y se encuentran a disposición de los operadores en el portal mayorista de Telefónica.

## 4 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

### 4.1. Recepción y atención de solicitudes de facilidades empresariales del servicio AMLT para líneas de enlace de centralitas (analógicas y RDSI) y Centrex

#### *Visión global del proceso*

Debido a la complejidad de las soluciones de voz para empresas y a causa de la casi imposible estandarización de las peticiones, se utilizará un formato de solicitud que esté orientado a que el operador pueda explicar lo más exhaustivamente posible su petición para que esta pueda tramitarse correctamente por personal de Telefónica.

La gestión de solicitudes se hará a través de la carga de un fichero xml individual en el interfaz H2M de NEON. Dicho fichero constará de unos campos básicos con los datos de operador y de cliente y de un campo de texto libre en el que el operador deberá explicar, con el mayor detalle posible, lo que solicita según las necesidades de su cliente.

En algunos movimientos será necesario que el operador incluya en la solicitud todos los teléfonos del abono (el cabecera de centralita, las líneas de enlace asociadas y/o todas las líneas Centrex constitutivas de un grupo Centrex). Esta información será necesaria para realizar la tramitación completa del servicio correctamente y para poder provisionar la Preasignación Global Extendida en los sistemas correspondientes. En caso de que no estén todos los números de teléfono incluidos en las solicitudes que lo requieran, la petición se rechazará.

#### La consulta del estado de los pedidos se hará de dos formas:

Por un lado, se refrescará el fichero xml indicando el estado de la tramitación en un campo de observaciones de Telefónica. El operador podrá visualizarlo accediendo por el propio interfaz H2M, no habiendo comunicaciones por mensajería ni por web services.

Por otro lado, el sistema de gestión de la preselección (SGO) indicará el avance de la preasignación del pedido a través de las comunicaciones habituales.

### Formato de solicitudes

El formato del fichero se adjunta en el Anexo II y podrá llevar la siguiente información:

- Tipo de línea de empresa
- Tipo de documento del titular
- Número de documento (DNI/CIF/Pasaporte/Residencia) del titular
- Nombre y apellidos o razón social del titular (para altas sobre vacante y cambios de titular)
- Domicilio de instalación (sólo se rellenaría en alta sobre vacante y traslados)
- Teléfono de contacto para concertar cita (sólo en alta sobre vacante, traslados o ampliaciones de líneas)
- Datos de coordinador técnico: Nombre y apellidos, teléfono, correo electrónico.
- Nº teléfono cabecera (en alta sobre vacante, lógicamente, iría vacío)
- Resto de líneas asociadas (en alta sobre vacante, lógicamente, iría vacío)
- Número de referencia de operador
- Tipo de modificación (alta sobre vacante, sobre ocupado, baja total, baja parcial, ampliación de enlaces o numeración RDSI, cambios de domicilio, modificaciones postventa)
- Subrogación al contrato de alquiler de equipamiento.
- Campo de texto libre: Aquí podría haber hasta 2000 caracteres para que el operador explique detalladamente lo que quiere.

OBLIGAT. OPCION.	Máx ocurrencias	Niv	Campo de la Guía de Uso	Tipo	Long	Descripción
OBL	1	10	CO-TP-LINEA	CH	2	Tipo de línea de unidad de preselección: 01 – Enlace analógica 02 – Enlace RDSI 03 – Centrex individual 04 – Centrex de centralita
OBL	1	10	CO-TIP-DOC-CMT	CH	1	Tipo de documento
OBL	1	10	NU-DOCUMENTO-CMT	CH	15	Identificación abonado
OPC(1)	1	10	DS-NOMBRE	CH	50	Nombre del abonado o razón social (para no particulares)
OPC(2)	1	10	DS-APELLIDO-1	CH	50	Primer apellido
OPC(2)	1	10	DS-APELLIDO-2	CH	50	Segundo apellido
OPC(3)	1	10	CO-UGVE	CH	37	Domicilio del abonado (código gescal)
OPC(4)	1	10	NU-TLF-CONTACTO	NN	9	Teléfono de contacto del cliente para concertar cita.
OPC(4)	1	10	DS-AP-COORD-TEC	CH	60	Nombre y apellidos del coordinador técnico
OPC(4)	1	10	NU-TLF-COORD	NN	9	Número de teléfono coordinador técnico
OPC(4)	1	10	DS-EMA-COOR-ALT	CH	60	Email del coordinador técnico
OBL(5)	1	10	NU-TELEFONO	NN	9	Teléfono del abonado que identifica el acceso sobre el que se efectúa la solicitud.
OPC(6)	1	10	TLF-OCU-NU	NN	3	No ocurrencias teléfonos
OPC(6)	1	10	ASO-TEL-NUM-TAB-GR	GR		Grupo lista numero teléfono asociados
OPC(6)	256	15	NU-TELEFONO-ASO	NN	9	Números adicionales asociados al cabecera o principal
OBL	1	10	NU-REF-OPERADOR	CH	6	Referencia de la solicitud del operador solicitante

OBL	1	10	CO-TIPO-TRAMITACIO	CH	2	Tipo de modificación: 01 – Alta sobre vacante 02 – Alta sobre abono existente 03 – Baja total de abono (no Centrex) 04 – Baja parcial de línea de enlace o AABB RDSI 05 – Baja línea Centrex 06 – Ampliación de líneas de enlace o AABB RDSI 07 – Cambio de titular 08 – Cambio de domicilio 09 – Modificaciones Postventa
OPC(7)	1	10	IN-SRG-COT-TMN	CH	1	Subrogación contrato: 'N' – NO 'S' – SI
OBL(8)	1	10	DS-OBSERVACIONES	CH	2000	Observaciones del Operador

NOTAS aclaratorias sobre la obligatoriedad de los campos:

- (1) Será obligatorio en alta sobre vacante pues se necesita en los sistemas de contratación y alta de línea
- (2) Se informará en alta sobre vacante sólo si el titular va a ser un particular
- (3) Obligatorio en alta sobre vacante y cambios de domicilio – Si el operador lo desea podrá aclarar algún dato de domicilio en el campo de observaciones
- (4) Obligatorio en alta sobre vacante, cambios de domicilio o movimientos que impliquen instalación o visita de un técnico para concertar cita con el cliente (ampliación de abonos, reprogramación de accesos, baja de equipamiento en alquiler, etc.)
- (5) Obligatorio en todos los casos excepto en altas sobre vacante. Debe informarse siempre el cabecera de enlace analógico o principal de RDSI identificativos del abono sobre el que se quiere actuar.
- (6) Se informará según las instrucciones del apartado 4.1.3. Será obligatorio en algunos movimientos como:

02-Alta de AMLT sobre línea existente

04 - Baja parcial de línea de enlace o numeración RDSI (no cabecera)

08 – Cambio de titular (cuando sea de un grupo Centrex)

En bajas parciales de líneas no cabecera, se informará en este campo de los accesos adicionales que se desean dar de baja (en este campo nunca se informará del número cabecera puesto que su baja arrastraría la baja de todo el abono, cabecera y accesos asociados)

En altas sobre línea existente y en cambios de titular (de líneas Centrex) se requiere para poder activar la preasignación de todos los números del abono.

- (7) Continuidad contrato de equipamiento: Es obligatorio cumplimentarlo en alta sobre línea existente.
- (8) Este campo es obligatorio porque es donde se detallará lo que quiere el operador en cada pedido.

Es obligatorio cumplimentar siempre el tipo de documento y documento de abonado y el campo observaciones para evitar posibles errores en las tramitaciones. También es obligatorio cumplimentar el número de referencia de operador puesto que será el que se utilice para realizar la preasignación.

### ***Información requerida en cada movimiento y formato de del campo texto libre***

Para que se pueda tramitar correctamente las peticiones de AMLT sobre servicios de voz de empresa, la información deberá cumplimentarse en el fichero xml con los criterios que se

exponen a continuación y en el campo de texto libre deberá figurar al menos, el detalle que se expone en función del tipo de movimiento:

#### 01 - Alta sobre vacante:

Se rellenarán los campos del fichero xml según lo indicado en las NOTAS del punto 4.1.2 y se tendrá en cuenta también lo siguiente:

- Campo “NU-TELEFONO”: Se dejará en blanco
- Campo “NU-TELEFONO-ASO”: Se dejará en blanco
- Campo observaciones: En el campo de observaciones (texto libre) se incluirá, al menos, la siguiente información
  - **Tipo de accesos a dar de alta**: (Se indicará uno de estos dos valores: Línea de enlace analógica / Acceso Básico RDSI de enlace de centralitas)
  - **Cantidad de accesos a dar de alta**: (El número que precise el operador)
  - **Cantidad de grupos de salto STB**: (En caso de haber solicitado alta de líneas de enlace analógicas) (normalmente uno por línea)
  - **Cantidad de agrupaciones ISPBX**: (En caso de haber solicitado alta de AA.BB RDSI de centralita)
  - **Servicios suplementarios** que desea según el tipo de acceso de centralita (analógico o RDSI): Indicar la denominación según figura en el anexo.
  - **Cantidad de multinúmeros RDSI que solicita**: (Hasta 255 adicionales en total para accesos básicos RDSI de centralita en configuración ISPBX).

Nota: Debe indicarse si se desea que todos los accesos estén incluidos en el grupo de salto o en la agrupación ISPBX o si se desea que alguna de las líneas solicitadas queden fuera de dichos grupos.

#### 02 - Alta sobre abono existente:

Se rellenarán los campos del fichero xml según lo indicado en las NOTAS del punto 4.1.2 y se tendrá en cuenta también lo siguiente:

- Campo “NU-TELEFONO”: Se informará del cabecera (o principal) del abono que se quiere pasar a AMLT empresas. O del principal del grupo Centrex si lo hubiera (si no hay teléfono principal se pondrá una línea cualquiera del Centrex)
- Campo “NU-TELEFONO-ASO”: Se informará de todas las líneas dependientes del número abono cabecera de enlace (analógico o RDSI). En caso de Centrex se informará de todas las líneas restantes del grupo incluyendo la que se ha informado como número principal.
- Continuidad contrato equipamiento: Se informará siempre. (Sí/No)
- Campo Observaciones (texto libre): Se indicará que se requiere alta de AMLT sobre línea existente.

En este movimiento **sólo se podrá solicitar el alta del AMLT**, no se podrá solicitar ningún otro tipo de movimiento (como por ejemplo, modificación de servicios suplementarios ampliación o baja parcial de líneas, baja de equipamiento, alta o baja de funcionalidades, etc.). Si es así, se rechazará la petición.

En caso de no desear la continuidad del contrato de equipamiento, se actuará de la siguiente forma:

- Centralitas en alquiler: Se dará de baja el alquiler y se facturará el desmontaje y recogida de la centralita según los precios en vigor en función del tipo y capacidad de la centralita en cuestión.
- Centralitas propiedad de cliente con contrato de mantenimiento: Se dará de baja el mantenimiento, siendo por cuenta del cliente, a partir de ese momento la gestión y mantenimiento del equipo, declinando Telefónica cualquier responsabilidad sobre él.

#### 03 - Baja total de abono (no Centrex):

Se rellenarán los campos del fichero xml según lo indicado en las NOTAS del punto 4.1.2 y se tendrá en cuenta también lo siguiente:

En este movimiento se solicita la baja total del abono, lo que supone baja del cabecera STB o RDSI y de las líneas de enlace asociadas. También supone la baja del AMLT y de la preasignación y la retirada del equipamiento si fuera el caso.

- Campo "NU-TELEFONO": Se informará del cabecera (o principal) del abono que se quiere dar de baja total (línea + AMLT empresas)
- Campo "NU-TELEFONO-ASO": Se dejará en blanco.
- Campo Observaciones (texto libre): Al ser una baja total de abono, con lo que ello supone, se indicará en observaciones que se desea la baja total del abono, incluyendo el cabecera y todos los accesos asociados

#### 04 - Baja parcial de línea de enlace o accesos básicos RDSI (no cabecera) (y no Centrex)

Se rellenarán los campos del fichero xml según lo indicado en las NOTAS del punto 4.1.2 y se tendrá en cuenta también lo siguiente:

En bajas parciales de líneas no cabecera, o de algún acceso RDSI que no sea el principal, los números a dar de baja se indicarán en el campo correspondiente (accesos asociados adicionales). Nunca se puede pedir baja parcial del acceso cabecera porque arrastraría la baja de todos los asociados a ese abono.

- Campo "NU-TELEFONO": Se informará del número de cabecera o principal.
- Campo "NU-TELEFONO-ASO": Se informará de las líneas dependientes del número abono cabecera que se quieren dar de baja.
- Campo observaciones: Al ser una baja parcial de accesos, para que no haya confusión, se indicara que se desea sólo y exclusivamente la baja de los accesos indicados en el campo que identifica a los accesos adicionales asociados ("NU-TELEFONO-ASO ") y no la baja del cabecera de abono.

En caso de RDSI se indicará también la cantidad de accesos que se quieren dar de baja y si se desea mantener la numeración múltiple.

Si lo que se desea es baja de numeración múltiple RDSI pero sin dar de baja ninguno de los accesos, la petición se hará con el movimiento postventa que se describe más adelante.

En caso de baja de líneas Centrex se actuará como se detalla en el punto siguiente

#### 05 – Baja línea Centrex

Se rellenarán los campos del fichero xml según lo indicado en las NOTAS del punto 4.1.2 y se tendrá en cuenta también lo siguiente:

Las bajas de líneas Centrex suponen baja del servicio Centrex y del servicio telefónico. En una única petición se podrán solicitar bajas totales de una o varias líneas Centrex. Todas las líneas que se quieran dar de baja se indicarán en el campo de “NU-TELEFONO-ASO” y se informará de uno de los números Centrex a dar de baja en el campo “NU-TELEFONO”.

- Campo “NU-TELEFONO”: Se informará de uno de los números que se quiera dar de baja.
- Campo “NU-TELEFONO-ASO”: Se indicarán todas las líneas individuales Centrex que se quieran dar de baja, incluida la informada en el campo “NU-TELEFONO”. Si es un Centrex de centralita se informará del cabecera (si se quiere la baja de todos las líneas de enlace de dicha centralita) o de las líneas de enlace concretas a suprimir (si se desea una baja parcial de líneas Centrex de centralita).
- Campo observaciones: Al ser una baja de línea (con lo que ello supone) el operador indicara que desea la baja total de los accesos indicados en el campo que identifica a los accesos asociados (NU-TELEFONO-ASO).

#### 06 – Ampliación de líneas de enlace o accesos básicos RDSI (no aplica a Centrex)

Se rellenarán los campos del fichero xml según lo indicado en las NOTAS del punto 4.1.2 y se tendrá en cuenta también lo siguiente:

Este tipo de peticiones suponen un alta sobre vacante, con la particularidad de que ya se dispone de un abono previo constituido del que dependerán una vez provisionadas. Por este motivo se cursará la petición informando el número cabecera en el campo “NU-TELEFONO” (teléfono del abonado que identifica el acceso sobre el que se hace la solicitud” porque es sobre este sobre el que se constituirá el nuevo acceso.

- Campo “NU-TELEFONO”: Se informará del número cabecera (o principal) del abono del que colgará la ampliación.
- Campo “NU-TELEFONO-ASO”: Se dejará en blanco.
- Campo Observaciones (texto libre): Además de los datos de abono que se deben rellenar en sus campos específicos, se incluirá la siguiente información en el campo de texto libre:
  - **Tipo de accesos a dar de alta**: (Se indicará uno de estos dos valores: Línea de enlace analógica / Acceso Básico RDSI de enlace de centralitas)
  - **Cantidad de accesos a dar de alta**: (El número que precise el operador)

- **Cantidad de grupos de salto STB:** (En caso de haber solicitado alta de líneas de enlace analógicas)
- **Cantidad de agrupaciones ISPBX:** (En caso de haber solicitado alta de AA.BB RDSI de centralita)
- **Servicios suplementarios** que desea según el tipo de acceso de centralita (analógico o RDSI): Indicar la denominación según figura en el anexo.
- **Cantidad de multinúmeros RDSI que solicita:** (Hasta 255 adicionales en total para accesos básicos RDSI de centralita en configuración ISPBX).

Nota: Debe indicarse si se desea que los accesos nuevos estén incluidos en el grupo de salto o en la agrupación ISPBX ya constituidos (si los hubiera) si se desea que formen agrupaciones independientes o si se requiere que alguna de las líneas solicitadas queden fuera de cualquiera de dichos grupos

#### 07 - Cambio de titular

Se rellenarán los campos del fichero xml según lo indicado en las NOTAS del punto 4.1.2 y se tendrá en cuenta también lo siguiente:

#### **Líneas de enlace analógicas o accesos básicos RDSI de enlace de centralita**

En los campos específicos se informarán los datos del usuario que es titular de la línea en ese momento (número de teléfono en el campo de número principal o cabecera, tipo de documento e identificación de cliente) y en el de observaciones el del nuevo titular. No es necesario informar de todos las líneas de enlace asociadas, sólo de la principal

- Campo “NU-TELEFONO”: Se informará del número cabecera (o principal) del abono del que se solicita el cambio de titular.
- Campo “NU-TELEFONO-ASO”: Se dejará en blanco
- Campo “tipo documento”: Se informará del tipo de documento del usuario actual.
- Campo “nº documento”: Se informará del número de documento del usuario actual
- Campo Observaciones (texto libre): Además de los datos de abono que se deben rellenar en sus campos específicos, se incluirá la siguiente información en el campo de texto libre:
  - **Nombre y apellidos o razón social:** Datos del nuevo titular
  - **Tipo de documento:** El del nuevo titular (D, L, R o P)
  - **Número de documento:** El del nuevo titular

#### **Líneas Centrex (individuales o de centralita)**

Todas las líneas que constituyen un grupo Centrex deben estar bajo el mismo nombre y documento. Si se realiza un cambio de titular el operador debe informar de todas esas líneas.

En los campos específicos se informará de los datos del usuario que es titular de todas las líneas en ese momento: Números de teléfono de todas las líneas Centrex (informando de una línea en el campo número principal y el resto en el campo accesos adicionales asociados) tipo de

documento e identificación de cliente. En el campo observaciones se incluirán los datos del nuevo titular.

- Campo “NU-TELEFONO”: Se informará de cualquiera de los números Centrex de los que se solicita el cambio de titular.
- Campo “NU-TELEFONO-ASO”: Se informará del número anterior y del resto las líneas incluidas en el grupo Centrex.
- Campo “tipo documento”: Se informará del tipo de documento del usuario actual.
- Campo “nº documento”: Se informará del número de documento del usuario actual
- Campo Observaciones (texto libre): Además de los datos de abono que se deben rellenar en sus campos específicos, se incluirá la siguiente información en el campo de texto libre:
  - **Nombre y apellidos o razón social**: Datos del nuevo titular
  - **Tipo de documento**: El del nuevo titular (D, L, R o P)
  - **Número de documento**: El del nuevo titular

#### 08 – Cambio de domicilio

Se rellenarán los campos del fichero xml según lo indicado en las NOTAS del punto 4.1.2 y se tendrá en cuenta también lo siguiente:

##### **Líneas de enlace analógicas o accesos básicos RDSI de enlace de centralita**

Se solicitará el cambio de domicilio informando del número cabecera en los campos específicos. Se informará también del domicilio de instalación (código GESCAL) del número de contacto del cliente final y de los datos del coordinador técnico del operador.

Se realizará el traslado de las líneas de enlace o accesos RDSI de centralita manteniendo los servicios suplementarios y facilidades de línea que tuvieran en el domicilio antiguo si los ofrece la central destino.

El cambio de domicilio puede suponer un cambio en el número de teléfono, en función de la ubicación de éste.

En este caso, si el cliente quiere contratar el servicio de Información de Cambio de Número (ICN) o el de Desvío en Bajas y Cambios de Domicilio (DBCD) deberá indicarlo en el campo de texto libre de la forma en que se describirá más adelante. Si no se hace conjuntamente con el traslado estos servicios no se podrán contratar después. En el domicilio de baja las líneas sobre las que se activen estos servicios no estarán activas, sólo se mantendrán a nivel de central para poder programar los desvíos o las locuciones. Se seguirá facturando la cuota mensual de estos accesos más las cuotas que correspondan a cada servicio contratado así como el tráfico desviado que no sea preasignable.

Respecto al equipamiento de usuario se actuará de la siguiente forma:

- Se podrán trasladar las centralitas en alquiler o con contrato de mantenimiento, facturando el desmontaje y recogida del domicilio antiguo y la instalación en el nuevo. Se aplicarán los precios en vigor según el tipo y capacidad de la centralita en cuestión.

- En caso de que el operador no desee trasladar dicha centralita al domicilio nuevo, se dará de baja el alquiler o el mantenimiento:
  - En centralitas en alquiler se facturará el desmontaje y recogida de la centralita en alquiler según los precios en vigor en función del tipo y capacidad de la centralita en cuestión.
  - Las centralitas propiedad de cliente con contrato de mantenimiento de las que no se requiera su traslado, dejarán de facturarse al operador y su gestión (desmontaje, traslado e instalación en su caso) será responsabilidad del propietario, dejando Telefónica de tener ninguna responsabilidad sobre dicho equipamiento.

Los campos a rellenar serán los siguientes:

- Campo “NU-TELEFONO”: Número cabecera del abono que se desea trasladar.
- Campo “NU-TELEFONO-ASO”: Se dejará en blanco (se trasladan todos los números).
- Campo “tipo documento”: Se informará del tipo de documento del usuario actual.
- Campo “nº documento”: Se informará del número de documento del usuario actual
- Campo domicilio: Se informará del código GESCAL de la nueva ubicación
- Campo teléfono de contacto: se informará teléfono de contacto para cita con el usuario
- Campos de datos de coordinador técnico: Se informarán los datos de contacto del coordinador técnico del operador
- Campo Observaciones (texto libre): Además de los datos de abono que se deben rellenar en sus campos específicos, se incluirá la siguiente información en el campo de texto libre:
  - **Se requiere traslado de equipamiento**: Sí / No. En caso de no indicarse esta información habiendo equipamiento de cliente en régimen de alquiler o con contrato de mantenimiento con Telefónica, se rechazará la solicitud.
  - **Se requiere servicio de información de baja**: Sí / No
  - **Servicio de información de baja requerido**: Se indicará si se requiere uno de estos dos servicios: Información de Cambio de Número (ICN) / de Desvío en Bajas y Cambio de Domicilio (DBCD).
  - **Número de teléfono en el que se activará la información de baja**: “9xxxxxxx”
  - **Número de teléfono destino de la información de baja**: “9xxxxxxx
  - **Número de teléfono en el que se activará la información de baja**: “9yyyyyyyy”;
  - **Número de teléfono destino de la información de baja**: “9yyyyyyyy”
  - (...)

#### **Líneas Centrex:**

No se podrán trasladar líneas Centrex puesto que el servicio ha cesado su comercialización y está cerrado a cualquier tipo de movimiento excepto a bajas.

09 – Modificaciones postventa (Centrex sólo admite baja total o parcial de líneas o funcionalidades puesto que el servicio está cerrado a comercialización)

Se rellenarán los campos del fichero xml según lo indicado en las NOTAS del punto 4.1.2 y se tendrá en cuenta también lo siguiente:

En los **campos específicos se informará del número cabecera del abono y el resto de información se incluirá en el campo de texto libre indicando el subtipo de movimiento y detallando de la mejor manera posible lo que se requiere:**

#### 09.1 Modificación de grupo de salto o agrupación ISPBX

##### **Alta de grupo de salto o de grupo ISPBX.**

Este movimiento no supone alta de un nuevo acceso, sino el alta de nuevos grupos de salto dentro del mismo abono en el que se incluirán accesos que ya estuvieran dentro de la centralita. Se indicará cuántos grupos de salto o ISPBX se quieren constituir y qué línea o líneas se quieren incluir en ellos.

En el campo de texto libre se incluirá la siguiente información:

- **Tipo de modificación postventa:** 09.1 Alta de grupo de salto / 09.1 Alta grupo ISPBX (lo que corresponda)
- **Cantidad:** Número de grupos nuevos a constituir.
- **Líneas a incluir en cada nuevo grupo:** Se informará de qué número(s) de teléfono(s) se incluirá en cada nuevo grupo de salto / grupo ISPBX.

##### **Baja de grupo de salto o de grupo ISPBX**

Este movimiento no supone baja de accesos o de numeraciones, sino sacarlas de un grupo de salto o ISPBX, quedando en la centralita sin quedar en la lógica de “salto”. Se indicará qué línea o líneas se quieren excluir del salto.

En el campo de texto libre se incluirá la siguiente información:

- **Tipo de modificación postventa:** 09.1 Baja de grupo de salto / 09.1 Baja grupo ISPBX (lo que corresponda)
- **Cantidad:** Número de líneas que se excluyen del salto.
- **Líneas a incluir en cada nuevo grupo:** Se informará de qué número(s) de teléfono(s) se excluirán de los grupos de salto / grupos ISPBX existentes.

#### 09.2 Baja de terminales o funcionalidades tipo hardware.

Este movimiento supone la baja de un terminal un equipo o un elemento hardware de la centralita, pudiendo provocar recogida del mismo y aplicación de las tarifas de catálogo que correspondan en cada caso. En el campo de observaciones se indicará el tipo o el modelo de terminal que se desee dar de baja (básico, específico, terminal de operadora, consolas de ampliación, etc.) intentando detallar todo lo posible cada uno de ellos para no incurrir en errores de tramitación. Se indicará también el número de unidades de cada tipo de terminal a dar de baja.

En el campo de texto libre se incluirá la siguiente información:

- **Tipo de modificación postventa:** 09.2 Baja de equipos
- **Tipo de equipo de baja:** Terminal tipo xxxx
- **Unidades a dar de baja:** nnn
- **Tipo de equipo de baja:** Terminal tipo yyy
- **Unidades a dar de baja:** nnn
- **Tipo de equipo de baja:** Terminal tipo zzz
- **Unidades a dar de baja:** nnn
- (...)

### 09.3 Alta/Baja de servicios suplementarios o funcionalidades Centrex:

Se indicará el servicio suplementario que se quiera dar de alta o baja con la denominación que aparece en el Anexo I

Normalmente sólo se requiere activar el servicio suplementario en el número cabecera, por lo que sólo se requerirá de una unidad del mismo, pero si hubiera que dar de alta o baja más de una unidad, se indicará el número de ellas.

En el movimiento se pueden solicitar altas y/o bajas de servicios, por lo que se informará primero de las altas y luego de las bajas, según lo que se indica a continuación.

En el campo de texto libre se incluirá la siguiente información:

- **Tipo de modificación postventa:** 09.3 Alta servicio suplementario
- **Servicio suplementario:** Nombre AAAAAA
- **Unidades a dar de alta:** nnn
- **Servicio suplementario:** NombreBBBBBB
- **Unidades a dar de alta:** nnn
- (...)
- **Tipo de modificación postventa:** 09.3 Baja servicio suplementario
- **Servicio suplementario:** Nombre AAAAAA
- **Unidades a dar de baja:** nnn
- **Servicio suplementario:** NombreBBBBBB
- **Unidades a dar de baja:** nnn
- (...)

### 09.4 Reinstalación de PTR / TR1

Este movimiento supondrá la reinstalación de los PTR o los TR1 en los que acaban las líneas de enlace o Accesos Básicos de enlace de una centralita en el domicilio del cliente. Se indicará el número de unidades que hay que reinstalar.

En caso de líneas Centrex, dado que pueden estar en múltiples dependencias, en el campo específico de "NU-TELEFONO" se indicará el número de la línea Centrex en la que

se quiere hacer la reinstalación y en el campo de texto libre se indicará que se requiere reinstalación de PTR. Si se requiere reinstalación en varias dependencias, se enviará una solicitud de modificación postventa (reinstalación de PTR) por cada una.

En el campo de texto libre se incluirá la siguiente información:

- **Tipo de modificación postventa:** 10.4 Reinstalación de PTR / TR1 (lo que corresponda)
- **Unidades:** nnn

#### 09.5 Alta o baja de multinúmeros de un acceso RDSI de enlace de centralitas

Este movimiento no supone ampliación de accesos (como el movimiento 07) ni baja de estos (como en el movimiento 04) sino ampliar o disminuir los rangos de numeraciones RDSI sobre los accesos ya constituidos.

**Alta de multinúmeros:** sólo es necesario indicar qué cantidad se requiere, siempre teniendo en cuenta que no debe sobre pasarse el total de 256 (incluido el principal) por cada conjunto de Accesos Básicos RDSI en configuración ISPBX.

**Baja de multinúmeros:** Se indicará la numeración concreta que desea darse de baja. Nunca deberá coincidir con el número cabecera o principal del abono. Al no ser una baja de accesos, sino sólo de rangos de numeración, los multinúmeros a dar de baja se informarán en el campo observaciones, no en el campo específico de accesos asociados.

En el campo de texto libre se incluirá la siguiente información (según corresponda):

- **Tipo de modificación postventa:** 09.5 Alta de multinúmero
- **Unidades a dar de alta:** nn

O

- **Tipo de modificación postventa:** Baja de multinúmero
- **Numeraciones a dar de baja:** "9xxxxxxx", "9yyyyyyy", "9zzzzzzz" (...)

#### 09.6 Suspensión Temporal / Rehabilitación de la suspensión temporal.

Los requisitos y plazos para activación /desactivación de la suspensión temporal son los que indica la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas (Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo Artículo 19, punto 3).

Se solicitará por el número cabecera y se suspenderán todos los accesos asociados al abono.

En caso de grupo Centrex individual, la suspensión afectará sólo a la línea concreta sobre la que se solicite la suspensión.

En caso de grupo Centrex de centralita, la suspensión afectará al cabecera y accesos asociados a dicha centralita, pero no al resto de líneas Centrex.

Cuando se requiera la rehabilitación de la suspensión se solicitará de la misma forma.

Durante el período de suspensión se facturarán al 50% las cuotas de abono de la línea, servicios y equipamiento asociado.

En el campo de texto libre se incluirá la siguiente información (según corresponda):

- **Tipo de modificación postventa:** 09.6 Suspensión temporal / 09.6 Rehabilitación suspensión temporal
- **Fecha de efectividad:** “ddmmaaaa ,

## 4.2. Validaciones comerciales

Las validaciones que se harán serán las mismas que en el AMLT individual más las específicas que se precisen para la correcta provisión del AMLT Empresas.

Dada la complejidad de las soluciones empresariales, estas validaciones se harán tras analizar cada pedido por una unidad especializada. En caso de que haya que rechazar algún pedido se indicará en un campo de observaciones la causa que lo motiva.

Este campo será visible por el operador en la consulta de estados de la solicitud.

### Rechazos en validaciones:

Los rechazos de solicitudes pueden ser debidos a alguna causa estándar de las que ya existen para el AMLT individual o estar provocados por algún motivo propio de las particularidades de cada pedido. Esos casos de rechazo se detallarán lo máximo posible por la unidad tramitadora con el fin de que el operador pueda subsanar la causa que los provoca y proceda a enviar una nueva petición.

Existirá un campo de observaciones de Telefónica que se añadirá al fichero xml que colgó el operador en el interfaz H2M y será ahí donde aparezca el detalle de los rechazos.

## 4.3. Consulta de estados.

La consulta del estado en el que se encuentra cada solicitud podrá realizarse a través del interfaz H2M de NEON. Se accederá por una nueva pestaña denominada “Consulta de solicitudes AMLT Empresas”.

Los criterios de consulta podrán ser los siguientes:

- Número de solicitud de Telefónica
- Número de referencia del operador
- Número de teléfono
- Estado de la solicitud
- Rango de fechas (máximo un mes)

Los posibles estados en los que podrán estar las solicitudes son: DENEGADA, EN CURSO, TRAMITADA, RECHAZADA, EJECUTADA.

- Denegada: No ha superado las validaciones de formato.
- En curso: Se ha recibido la solicitud y está pendiente de validaciones comerciales y de tramitar.
- Tramitada: Ha pasado las validaciones comerciales y está en fase de tramitación y provisión.
- Rechazada: No ha pasado las validaciones comerciales y se ha rechazado.
- Ejecutada: Ha finalizado la provisión.

#### Información sobre el flujo de la preasignación:

Adicionalmente, el operador recibirá información sobre el inicio, progreso o ejecución de la preasignación global extendida o inhabilitación de la misma. Dicha información se remitirá en los informes diarios sobre solicitudes de preasignación y por los cauces habituales.

#### **4.4. Comunicación de finalización de solicitudes de AMLT Empresas.**

El operador podrá consultar la finalización de las solicitudes que haya cargado en el interfaz H2M de NEON a través de la consulta de estados que existirá en dicho sistema.

#### **4.5. Comunicación de bajas de AMLT Empresas por traspaso a terceros o por paso a servicio minorista de Telefónica:**

Dado que en el servicio AMLT empresas no hay mensajería, la comunicación de bajas del servicio provocadas por actuación de un tercer operador o por contratación de un servicio minorista de Telefónica por parte del cliente se hará a través de un aviso por correo electrónico al operador afectado.

Para ello, los operadores que deseen acogerse al servicio AMLT empresas deberán facilitar una dirección de correo a la que dirigir estas notificaciones (preferiblemente algún buzón que pueda estar atendido de forma continua o la dirección de correo con la que se intercambien normalmente comunicaciones con Telefónica).

En la comunicación de la baja se informará de los números afectados (Cabecera y enlaces asociados) y la fecha de efectividad de la misma.

Telefónica realizará dichas notificaciones desde el buzón: [amlt\\_empresas@telefonica.com](mailto:amlt_empresas@telefonica.com)

#### Información sobre la baja de la preasignación:

Asimismo, el operador también recibirá notificación de la baja de la preasignación global extendida por SGO, tal y como la recibe actualmente en bajas de inhabilitación por terceros o por Telefónica.

## 5 FACTURACIÓN DEL SERVICIO.

El cobro del servicio AMLT empresas se realizará a través de la factura del AMLT, informando del detalle en los mismos ficheros que el AMLT individual.

El modelo de facturación para este tipo de accesos de empresas será el siguiente:

### Líneas de enlace de centralita y accesos básicos RDSI de enlace de centralita:

- Se facturará a nivel del número cabecera:
- Cuotas periódicas y aperiódicas del AMLT de todos los accesos
- Cuotas periódicas y aperiódicas de los servicios suplementarios y facilidades
- Cuotas periódicas y aperiódicas del equipamiento.
- Tráfico no preasignable del cabecera

### Numeración múltiple RDSI

- Cuotas periódicas y aperiódicas exclusivamente del servicio de numeración múltiple RDSI.
- El tráfico no preasignable de las multinúmeros RDSI y de las líneas de enlace adicionales.

### Servicio Centrex

Cada dependencia se factura de forma independiente. Incluyendo:

- En la línea principal de la dependencia se pasan las cuotas periódicas y aperiódicas del AMLT Empresas, del equipamiento, de los servicios suplementarios, de las facilidades Centrex de todas las líneas de la dependencia y el tráfico no preasignable de la línea principal del Centrex.
- Si una dependencia tiene más de una numeración, en estas sólo se cargará el tráfico no preasignable que realice cada una de ellas.

## 6 RECLAMACIONES DEL AMLT EMPRESAS.

Las reclamaciones de provisión y de facturación se atenderán a través del Centro de Relación con Operadoras (CRO) por los cauces habituales de contacto (buzón de correo electrónico: [cro.spon@telefonica.com](mailto:cro.spon@telefonica.com))

Es conveniente que el operador envíe la reclamación desde algún buzón de correo o desde la dirección de correo con la que se intercambien normalmente comunicaciones con Telefónica, pues la contestación de la reclamación se dirigirá al remitente inicial.

## 6.1. Reclamaciones de provisión:

El operador remitirá un correo electrónico al buzón de atención al Centro de Relación con Operadoras (CRO). Indicará con el mayor detalle posible la reclamación planteada, informando al menos de:

- Número de solicitud de Telefónica
- Nº de referencia de operador
- Descripción de la reclamación

## 6.2. Reclamaciones de facturación:

El operador podrá enviar un fichero con los cargos con los que no está de acuerdo detallando dichos desacuerdos e informando a menos de:

- Número de teléfono o teléfonos
- Número de factura o facturas
- Tipo de cargo (cuota periódica, aperiódica, tráficos, otros)
- Importe reclamado
- Observaciones

Alternativamente, el operador podrá utilizar también el Web Service de alta de reclamaciones de facturación para notificar este tipo de disconformidades con los cargos recibidos.

## 7 AVERÍAS

El registro de averías del servicio AMLT Empresas se hará por el mismo portal que el AMLT individual.

El operador abrirá la avería por el número cabecera o principal (si es línea de enlace analógica o acceso RDSI de centralitas) o por la línea Centrex que tenga la incidencia.

Utilizará los mismos síntomas que existen en la actualidad y en el campo observaciones describirá con más detalle la incidencia. Es conveniente rellenar este campo al ser averías de servicios complejos.

El franqueo y cierre de la avería se realizarán también a través del propio portal por los cauces habituales.

## 8 COMUNICACIÓN EXTERNA CON OPERADORES

Los operadores remitirán un listado de la dirección de correo electrónico o del buzón de correo desde el que emitirán las solicitudes de AMLT y al que se le tendrán que enviar comunicaciones cuando sea preciso.

## 9 PECULIARIDADES SERVICIO CENTREX

Dadas las particularidades del servicio Centrex, los operadores deberán tener en cuenta lo siguiente:

- El Cabecera Centrex de Operadora y la línea de operadora son facilidades específicas que se soportan sobre numeraciones no preasignables.
- No funcionarán las facilidades de restricción de llamadas en los diferentes niveles que pueda tener configurado el cliente. Al estar las líneas preasignadas, se saltan dichas restricciones y se cursará todo tipo de tráfico.

## 10 ANEXOS

### **ANEXO I: SERVICIOS SUPLEMENTARIOS CONTRATABLES POR EL OPERADOR:**

Los servicios suplementarios que soportan los tipos de accesos incluidos en este procedimiento son los que se indican a continuación. Los precios que aplicarán serán los de catálogo que estén vigentes en cada momento y se facturarán de acuerdo con los precios minoristas de Telefónica de España.

Tanto los servicios suplementarios como sus precios actualizados podrán consultarse en la Web de Telefónica de España.

Están incluidos todos los servicios suplementarios asociados a las líneas de empresa de la división minorista de Telefónica excepto la Red Privada Virtual y el grupo cerrado usuarios. La lista de los servicios suplementarios existentes a la entrada en vigor del AMLT de empresas son los siguientes:

### **Servicios suplementarios de las líneas analógicas de enlace de centralitas:**

- Salto de llamadas:

Consta de cuota de alta y cuota mensual

La cuota de alta se aplicará por cada grupo que se habilite o, para grupos en servicio, si se altera el número de líneas.

Se aplicará una cuota mensual, la cual es adicional a la que se aplica por la línea de enlace y se aplicará a tantas líneas de enlace como se habilite dicha facilidad (incluida la línea cabecera de cada grupo).

### **Servicios suplementarios del acceso básico individual de enlace de centralitas**

- Facilidades gratuitas incluidas en la contratación:

- Presentación de la identidad del usuario llamante: Conocerá la identidad del usuario llamante en el extremo distante.
- Señalización de usuario, clase 1: Podrá incluir información adicional de usuario a usuario en la fase de establecimiento de llamada.
- Facilidades gratuitas de contratación adicional:
  - Restricción de la identidad del usuario llamante: Este servicio hace que la red restrinja su identidad en todas sus llamadas salientes. No es necesario contratar este servicio si sólo se desea restringir la identidad propia en llamadas concretas.
  - Presentación de la identidad del usuario conectado: Permite conocer la identidad del usuario conectado en el extremo distante en las llamadas salientes
  - Restricción de la identidad del usuario conectado: La suscripción a este servicio hace que la red restrinja su identidad en todas sus llamadas entrantes. No es necesario contratar este servicio si sólo se desea restringir la identidad del usuario conectado en llamadas concretas.
- Facilidades con tarifas suplementarias:
  - Marcación directa de extensiones
  - Subdireccionamiento: Permite al usuario suscrito, cuando recibe una llamada, expandir su capacidad de direccionamiento sin consumir números RDSI adicionales. Mediante esta funcionalidad es posible discriminar entre los posibles destinatarios de una llamada que comparten un número RDSI.
  - Señalización de usuario, clase 3: Permite incluir información adicional de usuario a usuario en la fase de llamada establecida.
  - Información de tarificación: Este servicio proporciona información relativa al cómputo de tarificación de la llamada. Existen dos modalidades de este servicio, que proporcionan la información durante y al final de la llamada o bien únicamente al final de la llamada.

Estos servicios constan de cuota de alta y de cuota mensual.

### **Servicios suplementarios Centrex**

El servicio Centrex está cerrado a comercialización desde febrero de 2016. Los únicos movimientos permitidos son los de baja de línea Centrex o baja del grupo Centrex. No se pueden contratar servicios suplementarios.

### **ANEXO II: FORMATO DEL FICHERO XML**

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
= <ALTA-AMLT-EMPRESAS-ENTRADA>
  <CO-TP-LINEA />
  <CO-TIP-DOC-CMT />
  <NU-DOCUMENTO-CMT />
  <DS-NOMBRE />
  <DS-APELLIDO-1 />
  <DS-APELLIDO-2 />
  <CO-UGVE />

```

```

<NU-TLF-CONTACTO />
- <!-- INTEGER NUMERIC VALUE -->
<DS-AP-COORD-TEC />
<NU-TLF-COORD />
- <!-- INTEGER NUMERIC VALUE -->
<DS-EMA-COOR-ALT />
<NU-TELEFONO />
- <!-- INTEGER NUMERIC VALUE -->
<TLF-OCU-NU />
- <!-- INTEGER NUMERIC VALUE -->
- <ASO-TEL-NUM-TAB-GR>
- <!-- 256 OCURRS -->
<NU-TELEFONO-ASO />
- <!-- INTEGER NUMERIC VALUE -->
  </ASO-TEL-NUM-TAB-GR>
<NU-REF-OPERADOR />
<CO-TIPO-TRAMITACIO />
<IN-SRG-COT-TMN />
<DS-OBSERVACIONES />
  </ALTA-AMLT-EMPRESAS-ENTRADA>

```

### **ANEXO III: INTERFAZ H2M**

#### **A III.1 Registro de solicitudes de AMLT Empresas**

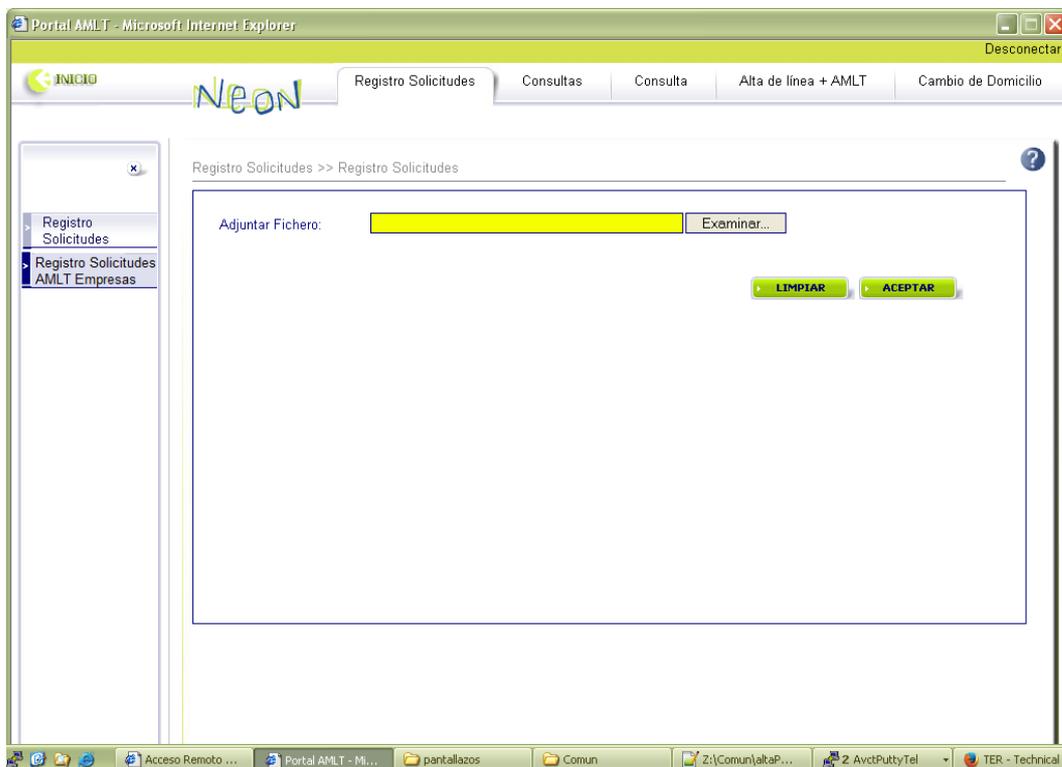
El registro de solicitudes se hará cargando un fichero xml en el interfaz H2M de NEON-AMLT.



Una vez dentro seleccionado el servicio AMLT, se accederá a la carga del fichero xml a través de la pestaña **“Registro Solicitudes AMLT Empresas”**



Después se accederá a una ventana donde el operador incluirá el fichero xml en el repositorio correspondiente (adjuntar fichero) y pulsará aceptar.



### A III.2 Validaciones y respuesta del Interfaz H2M

1. Si se superan las validaciones de formato, la solicitud pasará al estado "EN CURSO y se informará del número de solicitud de telefónica en una ventana emergente (pantallazo a modo de ejemplo, *El NU-PETICION-OPD, no tiene por qué tener ese formato*):



2. Si no se pasan las validaciones, la solicitud pasará al estado DENEGADA:
  - a. Si se dan errores de estructura, error en el fichero, error en los tipos de datos o problemas de arquitectura, **no se llegará a generar pedido** [Pantallazo a modo de ejemplo]



- b. Si se da error en el formato de la referencia del operador, no se llega a generar pedido (Pantallazo a modo de ejemplo)



- c. Si se dan errores en el formato del resto de campos [pasa las validaciones anteriores, pero no la del formato de los campos) sí se genera pedido aunque la solicitud se deniegue (*Pantallazo a modo de ejemplo. El NU-PETICION-OPD, no tiene por qué tener ese formato*)

### Solicitud de alta

Incidencia en el proceso de alta

<b>Código</b>	31
<b>Descripción</b>	NO INFORMADO SEGMENTO DEL USUARIO

Datos de salida

<b>NU-PETICION-OPD</b>	020VDSL01003
<b>NU-REF-OPERADOR</b>	VDSL01
<b>NU-TELEFONO</b>	976780271

**IMPRIMIR**

**VOLVER**

#### A III.3 Consulta de estado de peticiones en NEON por los operadores.

La consulta del estado en el que se encuentra cada solicitud podrá realizarla el operador a través del interfaz H2M de NEON. Para ello, en el portal H2M de AMLT, en la pestaña CONSULTAS, se incluirá una nueva opción para consultar el estado de las solicitudes del AMLT Empresas:



Una vez seleccionada la opción del **AMLT Empresas**, se accederá a una ventana con los siguientes criterios de búsqueda:

- Número de solicitud de Telefónica
- Número de referencia del operador
- Número de teléfono
- Estado de la solicitud
- Rango de fechas (máximo un mes)

Tras la consulta se mostrará un listado de solicitudes que cumplan los requisitos. Al seleccionar una solicitud del listado, se abrirá una pantalla con la siguiente información:

- Datos de la solicitud incluidos en el fichero xml.
- Estado en que se encuentra la solicitud.
- Observaciones de Telefónica: Podrá contener información adicional sobre la solicitud si fuera el caso.