

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

## **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

Las líneas sobre las que el operador solicite el alta en el Servicio de AMLT deberán estar preasignadas en la modalidad de Preasignación Global Extendida. Si la línea no estuviese preseleccionada o la preselección que implica el Servicio de AMLT no coincidiese con la contratada hasta la fecha, se procederá a incorporar/modificar la modalidad de preselección y/u operador beneficiario de la preselección.

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 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 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, con la excepción del tráfico cursado mediante la modalidad de selección de operador llamada a llamada<sup>1</sup>)
- Los siguientes Servicios Suplementarios asociados a las líneas individuales analógicas o líneas TRAC migradas a GSM/LMDS/Satélite:
  - Servicio contestador
  - Servicio contestador con identificación de llamadas
  - Servicio contestador múltiple – Primeras 5 extensiones
  - Servicio contestador múltiple – 5 extensiones adicionales
  - Servicio contestador desde Internet
  - Indicador de nuevos mensajes en el contestador
  - Avisa Buzón
  - Desvío de llamadas – Desvío inmediato
  - Desvío de llamadas – Desvío si comunica
  - Desvío de llamadas – Desvío por ausencia
  - Desvío selectivo de llamadas
  - Desvío por bajas y cambio de domicilio – Desvío temporal (2 meses)
  - Desvío por bajas y cambio de domicilio – Desvío permanente
  - Desvío por bajas y cambio de domicilio – Desvío temporal (6 meses)
  - Servicio Identificación de llamadas
  - Servicio Identificación llamadas en espera
  - Llamada en espera
  - Llamada a tres
  - Llamada sin marcar
  - Llamada intercomunicada
  - Rechazo selectivo de llamadas
  - Servicio Multi-ring
  - Timbre distintivo de llamadas
  - Servicio salto de llamadas
  - Información cambio de número
  - Servicio no molesten
  - Cambio de número
  - Servicio devolución última llamada
  - Servicio mantenimiento integral de voz – 6 horas
  - Servicio mantenimiento integral de voz – 8 horas
  - Servicio mantenimiento integral de voz – 12 horas

---

<sup>1</sup> No se permitirá cursar tráfico a través de Telefónica de España mediante la marcación del 1077 a partir de la fecha de actualización de los sistemas de gestión comercial asociados al AMLT.

- Servicio mantenimiento integral de voz – Cambio de modalidad
  - Servicio mensajes de texto
  - Servicios de voz gratuitos – Servicio Identificación de llamadas
  - Servicios de voz gratuitos – Llamada en espera
  - Servicios de voz gratuitos – Servicio Identificación llamada en espera
  - Traslado de línea – Exterior, a otro edificio
  - Traslado de línea – Interior, dentro del mismo edificio o recinto
- Los siguientes Servicios Suplementarios asociados a las líneas digitales RDSI Básicas:
    - Servicio contestador RDSI – Sin identificación de llamadas
    - Servicio contestador RDSI – Con identificación de llamadas
    - Servicio contestador RDSI – Activación para equipos analógicos
    - Servicio contestador RDSI – Desactivación para equipos analógicos
    - Información cambio de número accesos básicos RDSI
    - Desvío por baja o cambio de domicilio accesos básicos RDSI
    - Resto de servicios suplementarios compatibles con las líneas digitales RDSI Básicas y que se prestan sobre líneas individuales analógicas
  - 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. Tras el plazo de notificación de 21 días, Telefónica de España dispondrá de 1 mes para incorporarlos a la oferta de AMLT y notificarlos a los Operadores beneficiarios, de acuerdo con las obligaciones recogidas en el Anexo 1.2 de la Resolución de 22 de marzo de 2007<sup>2</sup>. 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.
  - 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 los requieran conjuntamente con el servicio de AMLT, el servicio de alquiler y mantenimiento de equipo terminal de abonado que, en su caso, estuviera prestando a los abonados respecto a los que se solicita el servicio de AMLT. En este caso, se subrogará el contrato de alquiler y mantenimiento del terminal 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 no quiera mantener el servicio de alquiler y mantenimiento del Terminal de Telefónica de España, ello implicará la resolución del contrato entre el abonado y Telefónica de España respecto a dicho servicio, siendo Telefónica de España responsable de recoger el Terminal 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.

---

<sup>2</sup> Resolución de 22 de marzo de 2007 por la que se aprueba la imposición de obligaciones específicas en el mercado de originación de llamadas en la red telefónica pública desde una ubicación fija y se acuerda su notificación a la Comisión Europea (Expediente MTZ 2007/90).

### 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

Por la prestación del Servicio de AMLT se aplicarán los siguientes 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>	2,23 €	2,23 €
Cuota mensual del Servicio de AMLT	11,53 €	17,84 €
Rechazo de solicitudes de AMLT <sup>(2)</sup>	3,05 €	3,05 €

(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>	<b>Modificación</b>	<b>Rechazo</b>
Por solicitud	4,11 €	3,76 €	3,05 €
Por número	0,35 €	0,35 €	0,00 €

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	77,00 €	137,00 €

Por la prestación de los servicios suplementarios asociados a las líneas individuales analógicas o líneas TRAC migradas a GSM/LMDS o Satélite se aplicarán los siguientes precios:

#### *Servicios suplementarios sobre líneas analógicas*

	<b>Cuota de Alta</b>	<b>Cuota Mensual</b>
Servicio contestador	0,00 €	0,00 €

Servicio contestador con identificación de llamadas	0,00 €	0,60 €
Servicio contestador múltiple – Primeras 5 extensiones	0,00 €	0,60 €
Servicio contestador múltiple – 5 extensiones adicionales	0,00 €	0,30 €
Servicio contestador desde Internet	0,00 €	0,00 €
Indicador de nuevos mensajes en el contestador	0,00 €	0,00 €
Avisa Buzón	0,00 €	0,00 €
Desvío de llamadas		
– Desvío inmediato	0,00 €	0,60 €
– Desvío si comunica	0,00 €	0,60 €
– Desvío por ausencia	0,00 €	0,60 €
Desvío selectivo de llamadas	6,00 €	1,00 €
Desvío por bajas y cambio de domicilio		
– Desvío temporal (dos meses)	7,21 €	0,00 €
– Desvío permanente	42,07 €	21,04 €
– Desvío temporal (seis meses)	45,08 €	0,00 €
Servicio Identificación de llamadas	0,00 €	0,00 €
Servicio Identificación llamada en espera	0,00 €	0,00 €
Llamada en espera	0,00 €	0,00 €
Llamada a tres	0,00 €	0,60 €
Llamada sin marcar	6,01 €	0,90 €
Llamada intercomunicada	6,01 €	2,40 €
Rechazo selectivo de llamadas	6,00 €	1,00 €
Servicio Multi-ring	6,00 €	2,00 €
Timbre distintivo de llamadas	0,00 €	1,00 €
Servicio salto de llamadas	12,02 €	8,00 €
Información cambio de número	6,01 €	0,60 €
Servicio no molesten	0,00 €	0,60 €
Cambio de número	12,02 €	0,00 €
Servicio devolución última llamada	0,00 €	0,00 €
Servicio mantenimiento integral de voz		
– 6 horas	0,00 €	13,49 €
– 8 horas	0,00 €	6,23 €
– 12 horas	0,00 €	3,11 €
– Cambio de modalidad	0,00 €	0,00 €
Servicio mensajes de texto	0,00 €	0,00 €
Servicios de voz gratuitos		
– Servicio Identificación de llamadas	0,00 €	0,00 €
– Llamada en espera	0,00 €	0,00 €
– Servicio Identificación llamada en espera	0,00 €	0,00 €
Traslado de línea		

- Exterior, a otro edificio	50,08 €	13,70 €
- Interior, dentro del mismo edificio o recinto	50,08 €	13,70 €

Por la prestación de los servicios suplementarios asociados a las líneas digitales RDSI Básicas se aplicarán los siguientes precios:

***Servicios suplementarios sobre líneas digitales***

	<b>Cuota de Alta</b>	<b>Cuota Mensual</b>
Servicio contestador RDSI		
- Sin identificación de llamadas	0,00 €	0,00 €
- Con identificación de llamadas	0,00 €	0,60 €
- Activación para equipos analógicos	0,00 €	0,00 €
- Desactivación para equipos analógicos	0,00 €	0,00 €
Información cambio de número accesos básicos RDSI	6,00 €	3,00 €
Desvío por baja o cambio de domicilio accesos básicos RDSI	6,00 €	3,00 €

Los servicios suplementarios compatibles con las líneas digitales RDSI Básicas y que se prestan sobre líneas analógicas se facturarán de acuerdo con los precios indicados en la tabla “Servicios suplementarios sobre líneas analógicas”.

En general, 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 terminal 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. Disponer del correspondiente Acuerdo de Preselección firmado entre TESAÚ y el Operador Beneficiario o bien disponer de dicho servicio por otro título jurídico, en particular por haberse adherido el Operador beneficiario a las condiciones reguladas del servicio de Preselección.
3. Existencia de consentimiento escrito o verbal con verificación por tercero en las tramitaciones del Servicio de AMLT similar al desarrollado en las tramitaciones de preselección de operador.
4. 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.

5. 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 Telefonica 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 contratada.
  - 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. Telefónica de España deberá inhabilitar la marcación de su CSO 1077 por parte de los usuarios de AMLT a partir de la fecha de modificación de los sistemas de gestión comercial asociados al 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 la inhabilitación 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 CMT 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 relación a la baja del Servicio de AMLT en sus diferentes modalidades, el abonado podrá dirigirse tanto al Operador beneficiario como a Telefónica de España, de acuerdo con el procedimiento establecido para ello y manteniendo siempre, y en todo momento, informado al abonado de los efectos que conlleva su solicitud de baja. 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 terminal 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 del Mercado de las Telecomunicaciones”

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 del Mercado de las Telecomunicaciones.

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 del Mercado de las Telecomunicaciones.

- 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 del Mercado de las Telecomunicaciones.

- 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 del Mercado de las Telecomunicaciones.
- 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 del Mercado de las Telecomunicaciones.

## **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 del Mercado de las Telecomunicaciones 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 aquella 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 determinaran 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 del Mercado de las Telecomunicaciones.

En caso de conflicto en la emisión de la citada autorización, las partes someterán el conflicto a resolución vinculante de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

### **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 del Mercado de las Telecomunicaciones, 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 del Mercado de las Telecomunicaciones.
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 del Mercado de las Telecomunicaciones.

### **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 del Mercado de las Telecomunicaciones 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 del Mercado de las Telecomunicaciones 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.

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 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 del Mercado de las Telecomunicaciones, al objeto de que ésta resuelva el conflicto, sin que ello suponga suspensión o resolución del acuerdo.

## **8.- PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

### **8.1. Recepción y atención de solicitudes de alta/inhabilitación de líneas en el servicio AMLT**

El procedimiento de recepción y atención de solicitudes de alta o de inhabilitación de líneas en el servicio AMLT se basa en el actual procedimiento general de preselección, diferenciándose de este

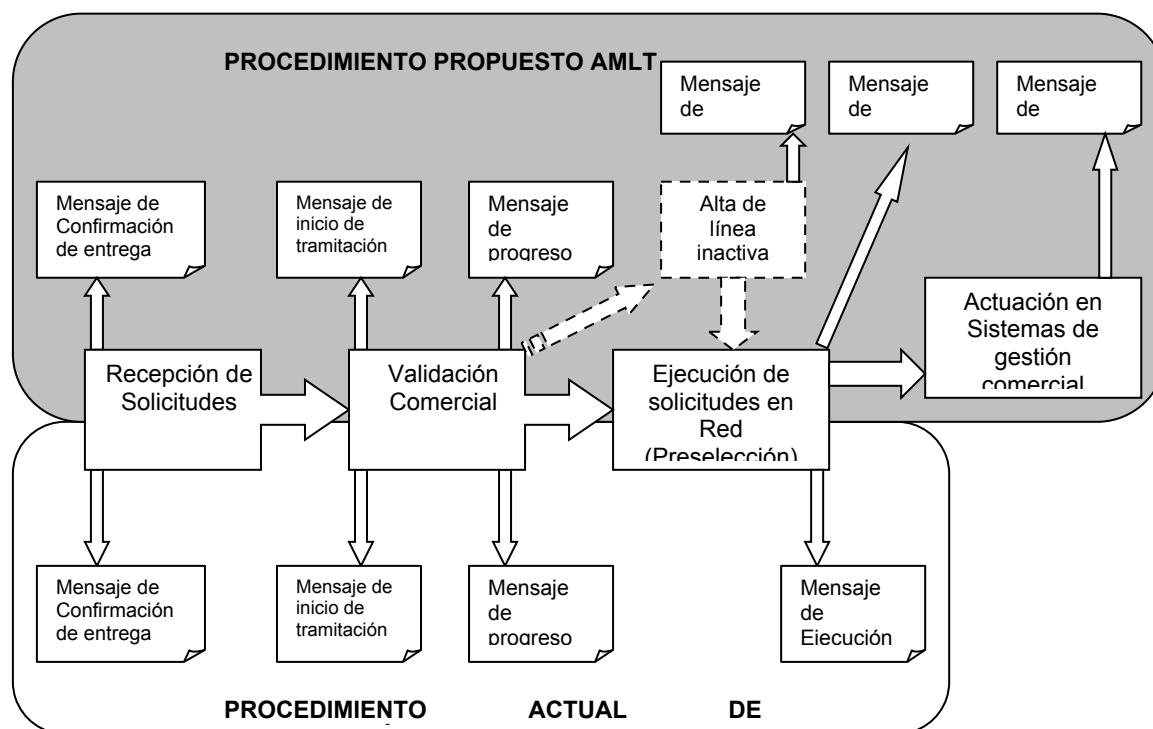


último en una actuación sobre los sistemas de gestión comercial posterior a la actualización en Red de la preselección correspondiente.

Por ello, se establece un modelo de comunicación de solicitudes específico, sobre el que se han definido nuevos valores para los campos utilizados en los ficheros de intercambio de información de preselección que actualmente están definidos en el procedimiento general de preselección. Asimismo, se contemplan validaciones específicas del servicio AMLT.

### 8.1.1. Visión global del proceso

A continuación, se incluye un esquema que representa una visión global del proceso de recepción y atención de altas e inhabilitaciones de líneas en el servicio AMLT



### 8.1.2. Envío y recepción de solicitudes por correo electrónico

El operador beneficiario enviará las solicitudes que afecten a las líneas del servicio AMLT (alta AMLT e inhabilitación junto con la modificación de servicios asociados sobre líneas AMLT) a través de internet a un buzón de correo específico. En el caso de alta del servicio AMMLT sobre líneas inactivas, la solicitud podrá realizarse alternativamente a través de una interfaz web con validación on-line de los campos.

Las solicitudes podrán enviarse a partir de las 08:00 horas comenzando en la fecha que se determine como entrada en vigor del presente procedimiento. 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 correo electrónico. En el momento de la recepción del correo electrónico Telefónica de España emitirá un mensaje de confirmación de la recepción del mismo.

#### Requisitos técnicos

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, etc.)

Los requisitos técnicos son:

- Utilización de un sistema de correo electrónico para la comunicación.
- Empleo de mecanismos de confirmación de entrega, que garanticen la llegada al destino y que los mensajes no se pierden en la Red.
- Las solicitudes de los operadores beneficiarios se enviarán a Telefónica de España a una dirección de correo fija y desde una dirección, también única, para cada uno de ellos.
- Los mensajes de Telefónica de España se enviarán desde una dirección de correo electrónica fija. Esta dirección de envío de mensajes será distinta a la establecida para la recepción.
- Los operadores podrán designar una dirección de correo electrónica fija distinta de la establecida para el envío de solicitudes, para la recepción de los mensajes enviados por Telefónica de España.

#### Requisitos de seguridad

Las solicitudes deberán estar autenticadas y encriptadas bajo el producto comercial PGP (Pretty Good Privacy). La versión a utilizar del Software PGP será compatible entre los operadores y Telefónica de España (actualmente se requiere una versión 9.5.0 o superior), todas las comunicaciones entre Operador y Telefónica de España irán encriptadas con esta herramienta; para lo cual Telefónica de España proporcionará a los Operadores su clave de encriptación pública para que estos encripten los ficheros a enviar a Telefónica de España, y a su vez los Operadores proporcionaran a Telefónica de España su clave pública para que las comunicaciones vía fichero que se les envíen vayan encriptadas.

#### Formato de solicitudes

El operador beneficiario enviará las solicitudes que afecten a las líneas del servicio AMLT (alta AMLT e inhabilitación junto con la modificación de servicios asociados sobre líneas AMLT) mediante un mensaje específico (con el “asunto” “Solicitud AMLT del operador XXXXXX; mensaje ddmmaasssss” donde XXXXX será el nombre del operador que envía el mensaje y ddmmaasssss un número identificativo del mensaje –dd=día, mm=mes, aa= año y sssss=secuencial-) a través de internet a un buzón de correo específico, emitiéndose por parte de Telefónica de España el correspondiente **mensaje de confirmación** de recepción del correo electrónico.

Cada solicitud se informará en una línea de texto del mensaje, con el formato que se detalla a continuación, pudiendo contener un mensaje una única solicitud o un conjunto de ellas. El límite de solicitudes AMLT contenidas en un mismo mensaje será de 500, considerándose asimismo un límite de atención de 500 solicitudes de alta AMLT por operador y día.

La estructura de cada solicitud será una línea de texto, de longitud fija, con un conjunto de campos cuya alineación será siempre a la izquierda dejando los espacios no utilizados rellenos con “blancos” a la derecha y con el siguiente formato:

Descripción del campo	Tipo	Long	Comentarios
Unidad de preselección (ver nota 1)	CHAR	2	01 Preselección individual 02 Preselección en bloque
Código de operador solicitante	CHAR	3	Tres dígitos numéricos utilizados para la consolidación
Nombre o Razón Social del abonado	CHAR	80	Nombre o Razón Social del titular de la línea
DNI/CIF abonado o número de pasaporte para extranjeros no residentes	CHAR	15	Código DNI o CIF del abonado o número de pasaporte según los formatos correspondientes
Número telefónico	CHAR	9	Número de abonado que identifica al acceso sobre el

			que se efectúa la solicitud
Domicilio del abonado	CHAR	185	Domicilio del abonado para identificación del par en caso de líneas inactivas consta de los siguientes subcampos: - Nombre de la vía sin especificar su tipo: calle, avenida, etc. (60 caracteres) - Número (5 caracteres) - Planta (3 caracteres) - Letra (1 carácter) - Provincia (11 caracteres) - Población (100 caracteres) Código Postal (5 caracteres)
Número contacto cliente	CHAR	9	Nº contacto cliente para concertar cita
Referencia del operador solicitante	CHAR	6	Número de referencia único generado por el operador solicitante y distinto para cada solicitud presentada
Tipo de modificación (ver nota 2)	CHAR	2	Tipo de actuación o modificación 04 – Inhabilitación a instancia del Operador 06 – Exclusión de llamadas metropolitanas y a servicios de inteligencia de red 07 – Exclusión de llamadas a servicios de Inteligencia de Red 10 – Habilitación AMLT 11 – Exclusión AMLT 12 – Habilitación AMLT con alta de línea 13 – Baja de AMLT con baja de línea 14 – Modificación de servicios asociados
Opción servicios suplementarios	CHAR	2	Tipo de opción: 01 – Personalizada 02 – Paquete básico 03 – Continuidad
Detalle de servicios que se contratan (ver nota 3)	CHAR	154	Identificación de los servicios que se quieren dar de alta
Detalle de servicios que se excluyen (ver nota 4)	CHAR	154	Identificación de los servicios que se quieren dar de baja

Nota 1: La preselección individual "01" sólo será aplicable en el caso de accesos con un único número asociado, mientras que accesos con varios números asociados sólo será aplicable la preselección en bloque "02"

Nota 2: Se utilizará por parte del Operador Beneficiario cada uno de los Tipos de modificación indicados en los siguientes casos:

- "04" para proceder a la solicitud de baja AMLT+preselección
- "06" para proceder a la solicitud de baja AMLT y pasar a preselección de larga distancia
- "07" para proceder a la solicitud de baja AMLT y pasar a preselección global
- "10" para proceder a la solicitud de alta AMLT (implicando esta solicitud tanto la habilitación de la preselección global extendida – en caso que la línea no se encontrase previamente preseleccionada – como la modificación en la modalidad de preselección a la modalidad de preselección Global extendida – en caso que la línea se encontrase preseleccionada en una modalidad diferente a ésta –)
- "11" para proceder a la solicitud de baja AMLT manteniendo la preselección global extendida
- "12" para proceder a la solicitud de alta de línea+habilitación preselección+alta AMLT
- "13" para proceder a la solicitud de baja de AMLT y baja del servicio telefónico
- "14" para proceder a la modificación de servicios suplementarios con posterioridad al alta de AMLT, contratando nuevos servicios o dando de baja algunos de los ya existentes (incluyendo el alquiler del Terminal). Para ello, el campo Opcion servicios suplementarios deberá tomar el valor 01 (Personalizada)

Nota 3: Este campo sólo aparecerá relleno en el caso de tipo de modificación "10", "12" y "14" siempre y cuando se quieran dar de alta servicios suplementarios de manera personalizada o modificar los ya contratados, en otro caso estará en blanco. El formato de este campo será el siguiente:

- 3 caracteres numéricos iniciales que indican el número de servicios que se quieren dar de alta. En caso de que no haya servicios a dar de alta se indicaría con tres ceros (000).
- A continuación se utilizará un separador que se identifica por el carácter ":"
- Por último, la lista propia de los servicios identificando cada uno de ellos por un código de 3 caracteres alfanuméricos que deberán ser definidos por Telefónica de España, los espacios no utilizados deberán ir rellenos de blancos.

Nota 4: Este campo sólo aparecerá relleno en el caso de tipo de modificación "10", "12" y "14" siempre y cuando se quieran dar de baja servicios suplementarios de manera personalizada o modificar los ya contratados, en otro caso estará en blanco. El formato de este campo será el mismo que el ya comentado para el campo de alta en la Nota 3.

A continuación se indica qué campos son obligatorios y cuáles opcionales. El significado de OPC (opcional) y OBLIG (obligatorio) es el siguiente:

- El campo OBLIG debe venir relleno con un valor significativo, ya que sobre él se realizarán validaciones.
- El campo OPC puede venir o no relleno, pero en todo caso ha de respetarse el espacio reservado. Sobre él no se harán validaciones.

Campo	Tipo de modificación							
	04	06	07	10	11	12	13	14
Unidad de preselección	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Código de operador solicitante	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Nombre o Razón social del abonado	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC
DNI/CIF abonado o número de pasaporte para extranjeros no residentes	OPC	OPC	OPC	OBLIG	OPC	OBLIG	OPC	OPC
Nº contacto cliente	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC
Número telefónico	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OPC	OBLIG	OBLIG
Domicilio del abonado	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OBLIG	OPC	OPC
Referencia del operador solicitante	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Tipo de modificación	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Opción servicios suplementarios	OPC	OPC	OPC	OBLIG	OPC	OBLIG	OPC	OBLIG
Detalle de servicios que se contratan	OPC	OPC	OPC	OBLIG (ver nota)	OPC	OBLIG (ver nota)	OPC	OBLIG (ver nota)
Detalle de servicios que se excluyen	OPC	OPC	OPC		OPC		OPC	

Nota: Al menos uno de los campos tendrá que estar relleno, en el caso de opción de servicios suplementarios 01 (Personalizada)

### Iniciación del procedimiento

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
04 – Inhabilitación	X	X
06 – Exclusión de llamadas metropolitanas y a servicios de inteligencia de red	X	X
07 – Exclusión de llamadas a servicios de Inteligencia de Red	X	X
10 – Habilitación AMLT	X	
11 – Exclusión AMLT	X	X
12 – Habilitación AMLT con alta de línea	X	
13 – Baja de AMLT con baja de línea	X	
14 – Modificación de servicios asociados	X	

### Extracción de solicitudes

Los mensajes electrónicos serán tratados por orden de llegada y, sobre los mismos, se efectuarán una serie de validaciones físicas que comprueban la normalización de los datos enviados. Cualquier rechazo que se produzca en estas validaciones provocará el rechazo del mensaje completo y, por tanto, de todas las solicitudes contenidas en el mismo. Los motivos de rechazo obtenidos en base a estas validaciones son los siguientes:

Código	Problema de normalización
--------	---------------------------

01	Mensaje no encriptado/no firmado o encriptado/firmado con clave errónea
02	Mensaje con más de 500 solicitudes
03	Mensaje con solicitudes de longitud errónea
04	Mensaje con carácter no reconocido
05	Superado límite de solicitudes de AMLT en el día (periodo inicial)

En el periodo inicial (6 meses), se aplicará el sistema de cupos máximos de solicitudes por operador y día previsto en la Resolución por la que se aprueba la presente oferta de AMLT. El problema de normalización 05 no será de aplicación tras la finalización de dicho periodo inicial, pasándose a aplicar un sistema de reserva de capacidad.

Se informará diariamente al operador beneficiario del AMLT, mediante **mensaje de inicio de tramitación**, el resultado de la validación física del mensaje indicándose tanto los mensajes que han resultado correctos como los que han resultado erróneos. Sobre estos últimos se informará sobre la causa de no normalización conforme a la tabla de errores anteriormente descrita. Los mensajes que superen las validaciones anteriores continuarán el proceso de AMLT.

### 8.1.3. Validación comercial

Los mensajes correctos pasarán al proceso de validación comercial, en el que se analizarán los datos de cada una de las solicitudes contenidas en el mensaje. 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 son las siguientes:

Código denegación	Causa	Observaciones
01	Numeración con proceso de preselección ya en marcha	Cuando sobre el número de teléfono existe un proceso de preselección 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/CIF del abonado	Cuando para el número de teléfono dado, el DNI/CIF 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/CIF incorrecto o en blanco	Cuando este campo viene en blanco o contiene caracteres no alfanuméricos.
14	Unidad de preselección incorrecto o en	Cuando el campo viene en blanco o no tiene un valor

	blanco	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: 04, 06, 07, 10, 11, 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 (04, 06, 07, 11, 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

NOTA 1 : Para efectuar esta validación deberán considerarse las Reglas de Validación contenidas en el punto 3.8 del procedimiento general de preselección, en concreto, no procederá denegación de solicitud por esta causa cuando:

- el DNI/CIF 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/CIF 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.

NOTA 2: La denegación de la solicitud por esta causa, será objeto de abono por parte del Operador solicitante del correspondiente importe en concepto de rechazo.

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

Codigo de denegación	Tipo de modificación							
	04	06	07	10	11	12	13	14
01	X	X	X	X	X	X	X	X
02				X				
04				X				
06				X				
07	X	X	X	X	X		X	X
08				X				
09	X	X	X	X	X	X	X	X
10	X	X	X	X	X	X	X	X
11	X	X	X	X	X	X	X	X
12				X		X		
14				X		X		
15	X	X	X	X	X	X	X	X
18				X				
19				X				
20	X	X	X	X	X	X	X	X
21	X	X	X		X		X	X
22						X		
23								X
24				X		X		X
25				X		X		X
26								X

27								X
28				X		X		X

Una vez realizadas estas validaciones, se informará del resultado del proceso al operador beneficiario, mediante un **mensaje de progreso** que contendrá tanto las solicitudes que han resultado correctas en la validación como las que han resultado denegadas por contener alguno de los errores indicados anteriormente. En este último caso se informará de la causa de denegación. Asimismo, en este mensaje se informará de posibles solicitudes correctas iniciadas por un tercer operador o por Telefónica de España que afecten al operador beneficiario del servicio AMLT.

#### 8.1.4. 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. Diariamente se enviará al operador beneficiario un mensaje de ejecución en el que se le informará de las altas de líneas asociadas a una solicitud de AMLT que han sido finalizadas el día anterior (**mensaje de ejecución 1**). En dicho mensaje 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, siempre que impliquen modificación o en la modalidad de preselección o en el operador beneficiario de la misma, serán enviadas a los Sistemas de Red para implementar las actuaciones e preselección que dicha solicitud implique. Diariamente se enviará al operador beneficiario un mensaje de ejecución en el que se le informará de las solicitudes de AMLT con actuación de preselección completada actualizadas el día anterior. (**mensaje de ejecución 2**).

Una vez implementada en Red la preselección que implique cada una de las solicitudes, 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 diariamente al operador beneficiario un mensaje en el que se le informará de las solicitudes que han sido actualizadas el día anterior, así como las no actualizadas (**mensaje de ejecución 3**). 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. Tras el envío de este mensaje de ejecución, Telefónica de España deberá inhabilitar la posibilidad de marcación del CSO 1077 por parte de los abonados de AMLT.

#### 8.1.5. 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.

Por su parte, las solicitudes AMLT que no impliquen actuaciones en Red (es decir, que no impliquen cambio en la modalidad de preselección contratada sobre la línea o cambio en el operador beneficiario de la preselección), tendrán un plazo máximo de ejecución de 2 días hábiles,





Teléfono	9	Número de abono
Blancos	2	
Tipo actuación	2	Tipo de modificación (04, 06, 07, 10, 11, 12, 13 o 14) (ver Nota 2)

Nota 1: El número de referencia del operador solicitante tiene 6 caracteres (son válidos los números y las letras mayúsculas) mientras que el número de referencia de Telefónica de España tiene 12 caracteres que se forma poniendo delante del número de referencia del solicitante (AABBCC) los 3 dígitos de cada operador (ooo) y poniendo detrás un número de secuencia de 3 dígitos asignado por Telefónica de España (sss), empezando por 001. Esta notación se utilizará en todos los ficheros enviados por Telefónica de España.

Nota 2: En el caso de tipo de actuación "12" el campo de teléfono irá en blanco y la solicitud se identificará por su número de referencia. Esta consideración será de aplicación en todos los ficheros enviados por Telefónica de España.

## 2) Fichero de mensajes no normalizados

**Nombre del fichero:** NoNorm\_AMLT\_NNN\_ddmmaass.txt

**Formato del fichero:**

**Cabecera:**

LISTADO DE MENSAJES AMLT NO NORMALIZADOS

OPERADOR BENEFICIARIO: OOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOO  
 FECHA DE IMPRESIÓN: DD/MM/AAAA

-----  
 MENSAJE EN

### Cuerpo:

Nombre	Caracteres	Descripción
Mensaje	60	Contenido del campo "asunto" del mensaje no normalizado
Blancos	2	
Código de error de normalización	2	

## c) Mensaje de progreso

Se genera diariamente para indicar el resultado de la validación comercial de las solicitudes contenidas en los mensajes normalizados. En el mensaje de correo, que se genera y envía diariamente, se pueden incluir hasta 4 ficheros anexos

- Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador beneficiario y que han sido validados
- Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador beneficiario y que han sido denegadas en la fase de validación
- Números correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador validados para AMLT a su favor y que afectan al operador beneficiario
- Números correspondientes a solicitudes iniciadas por Telefónica de España validados (solicitudes de inhabilitación) y que afectan al operador beneficiario

### 1) Fichero de solicitudes iniciadas por el operador beneficiario que han sido validadas

**Nombre del fichero:** Vali\_AMLT\_NNN\_FechaHora.txt

**Formato del fichero:**

**Cabecera:**

LISTADO DE PETICIONES AMLT VALIDADAS

OPERADOR BENEFICIARIO: OOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOO  
 FECHA DE IMPRESIÓN: DD/MM/AAAA

-----  
 REGISTRO TELEFONO TA

-----  
**Cuerpo:**

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema de Telefónica de España
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de abono
Blancos	2	
Tipo actuación	2	Tipo de modificación (04, 06, 07, 10, 11, 12, 13 o 14)

**2) Fichero de solicitudes iniciadas por el operador beneficiario que han sido denegadas**

**Nombre del fichero:** Dene\_AMLT\_NNN\_FechaHora.txt

**Formato del fichero:**

**Cabecera:**

LISTADO DE PETICIONES AMLT DENEGADAS  
-----

OPERADOR BENEFICIARIO: OOO  
FECHA DE IMPRESIÓN: DD/MM/AAAA  
-----

REGISTRO TELEFONO TA CD  
-----

**Cuerpo:**

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema de Telefónica de España
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de abono
Blancos	2	
Tipo actuación	2	Tipo de modificación (04, 06, 07, 10, 11, 12, 13 o 14)
Blancos	2	
Código denegación	2	

**3) Fichero de solicitudes validadas iniciadas por un tercer operador**

**Nombre del fichero:** ValTerc\_AMLT\_NNN\_FechaHora.txt

**Formato del fichero:**

**Cabecera:**

LISTADO DE PETICIONES AMLT VALIDADAS CON TERCER OPERADOR  
-----

OPERADOR BENEFICIARIO: OOO  
FECHA DE IMPRESIÓN: DD/MM/AAAA  
-----

REGISTRO TELEFONO TA  
-----

**Cuerpo:**

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema de Telefónica de España
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de abono
Blancos	2	
Tipo actuación	2	Tipo de modificación (10)

**4) Fichero de solicitudes validadas iniciadas por Telefónica de España**

**Nombre del fichero:** ValTelf\_AMLT\_NNN\_FechaHora.txt

**Formato del fichero:**





### Cabecera:

LISTADO PETICIONES AMLT EJECUTADAS CON TERCER OPERADOR

OPERADOR BENEFICIARIO: OOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOO  
FECHA DE IMPRESIÓN: DD/MM/AAAA

REGISTRO TELEFONO TA FX.EJECUC. HORA EJE

### Cuerpo:

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema de Telefónica de España
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de abono
Blancos	2	
Tipo actuación	2	Tipo de modificación (10)
Blancos	2	
Fecha de ejecución	10	Fecha de ejecución en Red de la actuación (formato DD:MM:AAAA)
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se ejecuta en Red la actuación indicada (formato HH:MM:SS)

#### 4) Fichero de solicitudes iniciadas por Telefónica de España que han sido ejecutadas (sólo mensaje ejecución 3)

**Nombre del fichero:** Telf\_AMLT\_NNN\_FechaHora.txt

**Formato del fichero:**

**Cabecera:**

LISTADO DE SOLICITUDES INCIADAS POR TELEFÓNICA Y EJECUTADAS

OPERADOR BENEFICIARIO: OOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOO  
FECHA DE IMPRESIÓN: DD/MM/AAAA

REGISTRO TELEFONO TA FX.EJECUC. HORA EJE

### Cuerpo:

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema de Telefónica de España
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de abono
Blancos	2	
Tipo actuación	2	Tipo de modificación (04, 06, 07 u 11)
Blancos	2	
Fecha ejecución	10	Fecha de ejecución en Red de la actuación (formato DD:MM:AAAA)
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se ejecuta en Red la actuación indicada (formato HH:MM:SS)

#### 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 será el siguiente:

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

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

Campo	Caracteres	Descripción
Teléfono	9	Número de abono

DNI/NIF/CIF/NIE	15	DNI/CIF/NIF/NIE del abonado
-----------------	----	-----------------------------

En cada línea de texto del mensaje se podrá informar de los datos correspondientes a un abonado, con el formato indicado anteriormente y con un límite de 500 en el mismo mensaje.

### **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 firmada de la solicitud del abonado. Según establece la Disposición Derogatoria la Circular 1/2001, el operador solicitante de la preselección también podrá disponer de otros medios que acrediten el consentimiento del cliente, siendo aplicable para esos medios de acreditación lo dispuesto en este apartado para las copias firmadas. Cuando se haga uso de los mecanismos de consentimiento verbal del abonado, que se regulan en la Circular 1/2004 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, se aplicará a dicho consentimiento verbal lo dispuesto en este apartado para las copias firmadas. Para ello, se tendrá en cuenta que la entrega de la acreditación de consentimiento verbal se hará en soporte CD, y que el formato en el que se podrá codificar la grabación será MP3 o WAVE

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 firmada, 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 firmada de más del 5% de las solicitudes remitidas al operador afectado por cada operador solicitante en una determinada semana.

Si las copias firmadas 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 firmadas 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 firmadas 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 firmadas 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 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 de la copia firmada sea otro operador, éste indicará a Telefónica de España la dirección de entrega.

En el momento de la entrega de las copias firmadas el 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 firmadas 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 firmadas podrá requerir su devolución al operador afectado en el procedimiento de preselección 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 firmada de la solicitud del abonado, Telefónica de España podrá iniciar el procedimiento de inhabilitación de la preselección correspondiente.

De modo recíproco, si Telefónica de España no atendiera el requerimiento del operador afectado para que le envíe copia firmada 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.

Cuando se haga uso de los mecanismos de consentimiento verbal del abonado, que se regulan en la Circular 1/2004 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, se aplicará a dicho consentimiento verbal lo dispuesto en este apartado para las copias firmadas.

#### Contenido de las solicitudes de los abonados

La copia/original firmada de 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 de verificación por tercero que acredite el consentimiento verbal del abonado deberá incluir la siguiente información:

- Fecha en que tiene lugar la verificación
- 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/CIF
- 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/inhabilitación del servicio AMLT.
- Confirmación del abonado, en su caso, sobre la unidad de preselección afectada (línea individual o RDSI) y la modalidad de preselección solicitada (larga distancia, global, etc.).

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 en 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)

<b>Campo</b>	<b>Caracteres</b>	<b>Descripción</b>
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

## **8.2. 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 de la preselección, que permite a un operador consultar el estado de una solicitud tanto durante su tramitación como tras la ejecución de un cambio en preselección.

Este sistema estará basado en entorno Web (via SGO mediante el interfaz de usuario que actualmente tienen los operadores beneficiarios de la preselección). Cada operador dispondrá de su correspondiente clave de acceso privada, a través de la cual únicamente podrá acceder a la información sobre las solicitudes enviadas por el mismo. Este procedimiento será de utilización exclusiva por los operadores beneficiarios de la Preselección y AMLT. En ningún caso será utilizable por los clientes finales de los operadores beneficiarios o de Telefónica de España.

El sistema de información y consulta no se considera parte integrante de la plataforma que utiliza Telefónica de España para tramitar las solicitudes de AMLT, y por lo tanto no se encuadra entre los sistemas que este operador emplea para ejecutar cualquier cambio en AMLT. 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)
- 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
- Numero 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)

### **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. Este sistema estará basado en entorno web, vía SGO, mediante el interfaz de usuario que, al efecto, tienen disponible los operadores beneficiarios y afectados de la preselección.

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 de 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.

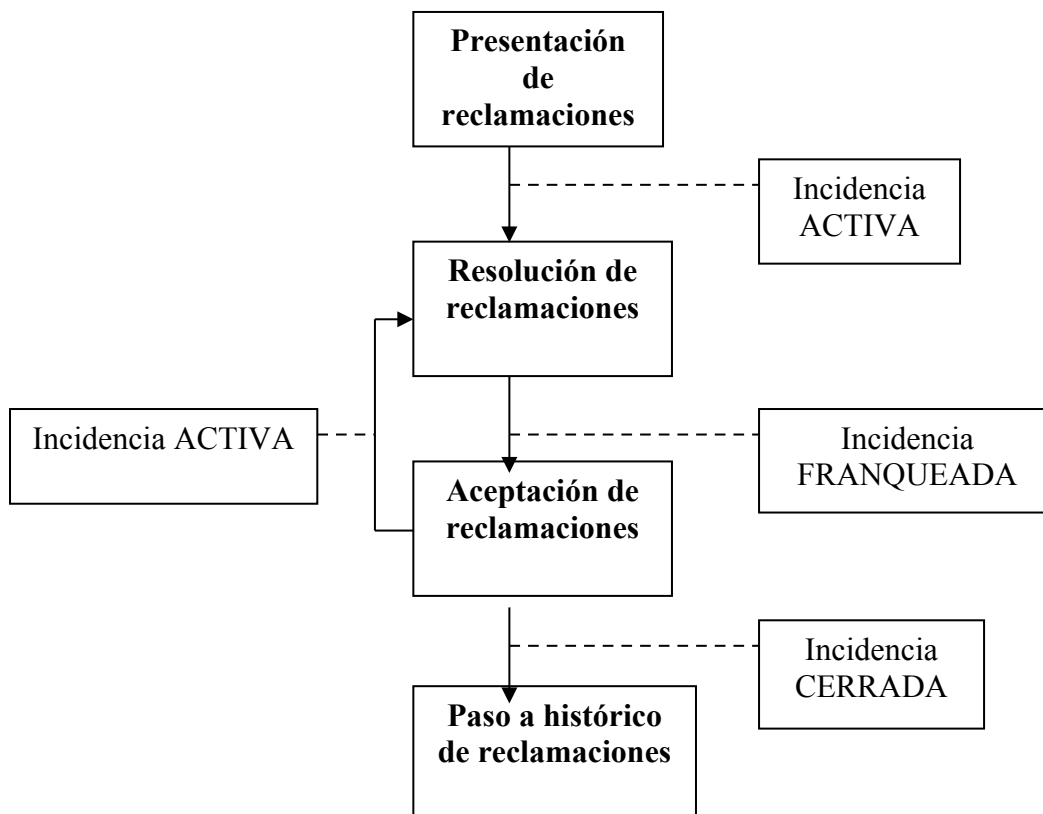
Se entiende por **reclamaciones de infraestructuras** todas aquellas relacionadas con el funcionamiento de la red y de las centrales de Telefónica de España en el servicio de AMLT. En

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, franquada 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 impropcedente	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
Imposibilidad de efectuar selección llamada a llamada	El abonado no puede seleccionar llamada a llamada a otro operador
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 de llamadas no solicitadas	La preselección se encuentra operativa en una modalidad distinta a la solicitada
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”.

### 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 enviará un mensaje electrónico al operador beneficiario comunicándole que su reclamación está franqueada. Dicha información podrá ser consultada vía Web por el operador beneficiario teniendo éste que aceptar o rechazar el franqueo sobre aquellas reclamaciones que se encuentren en estado de “FRANQUEADA”.

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
- 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
- Provincia
- 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 tomando como origen el día de comunicación de la incidencia por parte del operador beneficiario, y como fin el día en que la incidencia pasa al estado de “FRANQUEADA”. Para la resolución de reclamaciones rechazadas por Telefónica de España, se tomará como origen el día de rechazo, y como fin el día en que la incidencia pasa de al estado de “FRANQUEADA”.

Telefónica de España deberá garantizar que el tiempo de resolución no supera los 5 días hábiles para las reclamaciones de provisión, no supera los 3 días hábiles para las reclamaciones de infraestructuras, y no supera los 10 días hábiles para las reclamaciones de facturación. 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

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 cualesquiera 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.

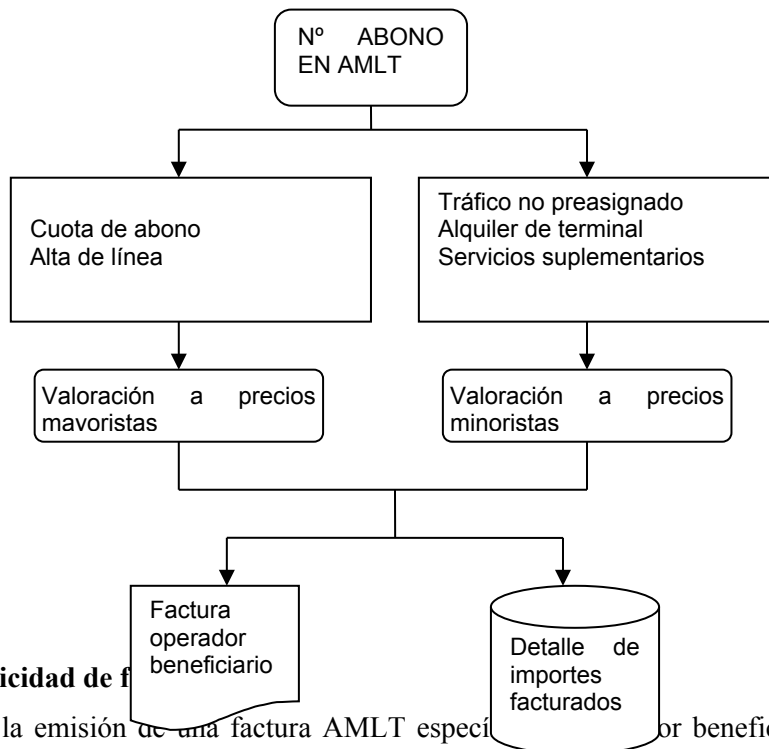
Los operadores beneficiarios y Telefónica de España proporcionarán sus correspondientes cuadros de escalado a los que deberán dirigirse para escalar según el procedimiento.

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.

## **8.4. 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 por 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, ni por rechazo de la solicitud, 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 Terminal**

Las cuotas mensuales correspondientes al mes n a facturar al operador en concepto de alquiler/mantenimiento del terminal 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 terminal 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. Se recuerda que no debe permitirse la marcación del 1077 de Telefónica de España.

#### **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 en el servicio. Las penalizaciones en el ámbito del servicio AMLT aplicarán a los siguientes servicios:

Servicio	Tiempo de provisión efectivo garantizado (días hábiles)	Hito inicial
Alta en AMLT (sin actuaciones de preselección)	2	Recepción solicitud
Alta en AMLT (con actuaciones de preselección)	5	Recepción solicitud
Alta en AMLT (con alta de línea)	5	Alta de línea

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, calculada como un porcentaje de la cuota de alta del servicio, conforme a la siguiente tabla (penalizaciones mutuamente excluyentes):

Servicio	Retraso Dr (días)	Penalización
Alta en AMLT	Hasta $0,2 \times T_{max}$	Dr x 6% cuota alta
	Desde $0,2 \times T_{max}$ Hasta $0,5 \times T_{max}$	Dr x 10% cuota alta
	Desde $0,5 \times T_{max}$	Dr x 16% cuota alta

Siendo  $T_{max}$  el tiempo de provisión garantizado para cada servicio y Dr el número de días laborables de retraso transcurrido desde dicho tiempo de provisión. Al resultado de multiplicar cualquier coeficiente por  $T_{max}$ , se le aplicará un redondeo a la baja.

### 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:

<b>Tipo de incidencia</b>	<b>Tiempo de resolución (días hábiles)</b>
Reclamación de provisión	5
Reclamación de infraestructuras	3
Reclamación de facturación	10

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, TESAU 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 TESAU, 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.

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.

### **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 deberán abonar las siguientes cuantías en concepto de notificación de falsa avería o incidencia sin fundamento, según la hora y la existencia o no de desplazamiento. Idénticos importes serán de aplicación a franqueos indebidos.

	<b>Penalización sin desplazamiento (Euros)</b>	<b>Penalización con desplazamiento (Euros)</b>
8:00 a 22:00 horas	101,31	111,46
22:00 a 8:00 horas	126,64	138,57

### **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, TELEFÓNICA 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 Anexo de Servicios y Precios a este contrato.
- 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 o líneas digitales (RDSI Básico) 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, en la modalidad de preselección global extendida, 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 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), 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, con la excepción del

tráfico cursado mediante la modalidad de selección de operador llamada a llamada<sup>3</sup>), 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 del Mercado de las Telecomunicaciones 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

- 4.2. Las líneas sobre las que el operador solicite el alta en el servicio de AMLT deberán estar preasignadas en la modalidad de Preasignación Global Extendida. Si la línea no estuviese preseleccionada o la preselección que implica el servicio de AMLT no coincidiese con la contratada hasta la fecha, se procederá a incorporar/modificar la modalidad de preselección y/u operador beneficiario de la preselección.

La contratación del servicio de AMLT sobre un acceso RDSI Básico 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, 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

---

<sup>3</sup> No se permite cursar tráfico a través de TELEFÓNICA DE ESPAÑA mediante la marcación del 1077 a partir de la fecha de actualización de los sistemas de gestión comercial del AMLT.

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 del Mercado de las Telecomunicaciones el inicio de la prestación del servicio telefónico disponible al público.
2. Que el OPERADOR BENEFICIARIO disponga del correspondiente Acuerdo de Preselección con TELEFÓNICA DE ESPAÑA debidamente firmado, o bien disponer de dicho servicio por otro título jurídico, en particular por haberse adherido a las condiciones reguladas del servicio de preselección.
3. Que exista consentimiento de los abonados escrito (mediante firma escrita) o verbal con verificación por tercero en las tramitaciones del servicio de AMLT del OPERADOR BENEFICIARIO, similar al desarrollado en las tramitaciones de preselección de operador.

#### **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 no preseleccionadas, debiendo proceder TELEFÓNICA DE ESPAÑA a dar de alta las líneas y activar/modificar la modalidad de 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 y la preselección asociada a este servicio. Dicha solicitud provocará la activación de la línea por parte de TELEFÓNICA DE ESPAÑA y posteriormente las actuaciones en red para activar la preselección global extendida 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. La baja del servicio de AMLT a instancias del abonado se podrá solicitar tanto al OPERADOR BENEFICIARIO como a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, de acuerdo con el procedimiento establecido para ello y manteniendo siempre, y en todo momento, informado al abonado de los efectos que conlleva su solicitud de baja

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.

La baja conjunta del servicio de AMLT y el servicio de preselección implican que todos los servicios incluidos en la oferta de AMLT volverán a ser cursados y facturados por TELEFÓNICA DE ESPAÑA. En el caso que el abonado curse la baja sólo por el servicio de AMLT, se le permitirá la posibilidad de mantener la modalidad de preselección incluyendo o excluyendo algún/os tipo/s de llamadas.

Se considera que la inhabilitación debidamente formalizada de la preselección en la modalidad global extendida debe conllevar la inhabilitación del servicio de AMLT que se hubiera establecido para dicho abonado.

- 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 contratada.
  - 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. TELEFÓNICA DE ESPAÑA deberá inhabilitar la marcación de su CSO 1077 por parte de los usuarios de AMLT a partir de la fecha de modificación de los sistemas de gestión comercial asociados al 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 la inhabilitación 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 CMT 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 Terminal, 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 terminal 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 del Mercado de las Telecomunicaciones.

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 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 BENEFICIARIO dentro del mes siguiente, debiendo notificarse esta circunstancia a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

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 del Mercado de las Telecomunicaciones.

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 prestandose 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 del Mercado de las Telecomunicaciones.

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 del Mercado de las Telecomunicaciones.

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 del Mercado de las Telecomunicaciones.

## **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 del Mercado de las Telecomunicaciones 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 del Mercado de las Telecomunicaciones 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, oír 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 del Mercado de las Telecomunicaciones 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 del Mercado de las Telecomunicaciones.

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 del Mercado de las Telecomunicaciones.

#### **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 del Mercado de las Telecomunicaciones 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 del Mercado de las Telecomunicaciones 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 del Mercado de las Telecomunicaciones, 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 del Mercado de las Telecomunicaciones.
- 21.6.** Las modificaciones del Contrato resultantes de su revisión se comunicarán a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones 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 del Mercado de las Telecomunicaciones.
- 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 del Mercado de las Telecomunicaciones.
- 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 del Mercado de las Telecomunicaciones 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 del Mercado de las Telecomunicaciones.

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*

	Líneas analógicas y TRAC	RDSI Básico
Alta en Servicio de AMLT <sup>(1)</sup>	2,23 €	2,23 €
Cuota mensual del Servicio de AMLT	11,53 €	17,84 €
Rechazo de solicitudes de AMLT <sup>(2)</sup>	3,05 €	3,05 €

(3) Se aplicará una cuota por cada línea que se dé de alta en el Servicio de AMLT.

(4) El Operador beneficiario pagará una cuota específica por cada solicitud que sea rechazada.

#### *Servicio de Preselección de Operador*

	Habilitación	Modificación	Rechazo
Por solicitud	4,11 €	3,76 €	3,05 €
Por número	0,35 €	0,35 €	0,00 €

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

#### *Servicio de Alta de línea*

	Líneas analógicas y TRAC	RDSI Básico
Alta de línea	77,00 €	137,00 €

Por la prestación de los servicios suplementarios asociados a las líneas individuales analógicas o líneas TRAC migradas a GSM/LMDS o Satélite se aplicarán los siguientes precios:

#### *Servicios suplementarios sobre líneas analógicas*

	Cuota de Alta	Cuota Mensual
Servicio contestador	0,00 €	0,00 €
Servicio contestador con identificación de llamadas	0,00 €	0,60 €
Servicio contestador múltiple – Primeras 5 extensiones	0,00 €	0,60 €
Servicio contestador múltiple – 5 extensiones adicionales	0,00 €	0,30 €
Servicio contestador desde Internet	0,00 €	0,00 €
Indicador de nuevos mensajes en el contestador	0,00 €	0,00 €
Avisa Buzón	0,00 €	0,00 €
Desvío de llamadas		
– Desvío inmediato	0,00 €	0,60 €
– Desvío si comunica	0,00 €	0,60 €
– Desvío por ausencia	0,00 €	0,60 €
Desvío selectivo de llamadas	6,00 €	1,00 €
Desvío por bajas y cambio de domicilio		

– Desvío temporal (dos meses)	7,21 €	0,00 €
– Desvío permanente	42,07 €	21,04 €
– Desvío temporal (seis meses)	45,08 €	0,00 €
Servicio Identificación de llamadas	0,00 €	0,00 €
Servicio Identificación llamada en espera	0,00 €	0,00 €
Llamada en espera	0,00 €	0,00 €
Llamada a tres	0,00 €	0,60 €
Llamada sin marcar	6,01 €	0,90 €
Llamada intercomunicada	6,01 €	2,40 €
Rechazo selectivo de llamadas	6,00 €	1,00 €
Servicio Multi-ring	6,00 €	2,00 €
Timbre distintivo de llamadas	0,00 €	1,00 €
Servicio salto de llamadas	12,02 €	8,00 €
Información cambio de número	6,01 €	0,60 €
Servicio no molesten	0,00 €	0,60 €
Cambio de número	12,02 €	0,00 €
Servicio devolución última llamada	0,00 €	0,00 €
Servicio mantenimiento integral de voz		
– 6 horas	0,00 €	13,49 €
– 8 horas	0,00 €	6,23 €
– 12 horas	0,00 €	3,11 €
– Cambio de modalidad	0,00 €	0,00 €
Servicio mensajes de texto	0,00 €	0,00 €
Servicios de voz gratuitos		
– Servicio Identificación de llamadas	0,00 €	0,00 €
– Llamada en espera	0,00 €	0,00 €
– Servicio Identificación llamada en espera	0,00 €	0,00 €
Traslado de línea		
– Exterior, a otro edificio	50,08 €	13,70 €
– Interior, dentro del mismo edificio o recinto	50,08 €	13,70 €

Por la prestación de los servicios suplementarios asociados a las líneas digitales RDSI Básicas se aplicarán los siguientes precios:

*Servicios suplementarios sobre líneas digitales*

	<b>Cuota de Alta</b>	<b>Cuota Mensual</b>
Servicio contestador RDSI		
– Sin identificación de llamadas	0,00 €	0,00 €
– Con identificación de llamadas	0,00 €	0,60 €
– Activación para equipos analógicos	0,00 €	0,00 €
– Desactivación para equipos analógicos	0,00 €	0,00 €
Información cambio de número accesos básicos RDSI	6,00 €	3,00 €

Desvío por baja o cambio de domicilio accesos básicos RDSI	6,00 €	3,00 €
--	--------	--------

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