



JORGE SÁNCHEZ VICENTE, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

### **CERTIFICA**

Que en la Sesión número 40/10 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 16 de diciembre de 2010, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO:**

Por el que se aprueba la:

**Circular 2/2010, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se modifica la Circular 1/2004, de 27 de abril, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador.**



**Circular 2/2010 por la que se modifica la Circular 1/2004 por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador.**

- (1) La Ley 32/2003, de 3 de noviembre de 2003, General de Telecomunicaciones, en su artículo 48.3.e), enumera como función de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ámbito de su objeto, adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta del servicio, el acceso a las redes de comunicaciones electrónicas por los operadores, la interconexión de las redes y la explotación de red en condiciones de red abierta, y la política de precios y comercialización por los prestadores de los servicios. De igual forma, a través de los artículos 3 y 11.4 de la misma Ley, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene como objetivo el fomento de la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y, en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

A estos efectos y sobre las materias indicadas, la Comisión podrá dictar instrucciones dirigidas a los operadores que actúen en el sector de comunicaciones electrónicas, que serán vinculantes una vez notificadas o, en su caso, publicadas en el «Boletín Oficial del Estado».

- (2) El artículo 19 de la mencionada Ley, desarrollado a través de los artículos 13 a 16 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, establece la obligación por parte del operador designado con poder significativo en el suministro de conexión a la red telefónica pública y utilización de ésta desde una ubicación fija, de ofrecer a sus abonados de acceso directo la posibilidad de selección de operador para la realización de sus llamadas mediante los procedimientos de selección de operador llamada a llamada o por preselección.

El 12 de diciembre de 2008, el Consejo de esta Comisión, adoptó la Resolución por la que se aprueba la definición y el análisis del mercado minorista de acceso a la red telefónica pública en una ubicación fija para clientes residenciales y no residenciales, la designación de operador con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea.

Mediante esta Resolución se ha procedido a designar a Telefónica de España, S.A.U. como operador con peso significativo en el mercado de referencia y a imponerle, entre otras, la obligación de selección de operador.

- (3) La preselección de operador es una facilidad que posibilita que el abonado pueda realizar llamadas telefónicas con un operador alternativo sin necesidad de marcar su código de selección de operador.

Desde la liberalización de las telecomunicaciones, la preselección se ha constituido como un instrumento fundamental para aumentar el grado de competencia al



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

favorecer la aparición de nuevos operadores y de nuevas ofertas comerciales dirigidas a los usuarios finales.

En la actualidad la utilización de esta facilidad es una práctica habitual y ampliamente acogida por los principales operadores y con ella se ha conseguido mejorar el acceso de los usuarios finales a las diferentes ofertas de los operadores de telefonía fija.

- (4) Con el fin de facilitar y potenciar la preselección, como impulsora de la competencia en el mercado de la telefonía fija y de poner a disposición de los usuarios una herramienta esencial para permitirles el acceso a las ventajas que la existencia de una pluralidad de operadores conlleva, en cuanto a calidad, precios y nuevos servicios, con fecha 7 de junio de 2004, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobó la Circular 1/2004, mediante la cual se habilitó un nuevo mecanismo de recabar el consentimiento del abonado para tramitar la preselección de operador.

A tal fin, la Circular 1/2004 extendió al ámbito de la preselección la modalidad de contratación verbal, muy habitual para contratar otros servicios de telecomunicaciones, y respondió a las reiteradas demandas de los operadores alternativos para facilitar los mecanismos de preselección y fomentar el cambio de operador.

- (5) Posteriormente, teniendo en cuenta la evolución y acogida favorable del consentimiento verbal mediante verificación por terceros en la tramitación de solicitudes de preselección, la Circular 1/2009, de 16 de abril, extendió esta modalidad de contratación al ámbito de la portabilidad y servicios mayoristas. En la citada Circular, esta Comisión estimó conveniente, en aras a agilizar el procedimiento de la verificación por tercero, flexibilizar los trámites establecidos en el procedimiento de verificación del consentimiento del usuario. Asimismo, la Circular 1/2009 estimó necesario reforzar los derechos que deben asistir a los usuarios que realicen la contratación mediante esta nueva modalidad.

- (6) Con fecha 27 de julio de 2010, el Presidente del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones dictó una Orden a fin de iniciar un procedimiento para la modificación de la Circular 1/2004, de 27 de mayo, de la Comisión del mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador, al objeto de adaptarla a las modificaciones que, en relación con la tramitación, se establecieron en la Circular 1/2009, de 16 de abril, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como a las solicitudes de conservación de numeración.

- (7) En virtud de todo lo anterior, y de conformidad con la habilitación competencial prevista en el artículo 48.3. e) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre de 2003, General de Telecomunicaciones, en el artículo 20 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre y en el artículo 26 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobado por Resolución de su Consejo de fecha 20 de diciembre de 2007 (B.O.E. de 31 de enero de 2008) y modificado posteriormente por Resolución el 29 de abril de 2008 (B.O.E. de 12 de junio de 2008),

Esta Comisión ha dispuesto,

---



**Circular 2/2010 por la que se modifica la Circular 1/2004 por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador**

**Primero. Objeto**

La presente Circular tiene como objetivo la modificación de la Circular 1/2004, de 27 de mayo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador, al objeto de adaptarla a las modificaciones que, en relación con la tramitación, se establecieron en la Circular 1/2009, de 16 de abril, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en la contratación de servicios mayoristas regulados de comunicaciones fijas, así como a las solicitudes de conservación de numeración.

**Segundo. Modificación del apartado cuarto letra d) de la Circular 1/2004**

El apartado cuarto letra d) de la Circular 1/2004 queda redactado de la siguiente manera:

“El operador solicitante de la preselección remita al abonado la confirmación documental del contrato telefónico acordado y de la verificación del mismo, una vez recibida la comunicación de verificación positiva. A estos efectos, el operador solicitante, al cual le corresponde la carga de la prueba, deberá remitir la confirmación documental de conformidad con la normativa vigente.

Esta documentación deberá incluir:

1. Términos y condiciones a que está sujeta la solicitud tramitada de conformidad con la normativa vigente.
2. Indicación de que dicha solicitud de actuación se ha verificado por un tercero en el transcurso de una llamada telefónica, indicando la fecha y hora de la verificación.
3. Información sobre el derecho de revocación por el abonado, indicando el procedimiento a seguir y plazo para ejercitarlo, de conformidad con la normativa vigente, sin incurrir en penalización ni gasto alguno por parte del abonado, el cual deberá ser asumido por el operador beneficiario.
4. Se informará al abonado de que en caso de controversia podrá dirigir su reclamación por alguna de las siguientes vías:
  - Departamento o servicio especializado de atención al cliente de que disponga el operador para atender y resolver quejas y reclamaciones.
  - Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), teléfono de consulta 901 33 66 99 y página web <http://www.usuarioteleco.es>.
  - Procedimientos de mediación que, en su caso, hayan establecido los órganos competentes en materia de consumo de las Comunidades Autónomas”.



**Tercero.** *Eliminación del apartado cuarto letra e) de la Circular 1/2004.*

El apartado cuarto letra e) de la Circular 1/2004 queda eliminado.

**Cuarto.** *Modificación del apartado octavo párrafo tercero.*

El apartado octavo párrafo cuarto queda redactado como sigue:

“Los operadores solicitantes de la preselección que inicien la tramitación de actuaciones de preselección a partir del consentimiento verbal del abonado deberán remitir a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, trimestralmente, la siguiente información:”

**Quinto.** *Modificación del Anexo*

En los cuestionarios de verificación se añade un punto 6 con la siguiente redacción:

“El abonado prestará su consentimiento en cuanto al tratamiento de datos personales que le conciernen, tanto de los incluidos en la solicitud como de los que conoce el operador con quien tiene contratado el servicio, de manera voluntaria, libre, inequívoca, específica e informada, autorizando la cesión de sus datos del operador con quien tiene contratados sus servicios, hacia aquél que los prestará en adelante al objeto y con el fin exclusivo de tramitar la solicitud”.

**Disposición Final.** *Entrada en vigor*

*La presente Circular entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.*

***El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario Jorge Sanchez Vicente, con el Visto Bueno del Presidente, Reinaldo Rodríguez Illera.***