



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

IGNACIO REDONDO ANDREU, 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 nº 14/09 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 23 de abril de 2009, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba la:

### **RESOLUCIÓN SOBRE LA CONTESTACIÓN A LA CONSULTA FORMULADA POR LA ENTIDAD ASTEL SOBRE DIFERENTES ASPECTOS DE LA OFERTA DE ACCESO MAYORISTA A LA LÍNEA TELEFÓNICA (AMLT).**

DT 2009/206

#### **1. Antecedentes y Objeto material de la Consulta**

Único.- Consulta de ASTEL sobre diferentes aspectos de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (Oferta AMLT).

Por medio de un escrito presentado en el Registro de esta Comisión con fecha 4 de febrero de 2009, la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, ASTEL) plantea a esta Comisión un conjunto de trece cuestiones, identificadas de la letra *a*) a la *m*), sobre la Oferta AMLT de la empresa Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica). Se solicita por parte de ASTEL a esta Comisión que aclare dichas dudas, a fin de evitar ciertos problemas en el acceso de sus asociados al servicio mayorista AMLT, que ASTEL no identifica con precisión, pero que según dicha asociación están en relación con las interpretaciones divergentes que hacen sus asociados y Telefónica de la mencionada Oferta.

En concreto, ASTEL somete a la consideración de esta Comisión las siguientes cuestiones dentro de su Consulta (se enuncian aquí en su literal estricto, despojadas de los amplios comentarios adicionales que ASTEL intercala para enmarcar con mayor precisión sus dudas):

*“a. ¿Cuál es el plazo máximo de provisión que tiene Telefónica para proporcionar el alta de línea telefónica? “*

*“b. ¿Desde qué día comienza el cómputo de penalizaciones por retraso en la provisión para proporcionar el servicio completo de alta de AMLT sobre línea inactiva?”*

*“c. Al solicitar la habilitación de AMLT con la opción de servicios suplementarios “paquete básico”, ¿debe Telefónica mantener los servicios actuales que presta sobre la línea o bien debe activar los servicios del paquete básico y dar de baja automáticamente los suplementarios?”*

*“d. ¿Puede Telefónica rechazar una apertura de incidencia de provisión, o de cualquier otro tipo, o bien debe admitirlas todas, abrirlas, y registrarlas y posteriormente franquearlas si lo cree conveniente de forma motivada?”*



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*“e. Ante un problema que afecta de forma idéntica a varias líneas ¿es posible abrir una incidencia para todas las líneas identificando las mismas o se debe abrir una incidencia por cada línea?”*

*“f. ¿Debe prestar Telefónica los servicios de salto de línea, grupo IPBX y otros asociados a facilidades de centralitas?”*

*“g. En relación con la baja del terminal telefónico, ASTEL plantea las siguientes consultas.*

*1. ¿Cuál es el plazo concreto en que Telefónica debe hacer efectiva una solicitud de baja del servicio de alquiler y mantenimiento del terminal telefónico realizada por un operador?*

*2. En el supuesto de que un operador no deseara subrogarse en el contrato de alquiler y mantenimiento del terminal de Telefónica con carácter general (esto es, no para un cliente concreto sino para todas las solicitudes AMLT que ordene) ¿no sería exigible a Telefónica que dispusiese de un mecanismo para que el operador pudiese manifestar esa opción con carácter general y no en todas y cada una de las solicitudes que curse?”*

*“h. ¿Telefónica debería clasificar por tipo de servicios suplementarios los distintos códigos que el operador debe indicar en sus solicitudes vía NEON?”*

*“i. ¿Telefónica debe indicar al operador si algún servicio suplementario implica la previa contratación de otros? Si es así, ¿debería indicar cuál o cuáles de ellos?”*

*“j. ¿Con qué plazo de preaviso debería Telefónica notificar a los operadores la inclusión de nuevas facilidades adicionales y sus precios?”*

*“k. ¿De qué forma y con qué detalle debería solicitar el Operador la suspensión temporal del servicio de sus clientes?”*

*“l. ¿Cuál es el plazo en que Telefónica debe hacer efectivo un traspaso?”*

*“m. ¿Qué conceptos incluye la cuota de alta de la línea?”*

Con esta última cuestión ASTEL da por concluido su escrito de Consulta.

## **2. Competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), la CMT tiene por objeto *“el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos”*. Para el cumplimiento de este objeto, la Ley atribuye a la CMT determinadas funciones, además de cualesquiera otras que legal o reglamentariamente se le atribuyan o le encomienden el Gobierno o el Ministerio de Ciencia y Tecnología<sup>1</sup>.

Concretamente, el artículo 29.2.a del Reglamento de la CMT<sup>2</sup> establece que es función de la CMT *“la resolución de las consultas que puedan formularle los operadores de redes y servicios de telecomunicación y las asociaciones de consumidores y usuarios de estos servicios”*.

<sup>1</sup> Actualmente, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

<sup>2</sup> Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.



Con carácter general, y conforme a lo señalado por la CMT en distintos acuerdos contestando consultas que le han sido planteadas, ha de entenderse que las consultas a las que se refiere el artículo 29.2.a del Reglamento de la CMT pueden referirse a los siguientes ámbitos:

- Las normas que han de ser aplicadas por la Comisión;
- Los actos y disposiciones dictados por la Comisión;
- Las situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias la Comisión.

Teniendo en cuenta los criterios mantenidos hasta el momento, puede entenderse que la consulta planteada se encuentra en el ámbito previsto en el citado artículo 29.2.a por referirse tanto a actos y disposiciones dictadas por esta Comisión, como a situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias, conforme a las que le son atribuidas por las leyes.

### **3. Escrito de Alegaciones de Telefónica**

Tras habersele participado el inicio del procedimiento, en fecha 23 de marzo de 2009 tiene entrada en esta Comisión escrito de Telefónica por el que presenta sus alegaciones en relación con la consulta planteada por ASTEL. Tras solicitar que la respuesta de esta CMT a dicha consulta se limite a aclarar dudas, sin modificar en ningún punto lo ya dispuesto, pasa a detallar sus impresiones sobre cada una de las preguntas de ASTEL. Se irán intercalando aquí los comentarios que merezcan las consideraciones de dicho escrito.

En relación al plazo máximo de provisión que tiene Telefónica para proporcionar el alta de línea telefónica, este operador insiste en un argumento ya esgrimido en anteriores ocasiones, por el que el plazo de 18 días naturales del que habla la oferta siempre sería de naturaleza estadística (mejor en el 95 % de los casos) y nunca un máximo.

A continuación Telefónica se refiere al comienzo del cómputo de penalizaciones por retraso en la provisión para proporcionar el servicio completo de alta de AMLT sobre línea inactiva, para lo que cita determinados apartados de la Oferta. Su razonamiento parte del hecho de que el plazo de 5 días contemplado para la provisión sin alta de línea debe contar a partir del alta efectiva de la misma, en caso de ser necesaria dicha provisión. Dicha alta efectiva se realizaría en el plazo indicado anteriormente.

Telefónica prosigue su escrito con su interpretación del funcionamiento de la opción “paquete básico” de la Oferta. En su opinión el funcionamiento es aditivo, sumándose a los servicios preexistentes, anteriormente contratados por el usuario, los propios del paquete.

Respecto del rechazo de apertura de incidencias de provisión, Telefónica rechaza el sentido mismo de la pregunta, pues para este operador dicho rechazo no es un estado en sí mismo, por lo que no siempre debe abrirse incidencia. Enumera a continuación una serie de condiciones que harían aceptable la apertura de una incidencia.

A continuación Telefónica ofrece su interpretación sobre la posibilidad de abrir una única incidencia para un conjunto de líneas. Según el operador la oferta AMLT es muy clara, indicando que cada reclamación se referirá únicamente a una solicitud (provisión) o número de teléfono. No obstante destaca Telefónica el hecho de que, cuando la incidencia sobre una línea tenga un carácter general, la solución de la misma implicará normalmente la vuelta a la normalidad del conjunto de líneas afectadas.



Respecto de la inclusión en la Oferta de los servicios de salto de línea, grupo IPBX y otros asociados a facilidades de centralitas, indica Telefónica que las cuotas mensuales de agrupamientos de accesos RDSI básicos asociados a centralitas son diferentes de las correspondientes a dichos accesos considerados de forma individual, debido a que no se trata de servicios suplementarios, sino de *“una funcionalidad que obliga a una configuración distinta de dichos accesos o agrupación de accesos”*. Debido a esto no estarían incluidos en el alcance que presupone ASTEL.

En cuanto a los mecanismos de solicitud de baja de terminales, Telefónica se limita a reproducir el párrafo correspondiente de la Oferta AMLT, a cuyo cumplimiento dice mantenerse fiel.

A continuación Telefónica aborda el asunto de la posible clasificación por tipología de los códigos de servicios suplementarios, para declarar que tal sugerencia de algunos operadores ha sido ya recogida en el servicio “AMLT V5”, cuya documentación ha sido remitida a los operadores en fecha 27 de febrero.

En relación a la necesidad de indicar si algún servicio suplementario necesita de la contratación de otros, Telefónica se remite a lo comentado en el párrafo anterior, para indicar que en la citada documentación ya se incluye una tabla de incompatibilidades entre servicios.

Respecto al plazo de preaviso con el que Telefónica debería notificar a los operadores la inclusión de nuevas facilidades adicionales y sus precios, éste operador se limita a recordar que la Resolución de aprobación del AMLT ya regula dicho aviso, y reproduce el apartado correspondiente para destacar que el plazo de preaviso a los operadores no es de dos meses como presupone ASTEL en su consulta, sino tan sólo de un mes.

Prosigue Telefónica respondiendo a la cuestión planteada por ASTEL sobre la forma y detalle con que debería solicitar el operador cliente de AMLT la suspensión temporal del servicio de sus clientes. Reconoce que el campo destinado a tal fin en el sistema no permite especificar fechas de inicio y final de suspensión. A fin de solventar tal carencia sin modificar el formulario, se ha propuesto a los interesados un procedimiento alternativo consistente en tomar como inicio el séptimo día natural al de la solicitud de suspensión.

Sobre los plazos de traspasos en AMLT, Telefónica expone que la oferta no los contempla como tal, pero que aplica los correspondientes a la regulación sobre preasignación, correspondientes a cinco días hábiles.

Por último y cerrando su escrito, Telefónica responde de forma concreta a la cuestión de ASTEL sobre los conceptos incluidos en el concepto de “alta de línea” en el ámbito AMLT, relacionando los siguientes: alta de línea, instalación y alta del PTR, y pruebas desde el mismo.

#### **4. Respuesta a la consulta planteada por ASTEL**

La consulta de ASTEL, de naturaleza múltiple como se ha indicado, versa acerca de diferentes aspectos relacionados con la aplicación práctica de lo dispuesto en la oferta mayorista AMLT de Telefónica. Dicha oferta, aprobada en Resolución de fecha 8 de noviembre de 2007, ha sufrido sucesivas modificaciones que han actualizado su texto, siendo la versión más reciente la que incorpora los cambios introducidos en la Resolución de fecha 20 de noviembre de 2008. Será el texto consolidado a dicha fecha<sup>3</sup> el que se utilice aquí como referencia para resolver las cuestiones planteadas.



A continuación se irán aclarando una por dichas cuestiones, en el mismo orden en que ASTEL las ha presentado en su escrito de consulta.

**“a. ¿Cuál es el plazo máximo de provisión que tiene Telefónica para proporcionar el alta de línea telefónica?”**

ASTEL considera en su escrito que *“la oferta [AMLT] es clara a este respecto al señalar lo siguiente:*

*“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 mismo plazo que maneja Telefónica de España para sus clientes minoristas, basándose en los datos publicados por dicha entidad respecto a calidad de servicio conforme a la Orden ITC/9 1212006: 18 días (percentil 95)”.*

A continuación se apoya ASTEL en este hecho para considerar que dicho plazo minorista de 18 días naturales (que puede asimilarse mediante sencillo cálculo a 12 días laborables) adquiere la consideración de plazo máximo para AMLT, por similitud con lo dispuesto en la OBA.

Efectivamente, y siempre teniendo presente que AMLT es un servicio mayorista para el que se supone la mayor diligencia, en opinión de esta Comisión y pese a lo alegado por Telefónica, no cabe una interpretación diferente, por lo que en aplicación estricta de criterios de no discriminación y en el mismo sentido de lo dispuesto en la reciente Resolución de 20 de noviembre de 2008 (sobre el alta conjunta de línea, AMLT y servicios OBA de banda ancha) **el plazo máximo de provisión del alta de línea telefónica es de 12 días laborables.**

**“b. ¿Desde qué día comienza el cómputo de penalizaciones por retraso en la provisión para proporcionar el servicio completo de alta de AMLT sobre línea inactiva?”**

Aunque ASTEL deja patente su opinión de que *“una vez superado el plazo máximo mencionado anteriormente Telefónica incurre en un retraso en la provisión de servicio, sobre la que se puede abrir la correspondiente incidencia de provisión y, posteriormente, reclamar la correspondiente penalización por retraso en la entrega del servicio.”*, esta asociación parece requerir una mayor concreción por parte de esta Comisión.

A la vista de lo dispuesto en los Anexos de la Oferta respecto de los plazos de provisión, y de manera coherente con lo dispuesto en la reciente Resolución de 20 de noviembre de 2008 que estableció el plazo máximo de provisión en 12 días laborables para el alta conjunta de línea, AMLT, y servicios OBA de banda ancha, el día desde el que comenzaría el cómputo de penalizaciones para el alta de AMLT sobre línea inactiva sería **el día laborable siguiente al que hace el número 12 de los días laborables, a contar desde el siguiente a la solicitud.**

**“c. Al solicitar la habilitación de AMLT con la opción de servicios suplementarios “paquete básico”, ¿debe Telefónica mantener los servicios actuales que presta**

---

<sup>3</sup> [http://www.cmt.es/es/documentacion\\_de\\_referencia/ofertas\\_mayoristas\\_reguladas/anexos/Texto\\_consolidado\\_oferta\\_AMLT\\_noviembre\\_\\_2008\\_.pdf](http://www.cmt.es/es/documentacion_de_referencia/ofertas_mayoristas_reguladas/anexos/Texto_consolidado_oferta_AMLT_noviembre__2008_.pdf)





***sobre la línea o bien debe activar los servicios del paquete básico y dar de baja automáticamente los suplementarios? “***

Las solicitudes de habilitación AMLT disponen de la posibilidad de configurar los servicios suplementarios a prestar sobre la línea mediante la selección de una de estas tres modalidades, dentro del campo “Opción servicios suplementarios”:

- 01 - Personalizada
- 02 - Paquete básico
- 03 - Continuidad

La consulta de ASTEL tiene en este apartado una respuesta muy concreta, y coherente con la intención del regulador al incorporar esta opción a las solicitudes AMLT. En el caso de que el operador alternativo solicite la opción “02 - *Paquete básico*”, **Telefónica deberá proceder a dar de baja los servicios que no estén comprendidos en dicho paquete básico, y activar aquellos que sean precisos para completarlo.**

***“d. ¿Puede Telefónica rechazar una apertura de incidencia de provisión, o de cualquier otro tipo, o bien debe admitirlas todas, abrirlas, y registrarlas y posteriormente franquearlas si lo cree conveniente de forma motivada? “***

La oferta AMLT resulta bastante clara en este aspecto, tratando de simplificar el proceso al máximo, al tiempo que se aporta la mayor transparencia posible al mismo. Se trata pues de garantizar el legítimo derecho a la reclamación y, en su caso, compensación, del operador usuario del servicio.

Efectivamente, **según la Oferta AMLT, toda reclamación debe registrarse, pasando la incidencia a situación ACTIVA.** Telefónica podrá no obstante, en el caso de no encontrar avería o problema en provisión alguno (es decir, si a su juicio la incidencia no es tal), franquear dicha incidencia acto seguido (estado FRANQUEADA). A su vez, el operador usuario podrá aceptar dicha resolución (estado CERRADA) o, en caso de desacuerdo, rechazar dicho franqueo, con lo que la incidencia retornará a la situación inicial (ACTIVA).

***“e. Ante un problema que afecta de forma idéntica a varias líneas, ¿es posible abrir una incidencia para todas las líneas identificando las mismas o se debe abrir una incidencia por cada línea?”***

A la vez que presenta esta cuestión, ASTEL hace referencia en su escrito a *“La interpretación que de este asunto transmitió Telefónica a los operadores en el Curso impartido el pasado 17 de diciembre, es que bastaría con que el operador abriera una incidencia indicando tan sólo una de las líneas afectadas - como la del origen de la incidencia - haciendo constar en el campo de observaciones la totalidad de líneas afectadas. Sin embargo, según parece, los servicios de soporte de Telefónica no han mantenido posteriormente dicha interpretación rechazando las incidencias abiertas de esa forma...”*

Independientemente de los comentarios que Telefónica haya podido realizar durante la celebración de dicho curso, y de la interpretación que de ellos haya podido obtener posteriormente ASTEL, la lectura de la Oferta AMLT no deja lugar a la duda en este aspecto, cuando dice que *“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)”*. **Por lo tanto, se deberá abrir en los sistemas de reclamación una incidencia para cada línea, acceso o solicitud individuales.**



***“f. ¿Debe prestar Telefónica los servicios de salto de línea, grupo IPBX y otros asociados a facilidades de centralitas?”***

Recuerda ASTEL en el comentario adjunto a esta cuestión que la oferta AMLT describe un conjunto de “servicios suplementarios” a prestar a los usuarios del acceso. Cita para ello el punto 1.2.2 “Servicios incluidos” de dicha Oferta, que reza: “Las listas anteriores de servicios suplementarios no son exhaustivas y se les otorga el carácter de contenido mínimo de la oferta. Por tanto, 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 una vez transcurrido el plazo de notificación de 21 días establecido en la obligación de transparencia en relación con los precios minoristas de los mercados 1 y 2 de la Recomendación, y sin que la CMT haya notificado su posición en contra”.

A continuación pasa ASTEL a detallar la cuestión planteada, con lo que queda de manifiesto que en esta pregunta sobre los servicios asociados a centralitas (tanto con líneas analógicas como RDSI), en realidad se está preguntando por dos elementos diferenciados: en primer lugar, sobre si un conjunto de líneas analógicas asociadas a una centralita y configuradas como *grupo de salto* deben mantener esa facilidad al pasar a AMLT. En segundo lugar, se pregunta a esta Comisión sobre si un servicio suplementario no ofrecido por Telefónica, por motivos aparentemente comerciales, para un tipo de línea RDSI básica (en concreto, el agrupamiento de accesos básicos RDSI para centralitas), debe ser ofrecido para otra tecnológicamente equivalente (el acceso RDSI básico estándar) pero que recibe diferente tratamiento comercial.

En ambos casos, y a la luz de la Oferta, **la respuesta a esta cuestión debe ser negativa, en coherencia con el carácter esencialmente individual del servicio de AMLT**, que no contempla ese tipo de facilidades de naturaleza empresarial para agrupamientos de líneas, siendo a estos efectos indiferente la naturaleza analógica o digital de las mismas.

***“g. En relación con la baja del terminal telefónico, ASTEL plantea las siguientes consultas. “***

***“1. ¿Cuál es el plazo concreto en el que Telefónica debe hacer efectiva una solicitud de baja del servicio de alquiler y mantenimiento del terminal telefónico realizada por un operador?”***

Una vez aceptada la solicitud inicial de habilitación AMLT, según su oferta Telefónica no puede facturar concepto alguno al abonado, por lo que debe entenderse que **dicha baja será efectiva en los dos días siguientes a su envío**, al igual que otros servicios que no precisan intervención en red. El plazo de recogida del terminal telefónico, sin embargo, no está estipulado, pero resulta irrelevante a estos efectos. Una vez causada baja en el servicio, dicho terminal quedará a disposición de Telefónica, quien deberá gestionar su recogida en el domicilio de su anterior cliente.

***“2 En el supuesto de que un operador no deseara subrogarse en el contrato de alquiler y mantenimiento del terminal de Telefónica con carácter general (esto es, no para un cliente concreto sino para todas las solicitudes AMLT que ordene) ¿no sería exigible a Telefónica que dispusiese de un mecanismo para que el operador pudiese manifestar esa opción con carácter general y no en todas y cada una de las solicitudes que curse?”***

Independientemente de su mayor o menor oportunidad, ésta es una opción no contemplada actualmente en la Oferta AMLT y, por tanto, **Telefónica no está**



**obligada a facilitarla.** En cualquier caso el operador cliente interesado en esta opción podría adaptar sus sistemas para que cursasen sus solicitudes siempre en el sentido de dar de baja dicho servicio.

***“h. ¿Telefónica debería clasificar por tipo de servicios suplementarios los distintos códigos que el operador debe indicar en sus solicitudes vía NEON?”***

ASTEL indica en el comentario adjunto a esta pregunta que en su opinión las asociaciones de códigos y servicios establecidas por Telefónica no resultan excesivamente claras, lo que podría generar diferencias interpretativas. En concreto, se reclama por parte de ASTEL que Telefónica los clasifique en dos grandes grupos diferenciados: servicios suplementarios y terminales.

**Esta posibilidad no está contemplada en la Oferta y, por lo tanto, aunque pudiera ser ciertamente de interés su aplicación, Telefónica no está obligada a implantarla.**

Por ello, la iniciativa de Telefónica, indicada en sus alegaciones, de aportar una clasificación por tipología de los códigos de servicios suplementarios en la documentación recientemente remitida a los operadores, debe ser acogida favorablemente.

***“i. ¿Telefónica debe indicar al operador si algún servicio suplementario implica la previa contratación de otros? Si es así, ¿debería indicar cuál o cuáles de ellos?”***

Menciona ASTEL en su escrito que *“En la práctica, se ha comprobado que hay servicios suplementarios, como el de identificación de llamada en espera, que requieren la previa contratación de los servicios de llamada en espera más el de identificación de llamada.”* A raíz de esta constatación, ASTEL plantea la posibilidad de que se ejecuten bajas conjuntas y automáticas en el caso que uno de los servicios relacionados deje de ser de interés.

Si ése fuera el caso, **la interpretación lógica es que si un servicio A requiere de otro servicio, B, y se solicita la baja de B, se produzca la baja de ambos.** Pero nunca al contrario, pues si se solicita la baja de A nada hace suponer que B deba igualmente darse de baja de manera automática. En tal supuesto, debería solicitarse expresamente la baja de ambos.

***“j. ¿Con qué plazo de preaviso debería Telefónica notificar a los operadores la inclusión de nuevas facilidades adicionales y sus precios?”***

Plantea ASTEL en el comentario adjunto a esta cuestión que *“debería darse un plazo suficiente a los operadores (como mínimo de 2 meses a partir de la notificación de Telefónica) para que puedan incorporar los cambios en sus sistemas antes de permitir a Telefónica la comercialización de los servicios”.*

Telefónica en sus alegaciones indica acertadamente que la inclusión de nuevas facilidades adicionales y sus precios, según la Resolución de aprobación del AMLT, se debe realizar con un preaviso de 21 días más un mes. No obstante, el texto de ASTEL aclara el sentido de su pregunta, que no se circunscribe a lo expuesto por Telefónica, sino que más bien apunta a cambios en la funcionalidad de los sistemas de provisión y gestión del servicio.

Efectivamente, es una norma general de buena práctica en sistemas de información con mutuas dependencias realizar con una suficiente antelación el preaviso de cualquier nueva funcionalidad, especialmente cuando ésta requiere de una





modificación en los sistemas clientes a fin de mantener su normal operativa. Está en tramitación un expediente de esta Comisión, el DT 2008/674, que previsiblemente establecerá un tratamiento general para este tipo de cuestiones. No obstante, y aunque la petición y plazo propuesto resultan muy razonables, **no existe a fecha de hoy dicha previsión en la Oferta AMLT, aunque sí en la OBA**, cuando en su punto 1.5.1.8 “Actualización a nuevas versiones”, indica textualmente lo siguiente: “Telefónica comunicará con 2 meses de antelación a los operadores autorizados, salvo acuerdo entre las partes implicadas modificando dicho plazo, el momento en el que estarán disponibles nuevas versiones del sistema web, así como el tiempo en que convivirán varias versiones, si es el caso.” Por razonable analogía, **debería existir ciertamente una comunicación previa a la puesta en marcha de cualquier actualización de los sistemas de gestión del AMLT**. Resulta igualmente esperable que Telefónica aplique periodos similares de preaviso ante cambios significativos de dichos sistemas.

**“k. ¿De qué forma y con qué detalle debería solicitar el Operador la suspensión temporal del servicio de sus clientes?”**

Según ASTEL, “el campo que Telefónica indica que deberá usar el operador para solicitar la suspensión temporal no permite indicar la fecha de inicio/fin de la misma, con lo que no es posible pedir la suspensión temporal del servicio por menos de 90 días (que es el máximo regulado en el Reglamento del Servicio Universal).”

Efectivamente, la Oferta AMLT se refiere en su texto a las condiciones estipuladas en el RD 424/2005, sobre el Servicio Universal, que establece a su vez en su artículo 118.3 lo siguiente: “El abonado tiene derecho a solicitar y obtener del operador del servicio la suspensión temporal de éste por un período determinado que no será menor de un mes ni superior a tres meses. El período no podrá exceder, en ningún caso, de 90 días por año natural. En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.” Por lo tanto, y según lo aquí dispuesto, Telefónica debe permitir indicar las fechas de inicio y final de la suspensión requerida, pudiendo en cualquier caso rechazar aquellas solicitudes que no se ajusten al plazo mínimo y/o máximo establecidos.

Esto no debe entenderse como un rechazo de soluciones como la propuesta por Telefónica en su alegación (fechas no expresas, sino implícitas y relacionadas con la fecha de solicitud), siempre y cuando dichas soluciones alternativas sean el resultado de acuerdos con el resto de operadores.

**“l. ¿Cuál es el plazo en el que Telefónica debe hacer efectivo un traspaso?”**

Aunque ASTEL no lo explicita, y tampoco es un concepto que expresamente figure en la Oferta AMLT, por analogía con la OBA debemos entender que por traspaso nos referimos a aquella situación en la que un operador capta un cliente de otro operador, siendo a su vez ambos operadores usuarios del servicio de AMLT sobre una línea de Telefónica. Es el nuevo operador que entra en liza el que solicita a Telefónica la mencionada operación de traspaso.

Según ASTEL, para el correcto funcionamiento de los procesos de facturación, en caso de traspaso sería necesario que los operadores conocieran la ventana temporal durante la cual se producirá el traspaso. Aclara el sentido de su pregunta reclamando que esta Comisión regule “un procedimiento y un plazo expreso.”



La Oferta AMLT no contempla expresamente un procedimiento de traspaso desde un operador usuario de AMLT a favor de un nuevo operador. No obstante, en tanto esta facilidad no sea incorporada a la Oferta, debería estarse a lo dispuesto en la Circular 1/2001 de la CMT sobre Preselección, que dice en su apartado 4º (“Plazo de ejecución”) lo siguiente: *“Para aquellas solicitudes que hayan sido validadas, la ejecución de la actuación de preselección se realizará en un plazo máximo de cinco días hábiles desde la recepción por el operador de acceso de la comunicación vía correo electrónico de la solicitud, salvo en el supuesto de que la CMT apruebe la revisión excepcional de plazos.”*

La Circular citada no hace distinción en este aspecto para los casos de preselección a favor de un tercero, por lo que resulta razonable que al Oferta AMLT, que se apoya en ella, tampoco lo haga. **Aplicará por tanto lo previsto en el Anexo 1, apartado A.1, para las altas de AMLT con operaciones de preselección: igualmente, 5 días hábiles.**

***“m. ¿Qué conceptos incluye la cuota de alta de la línea?”***

ASTEL declara en su escrito que echa a faltar en el texto de la Oferta AMLT el detalle de las actuaciones concretas que cubre el servicio de alta de línea y su cuota asociada. Por ello solicita de esta Comisión una aclaración en este aspecto. Pone como ejemplo ilustrativo la posible instalación de determinados elementos *“en el domicilio del cliente (PTR, rosetas, cableados internos, etc.)”*

Por el principio elemental de no discriminación al que nos hemos referido en anteriores ocasiones, y dado que la Oferta AMLT busca replicar de la forma más exacta posible la relación habitual de Telefónica con sus clientes minoristas del servicio telefónico, **el Alta de Línea deberá prestarse por Telefónica, en el marco de AMLT, de la misma forma en la que lo esté prestando a su segmento minorista**, el cual es publicitado mediante sus habituales canales comerciales. Dado que de forma general se constata que dichas ofertas minoristas incluyen la instalación de elementos como el punto de terminación de red (PTR), se entiende que igualmente dicha actuación está comprendida en el alta de línea contemplada en la Oferta AMLT.

#### **4. Conclusiones**

Una vez analizada la Consulta presentada por ASTEL sobre la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT), que regula la prestación de dicho servicio por parte de Telefónica, en el presente documento se han resuelto de manera pormenorizada el conjunto de dudas planteado, según se ha recogido en el punto anterior.

No obstante, las respuestas, aclaraciones y comentarios anteriores lo son sin perjuicio de que éstos y otros conceptos puedan ser revisados en futuras modificaciones de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica. Asimismo, el contenido del presente documento no condiciona la eventual solución que la CMT pudiera adoptar en el marco de un futuro conflicto, en el caso de plantearse éste.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y en el artículo 23.2 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior aprobado por Resolución del Consejo de la Comisión de fecha 20 de diciembre de 2007 (B.O.E. de 31 de enero de 2008), con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Vº Bº  
EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Reinaldo Rodríguez Illera

Ignacio Redondo Andreu