



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ANEXO II

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE PRESELECCIÓN

INDICE

1. OBJETO

2. DEFINICIONES

3. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE PRESELECCIÓN

3.1 VISIÓN GLOBAL DEL PROCESO DE PRESELECCIÓN

3.2. ENVÍO DE SOLICITUDES POR CORREO ELECTRÓNICO

3.2.1 Requisitos técnicos generales para el envío de solicitudes

3.2.2. Requisitos de seguridad para el envío de solicitudes

3.2.3. Sobre el formato de solicitudes

3.3. UNIDAD DE PRESELECCIÓN

3.4 INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

3.5. EXTRACCIÓN DE SOLICITUDES

3.6. PROCEDIMIENTOS DE VALIDACIÓN

3.6.1 Reglas de validación ante falta de correspondencia en DNI/NIF/CIF/NIE

3.6.2 Procedimientos de validación opcional por el operador afectado

3.7 FASE DE EJECUCIÓN

4. PLAZO DE EJECUCIÓN

5. CORREOS ELECTRÓNICOS ENVIADOS POR EL OPERADOR DE ACCESO

5.1. MENSAJES ENVIADOS POR EL OPERADOR DE ACCESO

5.1.1. Mensaje de confirmación de entrega

5.1.2. Mensaje de inicio de tramitación

5.1.3. Mensaje de progreso

5.1.4. Mensaje de ejecución

5.2. DESCRIPCIÓN DE LOS DIFERENTES NOMBRES Y FORMATOS DE LOS FICHEROS ANEXOS A LOS CORREOS ELECTRÓNICOS

5.2.1. Números de solicitudes normalizadas

5.2.2. Fichero de mensajes no normalizados

5.2.3. Números de solicitudes iniciadas por el operador validadas



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- 5.2.4. Números de solicitudes iniciadas por el operador denegadas
- 5.2.5. Números validados correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador
- 5.2.6. Números validados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso
- 5.2.7. Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador
- 5.2.8. Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador que no se han podido ejecutar
- 5.2.9. Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador
- 5.2.10 Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso

5.2.11 Correos electrónicos enviados para validación opcional.

5.2.11.1 Mensajes enviados

- Mensajes de inicio de validación opcional
- Mensajes de resultado de la validación opcional

5.2.11.2 Descripción de los diferentes nombres y formatos de los ficheros anexos a los correos electrónicos.

- Números de solicitudes iniciadas por el operador de acceso
- Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso validadas
- Números de solicitudes iniciadas por el operador de acceso denegadas

6. PRESELECCIONES VIRTUALES

6.1. NÚMEROS DE PRESELECCIONES VIRTUALES

6.2. NÚMEROS EJECUTADOS CORRESPONDIENTES A PRESELECCIONES VIRTUALES

7. SOBRE EL CONSENTIMIENTO DE LOS ABONADOS

7.1. PUESTA A DISPOSICIÓN DE ORIGINALES POR EL OPERADOR SOLICITANTE

7.2. IRREGULARIDADES EN NOTIFICACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

7.3. CONTENIDO DE LAS SOLICITUDES DE LOS ABONADOS

7.4. MENSAJE DE REQUERIMIENTO DE ORIGINALES

7.5. MENSAJE SOLICITANDO DESHACER ACTUACIONES

8. RESERVA DE CAPACIDAD

9. PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1. Objeto

El presente documento tiene por objeto definir el Procedimiento Administrativo para el Servicio de Preselección de operador.

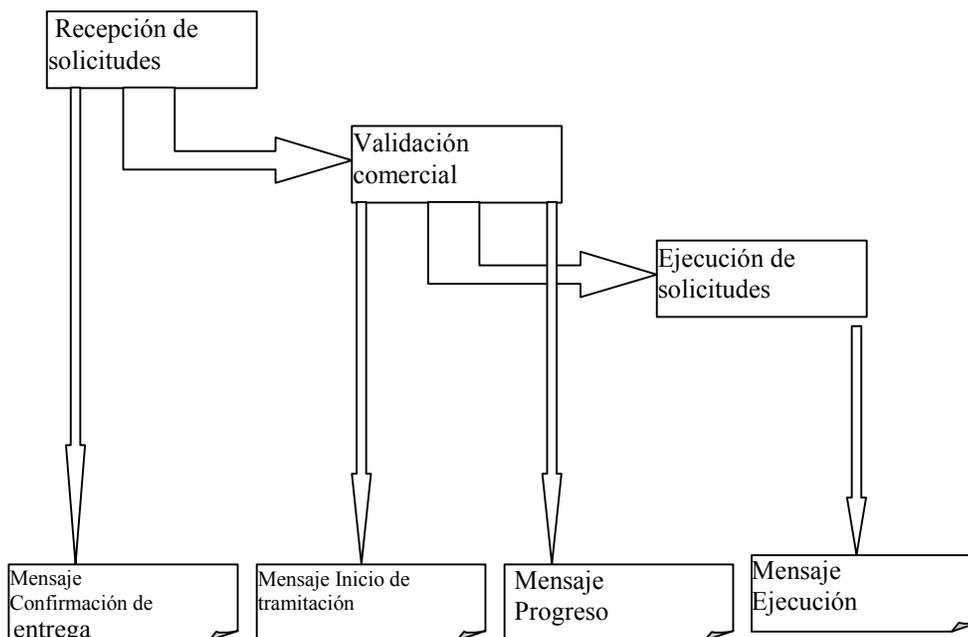
2. Definiciones

A los efectos del presente procedimiento, los términos definidos en el ANEXO I tendrán el significado que allí se les asigna.

3. Procedimiento Administrativo de Preselección

3.1 Visión global del proceso de preselección.

A continuación, se incluye un esquema que representa la visión global del proceso de la preselección dentro del operador de acceso:





COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

3.2 Envío de solicitudes por correo electrónico.

El operador beneficiario enviará todas las solicitudes de preselección a través de Internet a la dirección de correo que fije el operador de acceso con esta finalidad.

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

El operador de acceso 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 el operador de acceso emitirá un mensaje de confirmación de la recepción del mismo.

3.2.1 Requisitos técnicos generales para el envío de solicitudes.

Tanto el operador de acceso 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.

El operador de acceso 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 al operador de acceso a una dirección de correo fija y desde una dirección, también única, para cada uno de ellos.
- Los mensajes del operador de acceso 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 el operador de acceso.

3.2.2 Requisitos de seguridad para el envío de solicitudes.

Las solicitudes deberán estar autenticadas y cifradas bajo el producto comercial PGP (Pretty Good Privacy). La versión a utilizar del Software PGP será compatible entre los operadores y el operador de acceso (actualmente se requiere una versión 9.5.0 o



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

superior), todas las comunicaciones entre el operador solicitante y el operador de acceso irán cifradas con esta herramienta. La clave será generada con el algoritmo DH/DSS (obligatoriamente) y tendrá una longitud de 2048/1024 (opcional) y estará asociada a la dirección o direcciones de correo electrónico que se vayan a utilizar en preselección.

3.2.3 Formato de las solicitudes.

Cada mensaje de correo se podrá referir a una única solicitud o a un conjunto de solicitudes. El límite de solicitudes en un solo mensaje es de 500.

Cada solicitud vendrá en una línea del texto del mensaje. Todas las líneas tendrán una longitud fija, según la estructura que aparece más abajo. La alineación de los campos será siempre a la izquierda. El espacio no utilizado se rellenará con espacios en blanco a la derecha.

En ambos casos, mensajes con una sola solicitud o con varias, el “*asunto*” del mensaje será “*Solicitud del operador xxxxxx; mensaje ddmmaasssss*”, donde xxxxxx será el nombre del operador que envía el mensaje y ddmmaasssss será un número identificativo del mensaje (dd- día, mm- mes, aa-año, sssss- secuencia).

El operador de acceso, mediante un mensaje específico a través de Internet, emitirá a un buzón de correo específico el correspondiente **mensaje de confirmación** de recepción del correo electrónico.

La estructura de cada solicitud será una línea de texto con un conjunto de campos y sin separación entre campos con la siguiente estructura:

Descripción del campo	Tipo	Long	Comentarios
Unidad de preselección	CHAR	2	Código que identifica el mensaje. Lo genera el operador emisor al crear el mensaje: 01 Preselección individual 02 Preselección en bloque
Código de operador solicitante*	CHAR	3	Tres dígitos numéricos que identifican al operador
Nombre o Razón social del abonado	CHAR	80	Nombre o razón social del titular de la línea.
DNI/NIF/CIF/NIE abonado o número de pasaporte para extranjeros no residentes	CHAR	15	Código DNI, NIF, CIF o NIE del abonado o número de pasaporte según los formatos correspondientes.
Número telefónico	CHAR	9	En preselección individual identifica el número del abonado solicitante a preseleccionar, y en preselección en bloque identifica el acceso.
Referencia del operador solicitante	CHAR	6	Número de referencia único generado por el operador solicitante y distinto para cada solicitud



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

			presentada.
Tipo de modificación	CHAR	2	Tipo de actuación o modificación: 00 Preselección de Larga Distancia 01 Preselección Global 02 Exclusión de llamadas metropolitanas 03 Inclusión de llamadas metropolitanas 04 Inhabilitación a instancia del operador 05 Preselección Global extendida 06 Exclusión llamadas metropolitanas y a servicios de inteligencia de red 07 Exclusión a servicios de inteligencia de red 08 Inclusión de llamadas a servicios de inteligencia de red 09 Inclusión de llamadas metropolitanas y a servicios de inteligencia de red.
	Long. Reg	117	

* Los operadores solicitantes de la preselección pueden ser también aquellos que, de acuerdo con lo establecido en la Disposición adicional segunda de la Circular 2/2009, no tengan una relación de consolidación con el operador de acceso.

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.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Campo	00 Larga Distancia	01 Global	02 Exclusión metropolit.	03 Inclusión metropolit.	04 Inhabilitac.	05 Global Extendida	06 Exclusión metropolit. +IR	07 Exclusión IR	08 Inclusión IR	09 Inclusión metropolit. +IR
Unidad de preselección	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Código de operador solicitante	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Nombre o razón social del abonado	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC
DNI/NIF/ CIF/NIE abonado o numero de pasaporte para extranjeros no residentes	OBLIG	OBLIG	OPC	OPC	OPC	OBLIG	OPC	OPC	OPC	OPC
Número telefónico	OBLIG	OBLIG	OBILG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Referencia del operador solicitante	OBLIG	OBLIG	OBILG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Tipo de modificación	OBLIG	OBLIG	OBILG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

3.3 Unidad de Preselección.

Cada solicitud de preselección se referirá a un abonado y a un acceso único, identificado por uno cualquiera de los números asociados al acceso. La solicitud podrá ser de preselección individual o de preselección en bloque.

Las solicitudes de preselección individual afectan únicamente al número indicado en la solicitud, mientras que en las solicitudes de preselección en bloque afectan a todos los números de acceso. Durante la fase de validación el operador de acceso desglosará cada solicitud de preselección en bloque en los distintos números telefónicos del acceso para los que se va a realizar la tramitación. En caso de que el acceso tenga un único número asociado, el contenido del campo “*unidad de preselección*” será irrelevante y la solicitud se tramitará para dicho número.

En caso de preselección en bloque, las solicitudes de modificación en accesos parcialmente preseleccionados, afectan solo a la parte de la numeración que estuviera previamente preseleccionada.

3.4 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	Operador de acceso
Larga distancia	X	
Global	X	
Exclusión metropolitanas	X	X
Inclusión metropolitanas	X	
Inhabilitación	X	X
Preselección global extendida	X	
Exclusión metropolitanas + IR	X	X
Exclusión IR	X	X
Inclusión IR	X	
Inclusión metropolitanas +IR	X	



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

3.5 Extracción de solicitudes

Los mensajes electrónicos serán tratados en riguroso orden de llegada, y sobre los mismos, se efectuarán una serie de validaciones físicas que comprueban la normalización de los datos enviados. Estos mensajes serán incorporados al **Sistema de Validación Comercial**.

Los mensajes que no logren ser extraídos correctamente del buzón se denominan “*no normalizados*”. Cuando un mensaje es no normalizado se descartarán todas las solicitudes contenidas en el mismo.

Los motivos por los que un mensaje puede no ser interpretado correctamente son los siguientes:

Código	Problema de normalización
01	Mensaje no cifrado /no firmado o cifrado /firmado por una clave errónea
02	Mensaje con más de 500 solicitudes
03	Mensaje con solicitudes longitud no conforme
04	Mensaje con carácter no reconocido

El operador de acceso, informará diariamente al operador beneficiario, mediante un **mensaje de inicio de tramitación**, del resultado de la validación física del mensaje indicándose tanto los mensajes que han resultado correctos como los no normalizados. Sobre estos últimos se informará sobre la causa de no normalización conforme a la tabla de errores anteriormente descrita.

3.6 Procedimiento de validación comercial.

Una vez que las solicitudes han sido introducidas en el **Sistema de Validación Comercial**, se pasará un proceso automático 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 pasarán al proceso de ejecución, mientras que las que se han denegado se darán por finalizadas.

El operador de acceso, una vez realizadas estas validaciones y en el mismo día, 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



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

anteriormente. Además, el operador beneficiario también será informado, a través del mensaje de progreso, del inicio de las actuaciones referentes a las solicitudes de inhabilitación o de exclusión de llamadas a favor del operador de acceso, así como de las habilitaciones a favor de un tercer operador.

En los casos de solicitudes de inhabilitación y de exclusión de llamadas iniciadas a través del operador de acceso, y solicitudes de habilitación a favor de un tercer operador, el operador preseleccionado afectado será informado del inicio de estas actuaciones mediante el mensaje de progreso tras superarse la fase de validación comercial.

Las causas de denegación son los siguientes:

Código de 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 o 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 del operador de acceso.
04	Abonado ha causado baja en el operador de acceso	Cuando el abonado está dado de baja del operador de acceso.
05	Línea de abonado con Telecómputo	Cuando el abonado solicita preselección y esta resulta incompatible con las facilidades asociadas a la línea (Telecómputo)
06	Abonado con servicio suspendido o interrumpido	Cuando el abonado tiene el servicio suspendido temporalmente o interrumpido definitivamente según lo establecido en la normativa vigente en cada momento.
07	Formato del número de abono incorrecto o en blanco	Cuando el número de teléfono viene en blanco o contiene caracteres no numéricos o la longitud no es de 9 dígitos.
08	Falta de correspondencia entre el número y el DNI/NIF/CIF/NIE del abonado	Cuando para el número de teléfono dado, el DNI/NIF/CIF/NIE de la solicitud no coincide con el del abonado que tiene contratado el acceso con el operador de acceso.
09	Código de operador solicitante erróneo	Cuando el campo que identifica el código del operador solicitante no tiene un valor reconocido o es incorrecto.
10	Número de referencia duplicado o incorrecto	Cuando se presenta una solicitud con un número de referencia que ya ha sido utilizado por el operador, o que sea incorrecto por contener caracteres no alfanuméricos.
11	Solicitud redundante	Cuando la acción que se solicita no modifica el estado en que se encuentra el abonado, y no haría falta llevar a cabo ninguna tarea.
12	Formato del DNI/NIF/CIF/NIE incorrecto o en blanco	Cuando este campo viene en blanco o contiene caracteres no alfanuméricos.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

13	Número telefónico no preseleccionado	Cuando el número telefónico no está preseleccionado con el operador solicitante.
14	Unidad de preselección incorrecto o en blanco	Cuando este campo viene en blanco o no tiene un valor reconocido.
15	Tipo de modificación incorrecto o en blanco	Cuando este campo viene en blanco, o no tiene un valor reconocido.
18	Numeración no geográfica o no perteneciente al operador de acceso	Cuando se solicita la preselección de las siguientes numeraciones: <ul style="list-style-type: none">- Numeración geográfica que no está asignada al operador de acceso, exceptuado el caso de la numeración geográfica que ha sido portada siendo el operador de acceso el receptor.- Numeración geográfica.
19	Número CENTREX Cabecera sin línea física.	Cuando se solicita la preselección de números de cabecera CENTREX.
20	Numeración que identifica un acceso sin obligación de preselección	Cuando se solicita la preselección sobre redes de accesos de banda ancha que no tienen impuesta la obligación de facilitar la preselección*.

* Según definición recogida en el ANEXO I.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el presente cuadro se resumen las causas de denegación que pueden darse para cada tipo de actuación o modificación:

Tipo de modificación										
Código denegación	00 Larga Distancia	01 Global	02 Exclusión metropolitanas	03 Inclusión metropolitanas	04 Inhabilitación	05 Global extendida	06 Exclusión metropolitanas+IR	07 Exclusión IR	08 Inclusión IR	09 Inclusión metropolitanas+IR
01	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
02	X	X				X				
04	X	X				X				
05	X	X				X				
06	X	X				X				
07	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
08	X	X				X				
09	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	X	X				X				
13			X	X	X		X	X	X	X
14	X	X				X				
15	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
18	X	X				X				
19	X	X				X				
20	X	X				X				



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el presente cuadro se resumen las causas de inhabilitación de las llamadas preseleccionadas.

Código de inhabilitación	Causa	Observaciones
01	Inhabilitación solicitada por el operador de acceso	Cuando el abonado solicita la inhabilitación de las llamadas preseleccionadas directamente al operador de acceso.
02	Inhabilitación por baja en el operador de acceso	Cuando el abonado con preselección de llamadas solicita la baja en la línea telefónica del operador de acceso.
03	Inhabilitación por cambio de titular	Cuando se produce un cambio en el titular de la línea telefónica.
04	Inhabilitación por interrupción del servicio	Cuando el abonado tiene el servicio interrumpido definitivamente según lo establecido en la normativa vigente en cada momento.
05	Cancelación por falta de acreditación del consentimiento del abonado	Cuando una vez habilitada la preselección de llamadas a favor de un operador beneficiario, el operador afectado consiga acreditar la falta de consentimiento del abonado.
06	Inhabilitación por pérdida del operador beneficiario del derecho a ser preseleccionado	Cuando el operador preseleccionado por el abonado pierda su derecho a ser beneficiario de la preselección, de acuerdo con lo establecido en la legislación sectorial de telecomunicaciones y en el ordenamiento jurídico en general.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En las solicitudes de preselección en bloque, en el mensaje de validación, aparecerán tanto el número enviado en la solicitud de preselección, como el resto de la numeración correspondiente a ese acceso.

3.6.1 Reglas de validación ante falta de correspondencia en DNI/NIF/CIF/NIE.

En la fase de validación comercial llevada a cabo por el operador de acceso, cuando el DNI/NIF/CIF/NIE del abonado que conste en la solicitud enviada por correo electrónico no coincida con el valor del DNI/NIF/CIF/NIE contenido en las bases de datos del operador de acceso, se aplicarán las siguientes reglas de validación para determinar si procede o no la denegación por la causa tipificada como *“Falta de correspondencia entre el número y el DNI/NIF/CIF/NIE del abonado”*:

- ✓ El operador de acceso no podrá denegar solicitudes en las que el DNI/NIF/CIF/NIE incluido en la solicitud de preselección coincida con el que aparece en factura que el operador de acceso remite al usuario.
- ✓ El operador de acceso no podrá denegar solicitudes si el campo DNI/NIF/CIF/NIE contenido en sus bases de datos está en blanco, está incompleto (posee menos dígitos que los establecidos para DNI/NIF/CIF/NIE), está formado por letras en lugar de números, o está compuesto por caracteres de relleno (como pueden ser ‘0’ o ‘9’).
- ✓ En el supuesto en que la solicitud hubiera incluido el campo opcional *“Nombre o Razón Social del abonado”*, se procederá a verificar la coincidencia del valor de este campo de la solicitud con el dato que obra en poder del operador de acceso. Si el campo de *“Nombre o Razón Social del abonado”* coincide, el operador de acceso aceptará la solicitud.

De manera recíproca, las reglas contenidas en este apartado serán de aplicación en la validación opcional llevada a cabo por el operador afectado, cuando éste hubiera optado por realizarla, de acuerdo con lo previsto en siguiente apartado.

3.6.2 Procedimientos de validación opcional por el operador afectado.

En el caso de solicitudes iniciadas por el operador de acceso que supongan la pérdida de toda o parte de las llamadas que el abonado tenía preseleccionadas, y cuando el operador afectado hubiera optado por llevar a cabo la validación de las mismas, el operador de acceso enviará un mensaje de inicio de validación opcional al operador afectado.

El operador afectado responderá a este mensaje con otro mensaje de resultado de la validación opcional, que contendrá la relación de solicitudes validadas y denegadas.

Las causas de denegación por las que el operador afectado podrá rechazar la solicitud en la validación opcional son las siguientes:



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

01	Formato del número telefónico incorrecto o en blanco
02	Falta de correspondencia entre el número y el DNI/NIF/CIF/NIE
03	Registro (número de referencia del operador de acceso) duplicado o incorrecto
04	Formato del DNI/NIF/CIF/NIE incorrecto o en blanco
05	Tipo de actuación incorrecto o en blanco

El mensaje de inicio de validación opcional no excluye la remisión del fichero anexo al mensaje de progreso referente a los números validados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso. Tanto si se lleva a cabo la validación opcional como si no, el operador de acceso tiene la misma obligación de enviar el mensaje de progreso.

El proceso de validación opcional será similar al establecido en la presente Circular para el operador de acceso. En todo caso, habrán de respetarse los requisitos técnicos y de seguridad del envío de solicitudes.

El sistema de gestión de incidencias que debe implantar el operador que realice la validación opcional será similar al Sistema de Gestión de Incidencias del operador de acceso, cuyas características se describen en el Anexo IV de esta Circular, siguiendo las mismas fases y con los mismos plazos. Asimismo, le serán exigibles los mismos niveles de calidad de servicio.

Las reclamaciones únicamente serán de provisión de servicio. Los tipos de síntoma para provisión serán los siguientes:

- ✓ Denegación improcedente
- ✓ DNI/NIF/CIF/NIE erróneo
- ✓ Rechazo de original indebido
- ✓ Actuación no solicitada por el operador
- ✓ Solicitudes sin respuesta
- ✓ Otros motivos

3.7 Fase de ejecución.

El operador de acceso enviará diariamente un mensaje de ejecución que contendrá las solicitudes que han sido efectivamente ejecutadas en el día anterior, así como las no ejecutadas.

En solicitudes de preselección en bloque, en el mensaje de ejecución, aparecerán tanto el número enviado en la solicitud de preselección, como el resto de la numeración correspondiente a ese acceso.

4. Plazo de ejecución.

Para aquellas solicitudes que hayan sido validadas, la ejecución de la actuación de preselección se realizará en un **plazo máximo de cinco días hábiles** desde la recepción



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

por el operador de acceso de la comunicación vía correo electrónico de la solicitud, salvo en el supuesto de que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones apruebe la revisión excepcional de plazos.

5. Correos electrónicos enviados por el operador de acceso.

5.1 Mensajes enviados por el operador de acceso

En cada una de las fases del procedimiento, el operador de acceso enviará mensajes de correo electrónico que irán informando a los operadores del progreso de las solicitudes.

Dichos mensajes son los siguientes:

5.1.1 Mensaje de confirmación de entrega:

Se genera y envía de forma automática en el primer servidor de correo del operador de acceso conectado a Internet en respuesta a cada solicitud recibida. Sirve para verificar que un mensaje ha llegado al operador de acceso y no se ha perdido en Internet.

5.1.2 Mensaje de inicio de tramitación:

Se genera para indicar que una solicitud ha sido extraída del buzón del correo y está comenzando a tramitarse.

En el caso de haberse recibido una solicitud de preselección en bloque (código de unidad de preselección 02), se informará de cada uno de los números que realmente se van a tramitar.

Este mensaje contiene dos ficheros anexos:

- ✓ El primer fichero contiene los números correspondientes a las solicitudes de un operador que se han introducido en el sistema de validación comercial.
- ✓ El segundo fichero contiene los mensajes no normalizados.

Entre esos dos ficheros, se deben comprender todas las solicitudes de mensajes normalizados enviadas por el operador, y todos los mensajes no normalizados.

5.1.3 Mensaje de progreso:

Se genera 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:



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- ✓ Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador preseleccionado y que han sido validados.
- ✓ Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador preseleccionado y que han sido denegadas en la fase de validación.
- ✓ Números correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador validados para preselección a su favor y que afectan al operador preseleccionado.
- ✓ Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso validados (solicitudes de inhabilitación y de exclusión) y que afectan al operador preseleccionado.

5.1.4 Mensaje de ejecución:

Indican el resultado de las actividades de preselección en red. En el mensaje, que se genera con periodicidad diaria, puede incluir hasta 4 ficheros anexos:

- ✓ Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador preseleccionado y que han sido ejecutadas.
- ✓ Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador preseleccionado y que no han sido ejecutadas (no hechas). En este caso se indicará la causa técnica que dificulta o impide la preselección.
- ✓ Números correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador preseleccionadas a su favor y que afectan al operador preseleccionado.
- ✓ Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso que han sido ejecutadas y que afectan al operador preseleccionado.

Las notificaciones de cada actuación se envían al día siguiente de ejecutarse.

5.2 Descripción de los diferentes nombres y formatos de los ficheros anexos a los correos electrónicos.

5.2.1 Números de solicitudes normalizadas.

- **Formato del nombre de fichero:** Inf-Entrada-NNN-FechaHora.txt.asc¹

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de Inicio de Tramitación.

¹ Se utiliza NNN como ejemplo de un Operador Genérico. Cada operador tiene su propio código.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

➤ Formato del contenido del fichero

Cabecera: Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

INFORME DE PRESELECCIÓN POR FECHA DE ENTRADA

Fecha de Impresión: DD/MM/AAAA

Operador beneficiario: NNN

REFERENCIA

REGISTRO

TELEFONO

TIPO

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que se ha solicitado una actuación, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Nº Referencia	6	Código de la solicitud enviada por OPERADOR
Blancos	2	
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Nº Teléfono	9	Número de teléfono solicitado
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado (00/01/02/03/04/05/06/07/08/09)

El número de referencia del operador solicitante tiene 6 caracteres (son válidos los números y las letras mayúsculas) mientras que el número de referencia del operador de acceso 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 asignado por el operador de acceso, empezando por 001.

Cada solicitud de preselección individual da lugar a un número de referencia del operador de acceso (oooAABBCC001).

Cada solicitud de preselección en bloque da lugar a varios números de referencia del operador de acceso (números de referencia (oooAABBCC001, oooAABBCC002, oooAABBCC003,...), que indican los distintos números de teléfono del acceso para los que se va a realizar la tramitación.

5.2.2 Fichero de mensajes no normalizados.

Fichero para notificar al operador de los mensajes que no han podido ser procesados (“no normalizados”).

➤ Formato del nombre de fichero: NoNorm-NNN-ddmmaass.txt

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de Inicio de Tramitación.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

➤ Formato del contenido del fichero

Cabecera: Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE MENSAJES NO NORMALIZADOS

DD/MM/AAAA OPERADORA: NNN

MENSAJE: PROBLEMA-NORMALIZACIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un mensaje, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Mensaje	60	Contenido del campo "Asunto" del mensaje no normalizado
Blancos	2	
Problema normalización	2	Código de problema de normalización

5.2.3 Números de solicitudes iniciadas por el operador validadas.

➤ Formato del nombre de fichero: Vali NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco).

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de progreso.

➤ Formato del contenido del fichero

Cabecera: Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES VALIDADAS

DD/MM/AAAA OPERADORA: NNN

REGISTRO TELEFONO TIPO

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que se ha solicitado una actuación, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Nº Teléfono	9	Número de teléfono solicitado
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado (00/01/02/03/04/05/06/07/08/09)



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que un tercer operador ha solicitado una actuación. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación solicitada.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono solicitado
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado (00/01/05)

5.2.6 Números validados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso.

- **Formato del nombre de fichero:** ValTelf NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco)

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de progreso.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera: Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES VALIDADAS CON EL OPERADOR DE ACCESO

DD/MM/AAAA OPERADORA: NNN

REGISTRO TELEFONO TIPO

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que el operador de acceso ha solicitado una actuación. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación solicitada.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono solicitado
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado (02/04/06/07)
Blancos	2	
Causa de inhabilitación	2	01-Inhabilitación solicitada al operador de acceso 02-Inhabilitación por baja en el operador de acceso 03-Inhabilitación por cambio de titular 04-Inhabilitación por interrupción del servicio según lo establecido en la normativa vigente en cada momento.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

		05-Cancelación por falta de acreditación del consentimiento del abonado 06- Inhabilitación por pérdida del operador beneficiario del derecho a ser preseleccionado
--	--	---

5.2.7 Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador.

- **Formato del nombre de fichero:** Ejec NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco)

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera: Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES EJECUTADAS

DD/MM/AAAA

OPERADORA: NNN

REGISTRO TELEFONO TIPO FECHA DE EJECUCIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que se ha ejecutado una actuación solicitada por el operador. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación ejecutada.

En un solo fichero se engloba la información correspondiente a los procedimientos de todo tipo iniciados por el operador.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación ejecutada
Blancos	2	
Fecha de ejecución	10	Fecha de la ejecución en red de la actuación (formato dd:mm:aaaa)
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se ejecuta la actuación indicada (formato hh:mm:ss)

5.2.8 Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador que no se han podido ejecutar.

- **Formato del nombre de fichero:** Noejec NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco)



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

➤ **Formato del contenido del fichero**

Cabecera: Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES NO EJECUTADAS

DD/MM/AAAA

OPERADORA: NNN

REGISTRO TELEFONO TIPO FECHA DE EJECUCIÓN MENSAJE-ERROR

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que no se ha podido ejecutar una actuación solicitada por el operador. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación solicitada.

En un solo fichero se engloba la información correspondiente a los procedimientos de todo tipo iniciados por el operador.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado
Blancos	2	
Motivo	50	Motivo por el que no se ha podido ejecutar la petición

5.2.9 Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador.

- **Formato del nombre de fichero:** Terc NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco)

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

➤ **Formato del contenido del fichero**

Cabecera: Es única al principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES EJECUTADAS CON OPERADORA DISTINTA DEL OPERADOR DE ACCESO

DD/MM/AAAA

OPERADORA: NNN

REGISTRO

TELEFONO

TIPO

FECHA DE EJECUCIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que se ha ejecutado una actuación solicitada por un tercer operador. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación ejecutada.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono solicitado
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación ejecutada (00/01/05)
Blancos	2	
Fecha de ejecución	10	Fecha de la ejecución en red de la actuación (formato dd:mm:aaaa)
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se ejecuta la actuación indicada (formato hh:mm:ss)

5.2.10 Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso.

- **Formato del nombre de fichero:** Telf NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco)

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera: Es única al principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES DEL OPERADOR DE ACCESO EJECUTADAS

DD/MM/AAAA

OPERADORA: NNN

REGISTRO

TELEFONO

TIPO

FECHA DE EJECUCIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que se ha ejecutado una actuación solicitada por el operador de acceso. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación ejecutada.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono solicitado
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación ejecutado (02/04/06/07)
Blancos	2	
Fecha de ejecución	10	Fecha de la ejecución en red de la actuación (formato dd:mm:aaaa)
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se ejecuta la actuación indicada (formato hh:mm:ss)



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

5.2.11 Correos electrónicos enviados para la validación opcional.

5.2.11.1 Mensajes enviados

- **Mensaje de inicio de validación opcional**

Se genera para indicar las solicitudes que deberán ser validadas por el operador afectado.

Este mensaje incluye un fichero anexo:

- ✓ Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso y que van a ser validadas por el operador preseleccionado

- **Mensaje de resultado de la validación opcional**

Se genera para indicar el resultado de la validación opcional de las solicitudes. El mensaje se genera y se envía por el operador afectado al operador de acceso y puede contener hasta dos ficheros anexos:

- ✓ Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso y que han sido validados.
- ✓ Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso y que han sido denegados.

5.2.11.2 Descripción de los diferentes nombres y formatos de los ficheros anexos a los correos electrónicos.

- **Números de solicitudes iniciadas por el operador de acceso**

- **Formato del nombre de fichero:** Solicit_acceso NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco)

El fichero se genera y se envía anexo al mensaje de inicio de validación opcional.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera: Es única al principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTA DE MENSAJES A VALIDAR POR EL OPERADOR PRESELECCIONADO

DD/MM/AAAA

OPERADOR: NNN

REGISTRO TELEFONO DNI/NIF/CIF/NIE TIPO CAUSAS INHABILITACIÓN



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que se ha solicitado una actuación, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la Solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Nº Teléfono	9	Número de teléfono solicitado
Blancos	2	
DNI/ NIF/CIF/NIE	15	Código DNI/NIF/CIF/NIE del abonado o número de pasaporte según los formatos correspondientes
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado

- **Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso validadas**
 - **Formato del nombre de fichero:** Validacion_acceso NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco)

El fichero se genera y se envía anexo al mensaje de resultado de la validación opcional.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera: Es única al principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTA DE MENSAJES A VALIDAR POR EL OPERADOR PRESELECCIONADO

DD/MM/AAAA

OPERADOR: NNN

REGISTRO

TELEFONO

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que se ha solicitado una actuación, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la Solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Nº Teléfono	9	Número de teléfono solicitado

- **Números de solicitudes iniciadas por el operador de acceso denegadas**
 - **Formato del nombre de fichero:** Deneg_acceso NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco)

El fichero se genera y se envía anexo al mensaje de resultado de la validación opcional.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

➤ Formato del contenido del fichero

Cabecera: Es única al principio del fichero y es el siguiente (varía la fecha)

LISTA DE MENSAJES A VALIDAR POR EL OPERADOR PRESELECCIONADO

DD/MM/AAAA

OPERADOR: NNN

REGISTRO

TELEFONO

CAUSAS

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que se ha solicitado una actuación, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la Solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Nº Teléfono	9	Número de teléfono solicitado
Blancos	2	
Motivo	2	Causa de denegación

6. Preselecciones virtuales

El operador de acceso deberá comunicar al operador beneficiario las preselecciones virtuales efectuadas en su favor, lo que se hará mediante un fichero específico incluido en el mensaje de ejecución. Asimismo, el operador de acceso comunicará en otro fichero incluido también en el mensaje de ejecución, aquellas preselecciones virtuales que hayan pasado a ser preselecciones reales.

6.1 Números de preselecciones virtuales.

- **Formato del nombre de fichero:** Virt NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco)

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

➤ Formato del contenido del fichero

Cabecera: Es única al principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES EJECUTADAS VIRTUALMENTE

DD/MM/AAAA

OPERADORA: NNN

REGISTRO TELEFONO TIPO FECHA DE EJECUCIÓN



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que se ha ejecutado una preselección virtual de acuerdo con la actuación solicitada por el operador. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación ejecutada.

En un solo fichero se engloba la información correspondiente a los procedimientos de todo tipo iniciados por el operador.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación ejecutado
Blancos	2	
Fecha de ejecución	10	Fecha de la ejecución virtual de la actuación (formato dd:mm:aaaa)
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se preselecciona virtualmente el número solicitado (formato hh:mm:ss)

6.2 Números ejecutados correspondientes a preselecciones virtuales.

- **Formato del nombre de fichero:** EjecVirt NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco)

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera: Es única al principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES PRESELECCIONADAS VIRTUALMENTE Y AHORA EJECUTADAS

DD/MM/AAAA

OPERADORA: NNN

REGISTRO TELEFONO TIPO FECHA DE EJECUCIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que se ha ejecutado una actuación solicitada por el operador. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación ejecutada.

En un solo fichero se engloba la información correspondiente a los procedimientos de todo tipo iniciados por el operador.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación ejecutado
Blancos	2	
Fecha de ejecución	10	Fecha de la ejecución en red de la actuación (formato dd:mm:aaaa)
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se preselecciona el número solicitado (formato hh:mm:ss)

7 Sobre el consentimiento de los abonados

7.1 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 preseleccionado. El operador solicitante de la preselección también dispondrá de otros medios que acrediten el consentimiento del cliente, siendo aplicable para esos medios de acreditación lo dispuesto 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 tendrán en cuenta que la entrega de la acreditación de consentimiento verbal se hará en soporte CD, y que el formato en que se podrá codificar la grabación será MP3 o WAVE.

Durante el plazo de seis meses a contar desde la activación, 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



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 el operador de acceso, el operador beneficiario hará llegar a la Oficina de Tramitación de la Preselección, cuya dirección será proporcionada por el operador de acceso, 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 al operador de acceso 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.

7.2 Irregularidades en notificación del consentimiento.

Si el operador beneficiario no atendiera el requerimiento del operador de acceso para que el envíe copia firmada de la solicitud del abonado, el operador de acceso podrá iniciar el procedimiento de inhabilitación de la preselección.

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

En caso de habilitación a favor de un tercer operador, si este operador no atendiera, en el plazo estipulado para ello, el requerimiento del operador previamente preseleccionado de remisión de la copia firmada de la solicitud, se procederá a deshacer la actuación de la preselección ejecutada. Ante esta situación, el operador solicitante de la nueva preselección tendrá la obligación de comunicar al operador de acceso que proceda a deshacer dicha actuación.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Para garantizar que el operador afectado pueda conocer la identidad del nuevo operador con el que se preselecciona el cliente, el operador de acceso deberá ubicar y mantener actualizada la relación completa de los códigos de operador y razón social correspondiente. Este código es el formado por los tres dígitos que identifican al operador en el código de la solicitud en el sistema del operador de acceso.

Ante la petición al operador de acceso para deshacer una actuación, por las causas señaladas en los párrafos anteriores, el operador de acceso deberá proceder a la ejecución de la misma en el plazo máximo de cinco días laborables desde que haya recibido la solicitud.

Este procedimiento también es de aplicación cuando falte cualquiera de los elementos que se requieren para el 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.

7.3. 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/NIF/CIF/NIE.
- ✓ Número o Números que identifiquen el acceso o las líneas a preseleccionar.
- ✓ Unidad de preselección (línea individual o en bloque).
- ✓ Operador solicitante.
- ✓ Operador de acceso.
- ✓ Tipo de actuación o modificación (preselección LD, preselección global, 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/NIF/CIF/NIE
- ✓ Operador de acceso
- ✓ Número o números que identifiquen el acceso o las líneas a preseleccionar.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- ✓ Confirmación del abonado sobre la prestación de consentimiento al operador solicitante para tramitar la habilitación/modificación/inhabilitación de la preselección.
- ✓ 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).

7.4 Mensaje de requerimiento de originales.

El requerimiento se realizará en un mensaje electrónico, diferente del de progreso, en el que el campo de “*asunto*” será “*Req original de solicitud/es enviada/s ddmmaasssss*”. El límite de requerimientos de copia original en un solo mensaje es de 500. El mensaje será enviado a la dirección de correo electrónico que cada operador habilite al efecto.

Este mensaje será válido para los requerimientos del operador de acceso a los operadores solicitantes, y recíprocamente, para los requerimientos de éstos al operador de acceso.

- **Formato del nombre de fichero:** ReqOrig_NNN_ddmmaass.txt

El fichero se anexa al mensaje de requerimiento de solicitudes.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera: No existe cabecera

Cuerpo: Cada línea se refiere a una solicitud para la que se requiere el envío de copia original y los campos están separados por blancos.

Nombre	Caracteres	Descripción
Número de Referencia de la Solicitud	6	Código de la solicitud en el sistema del operador beneficiario. En el caso de que el requerimiento sea dirigido al operador de acceso, este campo irá en blanco.
Nº Teléfono	9	Número de teléfono para el que se solicita original o evidencia del consentimiento.

Tras el envío del mensaje, el operador receptor deberá responder con un mensaje de acuse de recibo de la solicitud de originales. Si el operador receptor no respondiera en el plazo de dos días laborables, el operador solicitante deberá reenviar el mensaje original de requerimiento de originales. Si el operador al que se solicitan los originales tampoco contestara a este reenvío, acusando recibo del mismo en el plazo de dos días laborables, se entenderá que no se ha atendido el requerimiento de copia firmada de la solicitud del abonado.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

7.5 Mensaje solicitando deshacer actuaciones

La petición al operador de acceso para que proceda a deshacer actuaciones por existir irregularidad en la notificación del consentimiento, se realizará en un mensaje electrónico en el que el campo de “asunto” será “Deshacer actuación ddmmaasssss”. El límite de peticiones para deshacer actuación en un solo mensaje es de 500. El mensaje será enviado a la dirección de correo electrónico que el operador de acceso habilite al efecto.

- **Formato del nombre de fichero:** DesAct_NNN_ddmmaass.txt

El fichero se anexa al mensaje solicitando deshacer actuaciones.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera: Es única al principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTA DE SOLICITUDES DE DESHACER ACTUACIÓN

DD/MM/AAAA

OPERADOR: NNN

REGISTRO TELEFONO OPERADOR REFERENCIA

Cuerpo: Cada línea se refiere a una solicitud tramitada previamente para la que se requiere deshacer la actuación y los campos están separados por blancos.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro Deshacer	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso, correspondiente a la actuación que ahora quiere deshacerse
Blancos	2	
Nº Teléfono	9	Número de teléfono para el que se solicitó la actuación que ahora quiere deshacerse
Blancos	2	
Código de operador solicitante	3	El número de tres dígitos que identifican al operador
Blancos	2	
Nº Referencia	6	Número de referencia único generado por el operador solicitante y distinto para cada solicitud presentada

Tras el envío de este mensaje, el operador de acceso enviará al operador o a los operadores implicados los pertinentes mensajes de correo electrónico para informarles del progreso de estas solicitudes, de manera similar al procedimiento ordinario de habilitación de preselección.

8 Reserva de capacidad

La comunicación de capacidad permite al operador de acceso tener información sobre la previsión de solicitudes de preselección estimada por los operadores beneficiarios. De



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

esta forma, el operador de acceso dispondrá de los datos suficientes para adecuar el dimensionamiento de la plataforma de procesamiento de solicitudes al flujo de tramitaciones que reciba en un régimen estable. Esta plataforma ha de ser capaz de tolerar la normal oscilación del régimen de entrada de solicitudes, evitando que se generen retrasos en la activación de las preselecciones.

El operador beneficiario deberá comunicar al operador de acceso la estimación del número de solicitudes de preselección que le vaya a remitir durante cada trimestre natural, incluyendo el desglose de número de solicitudes estimadas por cada mes. Esta información deberá ser enviada con al menos un mes de antelación al comienzo de cada trimestre.

El análisis de esta información permitirá al operador de acceso detectar si durante un período de tiempo determinado el régimen sostenido ordinario se va a ver superado en una cantidad que impida cumplir con el plazo de cinco días de tramitación de las solicitudes de preselección, a fin de poder solicitar a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en su caso, la revisión excepcional de plazos.

El operador de acceso no podrá cobrar recargos a los operadores beneficiarios por el envío de una cantidad de solicitudes superior a la comunicada.

El operador beneficiario deberá proceder al envío de las solicitudes de forma que se evite la acumulación de peticiones en unos días determinados, buscando un régimen regular en que la cantidad enviada diariamente se aproxime a la cantidad que corresponda a la media por día para ese mes.

9 Prueba de funcionamiento de los procedimientos administrativos

Para las pruebas se aplicará el procedimiento completo que se describe en el presente documento pero limitando las solicitudes a un máximo de 20. Se comprobará el funcionamiento satisfactorio del mismo, en especial en los aspectos referentes al intercambio de información entre ambos operadores.

En el momento en que el operador de acceso y el operador beneficiario den por superada satisfactoriamente la fase de prueba se pasará de forma inmediata a la fase operativa.

El plazo de inicio de pruebas no podrá superar los 10 días hábiles desde la solicitud del operador beneficiario, y estas se llevarán a cabo durante un periodo de duración no superior a cinco días hábiles. Para ello, los operadores se intercambiarán las personas, teléfonos y direcciones de correo electrónico pertinentes.