



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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

CERTIFICA:

Que la Sesión nº 22/09 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 18 de junio de 2009, se ha adoptado el siguiente:

ACUERDO:

Por el que se aprueba la:

CIRCULAR 2/2009, DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES, SOBRE LA IMPLANTACIÓN DE LA PRESELECCIÓN DE OPERADOR POR LOS OPERADORES DE ACCESO OBLIGADOS A PROVEERLA EN EL MERCADO DE REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES FIJAS.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Circular 2/2009, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas.

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

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

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

Pues bien, en el ejercicio de la habilitación competencial que detenta en materia de preselección, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha dictado siete Circulares, relativas a la implantación de la preasignación de operador por el operador dominante en el mercado de redes públicas de telefonía fija, con el objetivo de eliminar los obstáculos que suponía la falta del desarrollo de red de acceso por parte de los operadores entrantes. De este modo se ha conseguido intensificar la competencia en el mercado de telefonía fija, al favorecer la aparición de nuevos operadores y la comercialización de una mayor variedad de servicios a distintos precios.

- (3) Así es, mediante la aprobación de la Circular 1/1999, de 4 de noviembre y de la Circular 1/2000, de 30 de noviembre, se implantó el mecanismo de la preselección de operador en las líneas de abonado conectadas a centrales telefónicas digitales, para llamadas de larga distancia, fijo a móvil y metropolitanas. Con ello se consiguió reducir las barreras a la entrada en el mercado de la telefonía fija de los operadores alternativos, al permitirles llegar a una gran cantidad de clientes sin necesidad de disponer de una extensa red de acceso.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el año 2001, a la vista de las condiciones de competencia efectiva y del grado de implantación de la preselección, esta Comisión aprobó la Circular 1/2001, de 21 de junio, con el objeto de contemplar en un solo texto normativo las modalidades de preselección existentes en el momento y articular para todas ellas un procedimiento administrativo de la preselección unificado, más ágil y automatizado.

Al año siguiente, mediante la aprobación de la Circulares 1/2002 y 2/2002, de 8 de mayo y de 18 de julio, respectivamente, se contempló la necesidad de ampliar la facilidad de la preselección, en las mismas condiciones en las que se ofrecía la preselección a las líneas conectadas a centrales digitales, también a las líneas de abonado conectadas a centrales telefónicas analógicas, así como extender la facilidad de la selección y preselección para llamadas a números de inteligencia de red, a los servicios de radio búsqueda y a las llamadas generadas por servicios suplementarios.

Mediante estas Circulares, esta Comisión consiguió dotar al mercado de telefonía fija de mayor competitividad, aumentando el número de líneas preseleccionables y las modalidades de preselección y, por tanto, la oferta de servicios que los operadores con derecho a ser preseleccionados podían presentar a sus abonados. Asimismo, la Circular 2/2002, proporcionó mayor simetría a los trámites por medio de los cuales se encauzan las relaciones entre los operadores, al incluir un proceso de validación comercial opcional para los operadores con derecho a la preselección, en caso de inhabilitación o de exclusión de llamadas de preselección solicitadas por el operador de acceso.

Finalmente, las últimas Circulares dictadas por el Consejo de esta Comisión han sido la Circular 1/2003, de 24 de enero, la cual agilizó el proceso de revisión de las causas de denegación e introdujo dos nuevas causas, y la Circular 1/2004, de 27 de mayo, por la que se articuló el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador, con el fin de poner a disposición de los usuarios una herramienta que agilizará los cambios para la contratación del servicio.

- (4) En consecuencia, a la vista del desarrollo normativo vigente relativo a la implantación del mecanismo de la preselección, se hace necesario proceder a la aprobación de una Circular que unifique en un único texto normativo todas las Circulares vigentes, y por ende, derogue las mismas, a excepción, de la Circular 1/2004, de 27 de mayo, de la Comisión el Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador.

El objetivo de la presente Circular de preselección consistiría en mantener el conjunto de disposiciones establecidas en las citadas Circulares, así como en los procedimientos administrativos de la preselección y en los sistemas asociados a los mismos, en aras de facilitar su conocimiento y, por tanto, correcta aplicación por todos los operadores que presten o revendan el servicio telefónico fijo disponible al público mediante acceso indirecto, a través de la red de los operadores obligados a proveer la preselección o de otro operador en tránsito, así como por los usuarios que hayan hecho o tengan interés en hacer uso de la facilidad de la preasignación.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo, esta Circular aborda la revisión de las citadas instrucciones y sus anexos, en aras de adaptar la regulación del mecanismo de la preselección a la evolución del mercado de telefonía fija y a la normativa sectorial en vigor, así como para reforzar los derechos de los usuarios solicitantes de la preselección de operador.

- (5) En este sentido, cabe señalar que el desarrollo del mercado del servicio telefónico fijo disponible al público (STFDP) ha dado lugar a la incorporación de un gran número de operadores prestadores o revendedores del STFDP, los cuales en atención a sus necesidades de despliegue y sus condiciones económicas han optado por utilizar los recursos de interconexión que les ofrezca un tercer operador en tránsito, distinto del operador de acceso obligado a proveer la preselección.

Tal y como el procedimiento administrativo de la preselección se encuentra actualmente regulado, estos operadores no podrían tramitar las solicitudes de preselección de sus abonados a través de las herramientas informáticas para gestionar la preselección de Telefónica de España, ya que en el formato de solicitud que ha de cursarse, debe hacerse figurar como obligatorio el código de operador (CO) utilizado para la consolidación en interconexión, que Telefónica de España asigna a cada operador con los que firma un acuerdo de interconexión de redes (apartado 3.2.3 del Anexo II).

Esta situación fue regulada por esta Comisión mediante la Resolución de 12 de abril de 2007, en la cual se daba contestación a la consulta planteada por Telefónica de España sobre la consideración y tratamiento a dar a la figura de una entidad subsignataria de un código de selección de operador (CSO) en la tramitación de los procedimientos de preselección.

En la misma se sugirió a Telefónica de España que otorgara a estos operadores el mismo tratamiento que hasta el momento, en la práctica y de acuerdo con lo establecido en el apartado 2.4 de la Oferta de Referencia de Telefónica (OIR) *Servicio de tránsito de otros operadores y compartición de Pdl*, venía dispensando a los operadores prestadores del STFDP mediante los servicios de tránsito de un tercer operador interconectado directamente con Telefónica de España, al objeto de permitirles disponer de la facilidad de la preselección.

Dicha solución se estableció con carácter transitorio hasta que se procediera a la oportuna modificación de la Circular 1/2001, de 21 de junio, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas, mediante la cual se aprobó el vigente procedimiento administrativo de la preselección.

Por ello, con el objeto de acometer las reformas necesarias en la tramitación de las solicitudes de preselección, la presente Circular introduce una Disposición adicional segunda a través de la cual se establecen las instrucciones necesarias que deberán seguir los operadores involucrados en la situación descrita, con la finalidad de posibilitar que todos los operadores prestadores del STFDP con independencia de su despliegue de red, así como los revendedores del citado servicio, puedan participar en los procedimientos de preselección de sus abonados.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo, con el objeto de facilitar su conocimiento por parte de los operadores implicados en cada situación descrita, se crea un nuevo Anexo VI de la presente Circular, en el cual se recogen dos figuras explicativas de las instrucciones establecidas en la citada Disposición adicional segunda.

Por último, se introduce una modificación en el campo de “Comentarios” de la fila “Código de operador solicitante” del formato de solicitudes establecido en el apartado 3.2.3 del Anexo II, así como en el campo “Descripciones” del cuerpo del “Mensaje solicitado deshacer actuaciones” regulado en el apartado 7.5 del Anexo II, en los cuales se ha cambiado la expresión “El número de tres dígitos utilizados para la consolidación” por “El número de tres dígitos que identifican al operador” .

- (6) Por otro lado, la Disposición final tercera de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico añadió la Disposición transitoria duodécima a la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, que no ha sido derogada por la nueva Ley 32/2003, de 3 de noviembre, en la cual se fijaron los criterios a seguir para el desarrollo de un plan de actuación tecnológica de la red de acceso de la red telefónica pública fija. Este plan dirigido principalmente a la migración del sistema de telefonía rural de acceso celular de tecnología analógica (TRAC), tenía como objetivo garantizar que las conexiones a la red fija posibiliten a sus abonados el acceso funcional a Internet.

Mediante Orden del Ministerio de Ciencia y Tecnología, de 28 enero de 2003, se aprobó el citado plan presentado por Telefónica de España. El Plan contemplaba cuatro tipos de soluciones tecnológicas (portadores físicos de pares de cobre, tecnologías GSM/GPRA, LMSD y satélite) por las que se sustituirían los accesos a la TRAC, así como un calendario progresivo de despliegue de medios para proporcionar cobertura funcional a Internet, con finalización a 31 de diciembre de 2004.

El 27 de mayo de 2008, la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) dictó Resolución por la cual se regula, en garantía de los derechos los usuarios, la finalización del proceso de sustitución del sistema de telefonía rural de acceso celular de tecnología analógica.

Esta Resolución, en línea con lo establecido en la Orden ICT/3391/2007, de 15 de noviembre, -la cual dispuso que la liberalización de las frecuencias 874 a 876 MHz y 919 a 921 MHz destinadas en exclusiva a la TRAC debía producirse a más tardar el 31 de diciembre de 2008- y con el objetivo de proceder a la efectiva migración tecnológica de las conexiones a la red telefónica pública fija que permita acceder de forma funcional a Internet a los abonados cuyas líneas telefónicas aún permanecen conectadas a través de los sistemas TRAC, estableció las condiciones de apagado ordenado y progresivo de las estaciones base de Telefónica de España que soportaban los sistemas TRAC a partir del 1 de diciembre de 2008 y la efectiva liberación de las citadas frecuencias el 31 de diciembre de 2008.

Entre las condiciones de apagado, la citada Resolución determinó que las solicitudes o comunicaciones de aceptación que recibiera TESAU, entre el 1 de octubre y la fecha de apagado de la estación base de la que dependiera, debía



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

atenderlas, en la medida de lo posible, antes de dicha fecha. En caso contrario, desde la citada fecha de apagado, el contrato de abono se entendería suspendido, sin generar obligaciones entre las partes y, por tanto, sin que TESAU pudiera facturar cantidad alguna al abonado hasta que se restableciera la línea.

Dicha situación de suspensión se mantendrá hasta el 31 de diciembre de 2009, salvo que el abonado comunique su voluntad de aceptar la solución tecnológica prevista para la activación de la línea, la cual deberá realizarse de forma gratuita y en el plazo máximo de 60 días. Sin embargo, si llegada la citada fecha TESAU no ha recibido solicitud o aceptación de la migración de la línea, los contratos de abono se considerarán extinguidos.

Como consecuencia de lo expuesto, esta Comisión considera que han desaparecido las causas que justificaron la aprobación de la Circular 1/2002 sobre la disponibilidad de la facilidad de la preselección en líneas de abonado conectadas a centrales analógicas, puesto que las mismas se entienden ya extinguidas. Por lo que, en la presente Circular no se recoge instrucción específica alguna referente a la obligación del operador de acceso de facilitar la preselección a este tipo de líneas.

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

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

Sin embargo, dicha obligación ha sido configurada para su aplicación sólo sobre los accesos tradicionales a la red telefónica conmutada (RTC) y no sobre los accesos que permiten la prestación del servicio telefónico basado en un acceso de banda ancha, es decir, aquellos que hacen uso de técnicas de VoIP sobre redes de conmutación de paquetes, desde los equipos del usuario, debido a que este tipo de accesos se han considerado que no forman parte del mercado relevante.

Por todo ello, se ha hecho necesario introducir mediante la presente Circular una nueva causa de denegación en el procedimiento de validación comercial (apartado 3.6 del anexo II de la presente Circular), que permitirá rechazar las peticiones de preselección de líneas soportadas sobre este tipo de accesos de banda ancha.

- (8) Finalmente, esta Comisión ha considerado oportuno incluir una nueva causa de inhabilitación de las llamadas preseleccionadas por el operador de acceso derivada de la pérdida de un operador del derecho a ser beneficiario de la preselección.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Dicha causa de inhabilitación, debido al dinámico comportamiento del mercado, podrá derivar de varias circunstancias, como puede ser la pérdida de la condición general de operador, consecuencia de la aplicación de algunas de las causas de extinción de la habilitación para la explotación de redes o la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, establecidas en el artículo 6 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril; la desconexión de las redes del operador beneficiario de la preselección con el operador de acceso, previamente autorizada por esta Comisión; así como cualquier otra recogida tanto de la legislación sectorial como del ordenamiento jurídico general.

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

Esta Comisión ha dispuesto:

Primero. Objeto.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1. La presente Circular tiene por objeto dar instrucciones para la implantación de los mecanismos de preselección de operador en las líneas telefónicas de abonado conectadas a la red telefónica pública desde una ubicación fija.

Segundo. Ámbito de aplicación subjetivo.

1. Los operadores de redes públicas telefónicas fijas obligados a proveer la preselección, deberán adoptar las medidas necesarias para posibilitar la disponibilidad de este servicio en las condiciones fijadas en esta Circular. A los efectos de la presente Circular estos operadores se denominarán operadores de acceso.

2. Los operadores que, de acuerdo con la normativa vigente, tengan derecho a ser seleccionados mediante procedimientos de preselección, se sujetarán a lo dispuesto en esta Circular a fin de garantizar este derecho.

Tercero. Definición del servicio.

Se entenderá por preselección de operador aquel servicio que permite al abonado del servicio telefónico fijo disponible al público elegir a un operador diferente al que le provee el acceso a la red telefónica pública, para que curse todas sus llamadas, sin necesidad de marcar previamente el código de selección de operador que lo identifica.

Cuarto. Modalidades de preselección.

1. El operador de acceso deberá permitir a sus abonados en acceso directo las siguientes modalidades de preselección de operador:

- Larga distancia: engloba las llamadas de ámbito provincial, interprovincial, internacional y de fijo a móvil.
- Global: incluye las llamadas de ámbito metropolitano, provincial, interprovincial, internacional y de fijo a móvil.
- Global Extendida: agrupa las llamadas de ámbito metropolitano, provincial, interprovincial, internacional, de fijo a móvil, a numeración de inteligencia de red (incluyendo la numeración personal y con la excepción de la numeración de cobro revertido automático), y a los servicios de radio búsqueda. Se entienden igualmente incluidas las llamadas metropolitanas, de larga distancia, fijo-móvil, y a numeración de inteligencia de red (incluyendo la numeración personal y con la excepción de la numeración de cobro revertido automático) que sean generadas por servicios suplementarios.

Quinto. Consentimiento del abonado.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1. El cambio de operador por preselección se iniciará previo consentimiento escrito o verbal del abonado.

El consentimiento verbal del abonado se llevará a cabo a través de la verificación del mismo por un tercero independiente, siempre y cuando haya cumplido todas y cada una de las condiciones y plazos establecidos en la Circular 1/2004, de 27 de mayo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador.

2. En ningún caso podrá condicionarse la tramitación de una solicitud de preselección, ni la activación de la misma, a la aportación al operador de acceso de documentos que acrediten el consentimiento escrito del abonado.

Sexto. Plazo para la provisión de las actuaciones de preselección.

1. La provisión de la preselección será coordinada por el operador beneficiario, el cual informará de la solicitud de preselección del abonado al operador de acceso, quien, en su caso, también informará al operador preseleccionado con anterioridad.
2. El cambio de operador por preselección se realizará en un plazo inferior a cinco días hábiles, contados a partir de la recepción por el operador de acceso de la comunicación del operador solicitante, o en un plazo superior si así se acuerda por el abonado.
3. La provisión de la inhabilitación de la preelección será coordinada por el operador de acceso. Previa solicitud escrita del abonado a dicho operador, éste informará de ella al operador preseleccionado con anterioridad.
4. La inhabilitación se realizará en un plazo inferior a cinco días, contados desde la recepción de la comunicación por el operador de acceso, o en un plazo superior si así se acuerda con el abonado.

Séptimo. Obligaciones del operador de acceso.

1. El operador de acceso tendrá las siguientes obligaciones:
 - a. Facilitar la preselección en condiciones no discriminatorias, transparentes, proporcionales y fundadas en criterios objetivos. El carácter incompleto o inexacto que, eventualmente, tuvieran los datos de carácter personal correspondientes a las bases de datos de abonado del operador de acceso, no podrá ser causa de denegación de una solicitud de preselección.
 - b. El operador de acceso no podrá discriminar a los abonados preseleccionados en la prestación de los servicios suplementarios, ni en la prestación de asistencia técnica o en el acceso a planes de descuento



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- c. Negociar con los operadores beneficiarios de la preselección las condiciones de prestación del servicio, incluyendo en los acuerdos, que formarán parte de los acuerdos generales de interconexión, mecanismos que permitan la tramitación efectiva y en plazo de las solicitudes, así como procedimientos de gestión de incidencias y de modificación masiva de solicitudes de preselección o preselecciones activadas.
- d. El operador de acceso deberá disponer de un sistema de gestión de incidencias para la fase de procedimientos administrativos (reclamaciones de provisión), y la fase de servicio (reclamaciones de infraestructura), así como de un sistema de información y consulta del estado de las solicitudes de preselección.

Asimismo, el operador de acceso deberá disponer de un mecanismo de preselección virtual que será aplicable ante el incumplimiento, por parte del operador de acceso, de los plazos previstos para la ejecución de actuaciones o modificaciones de preselección. La preselección virtual solamente se aplicará a petición del operador afectado por el incumplimiento de plazos por parte del operador de acceso.

- e. Obtener del abonado el consentimiento previo para los cambios en preselección solicitados a este operador y ponerla a disposición de los operadores afectados por la modificación, cuando a ello hubiere lugar.
- f. Todo tipo de comunicación o envío de información relativa al servicio de preselección a efectuar a los usuarios que hayan solicitado la preselección o se encuentren preseleccionados, será llevada a cabo exclusivamente por el operador preseleccionado. A este efecto, el operador de acceso informará debidamente a los operadores preseleccionados de aquellos aspectos que afectando a la preselección requieren ser comunicados a los usuarios.

En el curso de la tramitación de una petición, la comunicación con los usuarios se llevará a cabo por el operador solicitante. El operador de acceso, salvo que tenga la consideración de operador solicitante, no podrá contactar directamente con los clientes de preselección de los operadores en relación al progreso de su solicitud de preselección.

- g. La información obtenida por el operador de acceso durante el proceso de preselección, 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 la tramitación de la preselección, ni tampoco comunicada a dichos departamentos distintos o a otra entidad ajena al operador de acceso, de modo que tal información pueda emplearse en beneficio de los servicios comerciales del operador de acceso, o de sus filiales o asociadas, para los que dicha información pudiera suponer una ventaja competitiva.
- h. El operador de acceso no podrá realizar prácticas de recuperación de abonado en el plazo de cuatro meses contados desde la fecha de activación de la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

solicitud de preselección, ni podrá realizar en ningún momento prácticas denigratorias de los servicios provistos por el operador preseleccionado.

La prohibición de prácticas de recuperación, en relación a los servicios de preselección, se aplica únicamente tras la habilitación de preselección de un abonado con un operador beneficiario, no afectando al plazo anteriormente señalado las posteriores actuaciones de inclusión o exclusión de llamadas sobre dicha preselección.

- i. La preselección sólo podrá ser rechazada por razones de incompatibilidad técnica cuando la causa de dicha incompatibilidad haya sido reconocida por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sin perjuicio de que las mencionadas causas puedan revisarse con posterioridad, en atención a los avances técnicos que se produzcan.
- j. Informar al operador previamente preseleccionado sobre cualquier modificación en la provisión del servicio que vaya a tener lugar como resultado de un nuevo proceso de preselección o de una inhabilitación a favor del operador de acceso o por causas de orden técnico o jurídico que afecten a la prestación del servicio o que puedan afectar de algún modo a la preselección.
- k. Informar al operador preseleccionado sobre el cambio en el número de teléfono de un abonado preseleccionado.
- l. Disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes, teléfonos propios del operador de acceso y, en su caso, página Web, a efectos de la presentación de quejas reclamaciones y peticiones por parte del usuario solicitante de la modificación o inhabilitación de la preselección a favor del operador de acceso, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en cada momento.
- m. Cualesquiera otras obligaciones derivadas de los acuerdos y de la legislación especial y común.

Octavo. Condiciones y obligaciones del operador beneficiario de la preselección.

1. El operador beneficiario de la preselección deberá:
 - a. Obtener del abonado el consentimiento previo para los cambios en preselección solicitados por el cliente al operador beneficiario de la preselección y ponerlo a disposición de los operadores afectados por la modificación, cuando ello hubiere lugar.
 - b. Satisfacer al operador de acceso una cantidad fija por una sola vez, cuyo importe equivaldrá al coste directo que para éste represente el cambio. En caso de falta de acuerdo respecto del importe de dicha cantidad, resolverá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones a instancia de cualquiera de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

los operadores en los términos y condiciones establecidos en la normativa vigente.

- c. Los operadores solicitantes estarán obligados a abonar al operador de acceso el coste directo en que éste haya incurrido cuando su solicitud de preselección sea rechazada por alguna de las siguientes causas
 1. Numeración no geográfica o perteneciente al operador de acceso.
 2. Formato del número telefónico incorrecto o en blanco.
 3. Número de referencia duplicado o incorrecto.
 4. Solicitud redundante.
 5. Formato del NIF/DNI/CIF/NIE incorrecto o en blanco.
 6. Número telefónico no preseleccionado.
 7. Unidad de preselección incorrecto o en blanco.
 8. Tipo de modificación incorrecto o en blanco.
- d. Informar fielmente al abonado de la activación de la preselección en cuanto tenga conocimiento de la misma.
- e. Emitir la factura al cliente, conforme a los precios y periodos fijados por el operador, de los servicios contratados/utilizados, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.
- f. El operador beneficiario de la preselección hará uso del sistema de gestión de incidencias conforme a las exigencias de la buena fe.
- g. Informar al abonado sobre las condiciones y características de la prestación de los servicios de preselección y, en particular, sobre las condiciones que resultan aplicables a las facilidades suplementarias del servicio telefónico fijo disponible al público, responsabilidad en caso de averías, y otras condiciones comerciales que resulten del pacto entre el operador beneficiario de la preselección y el operador de acceso.
- h. Disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes, teléfonos propios del operador beneficiario y, en su caso, página Web, a efectos de la presentación de quejas reclamaciones y peticiones por parte del usuario solicitante de la preselección, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en cada momento.
- i. Cumplir cualesquiera otras obligaciones derivadas de los acuerdos y de la legislación especial y común.

Noveno. Validación opcional de las solicitudes de inhabilitación por los operadores con derecho a preselección.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1. Los operadores con derecho a preselección podrán implementar con carácter opcional un proceso de validación comercial. El proceso de validación opcional será aplicable cuando el operador con derecho a preselección que lo haya implementado resulte afectado por las solicitudes de inhabilitación o de exclusión de llamadas en preselección cuya tramitación sea iniciada a raíz de una petición del abonado dirigida al operador de acceso.

Aquellos operadores que voluntariamente decidan implantar este mecanismo de validación opcional, deberán proceder a negociar con el operador de acceso las condiciones o procedimientos asociados al mismo.

A tal efecto, si en el plazo de tres meses contado 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, lo establecido en el dispositivo con carácter subsidiario 3.6.2 del Anexo II de esta Circular se aplicará automáticamente.

El operador afectado dispondrá de dos días hábiles desde la recepción del mensaje de inicio de validación opcional para tramitar la validación de las solicitudes, y responder al operador de acceso.

2. Aquellos operadores con derecho a preselección que decidan implantar un sistema de validación opcional tendrán la obligación de poner a disposición del operador de acceso un sistema de gestión de incidencias para la fase de procedimientos administrativos.

Décimo. Procedimiento de resolución de controversias.

1. Los abonados que hubieran hecho uso de la facilidad de la preselección podrán utilizar, en caso de quejas, reclamaciones o cualquier tipo de incidencia, el procedimiento de resolución de controversias establecido en la normativa vigente en cada momento sobre esta materia.

2. Asimismo, los usuarios del servicio telefónico fijo disponible al público podrán acudir al Departamento de Servicios y Relaciones con los Usuarios de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, a los efectos de recibir información sobre cualquier cuestión relacionada con la facilidad de la preselección. Para ello, se pone a su disposición la siguiente dirección de correo electrónico: cmt_info@cmt.es.

Decimoprimer. Revisión excepcional de los plazos.

Excepcionalmente, el operador de acceso podrá solicitar a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones la revisión de los plazos establecidos para la activación del servicio de preselección, aportando los datos justificativos de su petición.

Decimosegundo. Carácter de la Circular.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Los apartados primero al decimosegundo, inclusive, las disposiciones adicionales primera, segunda, tercera, cuarta y quinta, las disposiciones transitorias primera y segunda, derogatoria y final, los apartados 7.1, 7.2 y 7.3 del ANEXO II y los anexos I y V, tienen el carácter de norma imperativa.

Los procedimientos administrativos para la preselección de operador, que se adjuntan como ANEXO II a la presente Circular, salvo los citados apartados 7.1., 7.2 y 7.3, el sistema de información y consulta que se adjunta como ANEXO III, y el sistema de gestión de incidencias que se adjunta como ANEXO IV, deberán aplicarse de modo subsidiario en defecto de acuerdo entre los operadores. A tal efecto, si en el plazo de diez días hábiles 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, los procedimientos para la preselección de operador recogidos en el ANEXO II de la Circular, el sistema de información y consulta recogido en el ANEXO III, y el sistema de gestión de incidencias recogido en el ANEXO IV se aplicarán automáticamente. Las disposiciones imperativas de la presente Circular serán de aplicación inmediata a los acuerdos de preselección concluidos por los operadores beneficiarios y el operador de acceso antes de la entrada en vigor de la presente Circular.

Disposición adicional primera. Extensión de la obligación de facilitar la preselección a otros operadores.

Los operadores de redes públicas telefónicas fijas que con posterioridad a la entrada en vigor de esta Circular vengan obligados a establecer procedimientos de preselección de operador deberán presentar, en el plazo de dos meses desde la fecha de dicha designación, ante la Comisión, para su aprobación, propuesta de un calendario para la implantación de los mecanismos de preselección de operador en las líneas de abonado conectados a centrales telefónicas.

Disposición adicional segunda. La preselección de operadores no interconectados directamente con el operador de acceso.

1. Tendrán derecho a ser seleccionados mediante el procedimiento de preselección los operadores que, no estando interconectados directamente con el operador de acceso, se encuentren en algunas de las siguientes situaciones:
 - a. los operadores prestadores del servicio telefónico fijo disponible al público que dispongan de un acuerdo de interconexión con un operador de tránsito interconectado, a su vez, con el operador de acceso. Estos operadores tienen derecho a la asignación de un código de selección de operador por parte de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.
 - b. los operadores revendedores del servicio telefónico fijo disponible al público que dispongan de un acuerdo de reventa con un operador interconectado con el operador de acceso. Estos operadores tienen derecho a la subasignación de un código de selección de operador por parte del operador interconectado con el



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

operador de acceso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 49 del Reglamento antes citado.

En cualquiera de estas situaciones, el operador que decida ejercer su derecho a ser beneficiario de la preselección deberá tener vigente obligatoriamente un acuerdo de preselección con el operador de acceso.

2. El operador de tránsito interconectado directamente con el operador de acceso deberá comunicar a este último el acuerdo de interconexión en tránsito que tenga firmado con el operador beneficiario de la preselección, según lo establecido en el capítulo 2.4.1 de la Oferta de Interconexión de Referencia (OIR) relativo al servicio de tránsito de otros operadores. Si el acuerdo existente entre el operador beneficiario y el operador de tránsito es de reventa, dicho acuerdo deberá comunicarse al operador de acceso, en términos similares a los establecidos en el capítulo 2.4.1 de la OIR.¹

3. El propio operador beneficiario de la preselección será quien recabe el consentimiento de sus abonados y tramite la solicitud de preselección con el operador de acceso de acuerdo con el procedimiento administrativo establecido en el Anexo II de esta Circular. Para ello, el operador beneficiario podría hacer uso de las aplicaciones informáticas de preasignación que tenga desarrolladas el operador interconectado con el operador de acceso, siempre que exista un acuerdo entre ambos operadores para gestionar la preselección de los abonados del operador beneficiario.

4. Por su parte, el operador de acceso deberá realizar la gestión de la preselección en sus aplicaciones informáticas de acuerdo con el procedimiento establecido en el citado Anexo II. Para ello, el operador de acceso deberá identificar mediante un código de operador a cada operador beneficiario de la preselección.

Disposición adicional tercera. Modificaciones de los Procedimientos Administrativos de la Preselección.

A partir de la entrada en vigor de la presente Circular, a propuesta de los operadores o de oficio cuando así se estime necesario, los procedimientos administrativos de la preselección, el sistema de información y consulta de solicitudes de preselección, el sistema de gestión de incidencias de preselección, establecidos en los anexos II, III y IV, a excepción de los apartados de carácter imperativo 7.1, 7.2 y 7.3 del Anexo II de esta Circular, así como el Anexo VI podrán ser aprobados o modificados mediante Resolución del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Dicha Resolución se publicará en el Boletín Oficial del Estado.

Disposición adicional cuarta. Referencias de la Circular 1/2004, de 27 de mayo, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por terceros en las tramitaciones de preselección de operador, a la Circular 1/2001, de 27 de mayo.

A partir de la entrada en vigor de la presente Circular se entenderán realizadas a la Circular 2/2009 las remisiones que la Circular 1/2004, de 27 de mayo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento

¹ Ver figuras explicativas del Anexo VI.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

verbal con verificación por terceros en las tramitaciones de preselección de operador, realiza a la Circular 1/2001.

Disposición adicional quinta. Definición de Términos.

A los efectos de la presente Circular, los términos definidos en el Anexo I tendrán el significado que allí se les asigna.

Disposición transitoria primera. Acuerdos de preselección.

Los acuerdos de preselección concluidos por los operadores beneficiarios y el operador de acceso antes de la entrada en vigor de la presente Circular podrán ser revisados a instancia de cualquiera de las partes para su renegociación de acuerdo con los nuevos derechos y obligaciones que confiere esta Circular.

A tal efecto, si en el plazo de diez días contados desde la fecha de la solicitud de las negociaciones, las partes no alcanzaran un acuerdo al respecto o si con anterioridad se hubieran agotado las posibilidades de acuerdo, los procedimientos para la preselección de operador recogidos en el ANEXO II de la Circular, el sistema de información y consulta recogidos en el ANEXO III y el sistema de gestión de incidencias recogido en el ANEXO IV, se aplicarán automáticamente. Todo ello sin perjuicio de la aplicación inmediata de las disposiciones de esta Circular consideradas de carácter imperativo.

Disposición derogatoria única.

1. La presente Circular deroga cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a la misma. En particular, quedan derogadas las siguientes Circulares:

- Circular 1/2001, de 21 de junio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas.
- Circular 1/2002, de 8 de mayo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la disponibilidad de la facilidad de la preselección en líneas de abonado conectadas a centrales analógicas.
- Circular 2/2002, de 18 de julio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se revisa la Circular 1/2001, de 21 de junio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas.
- Circular 1/2003, de 24 de enero, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la revisión de las causas de denegación en el procedimiento de preselección de operador.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

2. Asimismo, quedan derogados los apartados sexto y séptimo de la Circular 1/2004, de 27 de mayo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por terceros en las tramitaciones de preselección de operador.

Disposición final. Entrada en Vigor.

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

El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Ignacio Redondo Andreu, con el Visto Bueno del Presidente, Reinaldo Rodríguez Illera.