

RESOLUCIÓN SOBRE LA MODIFICACIÓN DE LA OFERTA DE ACCESO MAYORISTA A LA LÍNEA TELEFÓNICA (AMLT) Y EL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN DE MODIFICACIONES EN LOS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS.

OFE/D TSA/2160/14/SUPLEMENTARIOS AMLT

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Eduardo García Matilla

D. Josep Maria Guinart Solà

D^a Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

Secretario de la Sala

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 2 de junio de 2015

Visto el expediente relativo a la modificación del texto de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT), la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

I ANTECEDENTES

Primero.- Aprobación de la Oferta de AMLT.

Mediante Resolución, de 8 de noviembre de 2007, se aprobó la oferta del servicio de acceso mayorista a la línea telefónica (AMLT) de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica).

Segundo.- Escrito presentado por Telefónica.

Con fecha 9 de diciembre de 2014, se recibió en el Registro electrónico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC o esta Comisión) un escrito de Telefónica mediante el que solicitaba la eliminación de los precios de los servicios suplementarios del anexo 3 de la Oferta AMLT, con el fin de que dejaran de estar definidos por dicho anexo y pasaran a estar identificados de forma directa en su web con los precios

minoristas que en cada momento aplique, de acuerdo con lo establecido en la Resolución de 8 de noviembre de 2007.

Tercero.- Comunicación de inicio.

Con fecha 19 de diciembre de 2014, se envió escrito de comunicación a los interesados de inicio del presente procedimiento administrativo de modificación del texto de la Oferta de AMLT.

Cuarto.- Alegaciones de los interesados al inicio de expediente.

Con fechas 14 y 20 de enero de 2015 se recibieron sendos escritos de Orange Espagne, S.A. (en adelante, Orange) y BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A. (en adelante, BT).

En sus escritos de alegaciones Orange y BT señalan que Telefónica debe cumplir las obligaciones de comunicación y publicación de estos precios, y muestran su conformidad con la propuesta de modificación de la Oferta AMLT.

Quinto.- Trámite de audiencia.

El 28 de abril de 2015 los Servicios de la Dirección de Telecomunicaciones y Servicios Audiovisuales (DTSA) de la CNMC emitieron informe de audiencia en el procedimiento de referencia.

El 12 de mayo de 2015, Telefónica remitió a esta Comisión un escrito de alegaciones.

Con fecha 21 de mayo de 2015 se recibió escrito de R Cable y Telecomunicaciones Galicia, S.A., en adelante, R.

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS

II.1 Objeto del procedimiento.

El presente procedimiento tiene por objeto revisar el texto de la Oferta de acceso mayorista a la línea telefónica (AMLT). En concreto, se analizará la solicitud de Telefónica de eliminación de los precios de los servicios suplementarios del anexo 3 de la Oferta de AMLT.

II.2 Habilitación competencial.

La Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, LCNMC) dispone en su artículo 1.2 que esta Comisión *“tiene por objeto garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia*

efectiva en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios”, y en concreto en lo referente a los mercados de comunicaciones electrónicas el artículo 6 de la misma Ley añade que esta Comisión “supervisaré y controlará el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas”.

Para realizar las citadas labores de supervisión y control, el mismo artículo 6 de la LCNMC y el artículo 70.2 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) disponen que esta Comisión ejercerá, entre otras, las funciones de definición y análisis de mercados de referencia, la identificación del operador u operadores que posean un poder significativo en el mercado cuando no exista competencia efectiva, y en su caso la imposición de obligaciones regulatorias a los mismos, todo ello de acuerdo con el procedimientos y efectos determinados en los artículos 13 y 14 de la misma LGTel y en la normativa concordante.

Por otra parte, de conformidad con lo establecido en el artículo 7.3 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración (Reglamento MAN) aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre¹, el organismo regulador podrá *“introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones a las que se refiere este capítulo y establecerá, para cada tipo de oferta de referencia, el procedimiento para su aplicación y, en su caso, los plazos para la negociación y formalización de los correspondientes acuerdos de acceso; [...]”*.

A su vez, el artículo 9.2 de la Directiva de Acceso², establece igualmente que las autoridades nacionales de reglamentación podrán, entre otras cosas, introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones impuestas por la Directiva.

En virtud de lo anterior, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia resulta competente para introducir cambios en la Oferta AMLT, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2 de la Directiva de Acceso y en el artículo 7.3 del Reglamento MAN. A la vista de la normativa citada y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 20.1 y 21.2 de la Ley 3/2013, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC es el órgano competente para conocer y resolver el presente expediente.

II.3 Precios de los servicios suplementarios de la Oferta AMLT.

El servicio AMLT consiste en la puesta a disposición por Telefónica de líneas telefónicas conectadas a su red para que sean comercializadas por los operadores alternativos, que cursan llamadas en dichas líneas mediante la

¹ Vigente de conformidad con la disposición transitoria primera de la LGTel.

² Directiva 2002/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión.

preselección y pueden configurar ofertas empaquetadas de acceso, tráfico y banda ancha combinando AMLT y acceso mayorista de banda ancha.

La Oferta AMLT recoge los precios a pagar por los operadores a Telefónica por diversos conceptos mayoristas, incluidos una serie de servicios suplementarios asociados a las líneas telefónicas analógicas y digitales que presta a los abonados (identificación de llamadas, contestador, desvío de llamadas, etc.).

En la Resolución que aprobó la Oferta del servicio AMLT³ se estableció que los precios de estos servicios suplementarios deben ser iguales a los que Telefónica cobra por ellos en su división minorista.

Así, en el informe de Audiencia previo a dicha Resolución, se indicó: *“se propone que se aplique a los operadores beneficiarios las mismas cuotas minoristas que éste factura a sus abonados. No obstante lo anterior, aquellos servicios que TESAU provee de manera gratuita a sus clientes también deberían ofrecerse sin coste adicional a los operadores demandantes del Servicio de AMLT ya que, en el caso de que no existieran servicios gratuitos, las posibilidades de los operadores beneficiarios de emular los servicios minoristas de TESAU serían limitadas.”*

Por su parte en la Resolución se indicó que: *“una vez consideradas las alegaciones presentadas por los operadores en relación a los precios de los servicios complementarios, esta Comisión estima conveniente mantener la propuesta que se realizó en el informe de audiencia. Como ya se comentó en aquella propuesta, la gratuidad de los servicios suplementarios que TESAU ofrece a sus usuarios finales deberá ser trasladada a los operadores beneficiarios ya que, en caso contrario, mermaría la capacidad competidora de aquellos operadores que deseen emular las ofertas empaquetadas de acceso y tráfico telefónico.”*

En consecuencia, el precio de cada servicio suplementario de la oferta de AMLT debe ser igual al precio minorista de Telefónica en cada momento incluyendo las posibles promociones que Telefónica aplique en su servicio minorista.

II.4 Sobre la necesidad de no reflejar las modificaciones de los precios de los servicios suplementarios en la Oferta de AMLT.

El anexo 3 de la Oferta de AMLT incluye dos tablas con los precios de los servicios suplementarios sobre líneas analógicas y digitales respectivamente. Dicho anexo debe ser actualizado a medida que Telefónica cambia los precios minoristas de los servicios suplementarios, obligando a la modificación del texto de la Oferta cada vez que Telefónica añade o elimina uno de los servicios suplementarios, o bien modifica uno de sus precios.

³ Resolución, de 8 de noviembre de 2007, sobre la aprobación de la oferta del servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) de Telefónica de España, S.A.U. (MTZ 2007/361).

Telefónica solicita que se eliminen dichas tablas, debido a que las modificaciones en los precios de los servicios suplementarios ya se comunican a los operadores con dos meses de antelación y se publican en el servidor web de Telefónica para servicios mayoristas. Orange y BT se muestran a favor de que dichos precios no aparezcan en la Oferta siempre que Telefónica cumpla las obligaciones de comunicación y publicación que indica en su escrito.

En este sentido, se dispone del precedente del precio de energía de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA), afectado por parecidas consideraciones y que ha sido objeto de una modificación similar a la aquí planteada. En efecto, se ha establecido⁴ que dicho precio puede hacerse público en la página web de Telefónica⁵ y así evitar la periódica modificación del texto de la OBA.

Teniendo en cuenta lo anterior se considera justificado eliminar del anexo 3 de la Oferta las tablas correspondientes a los precios de los servicios suplementarios, con el fin de disponer de un texto que no sea necesario actualizar cada vez que Telefónica modifique su catálogo de servicios suplementarios o alguno de sus precios. Dichos precios deberán ser comunicados de forma eficaz mediante un procedimiento al efecto, a analizar en el epígrafe siguiente.

II.5 Procedimiento de comunicación.

La comunicación de la modificación del catálogo de servicios suplementarios, de los precios o de cualquier otra condición comercial se debe realizar de modo que permita a los operadores adaptar sus sistemas de facturación y notificar a sus usuarios las nuevas condiciones de acuerdo con la legislación vigente.

Telefónica indica que actualmente comunica a los operadores cada modificación de precios con dos meses de antelación a su entrada en vigor. Por su parte Orange indica que los operadores necesitan un plazo mínimo para acometer los cambios y ajustarse a la normativa vigente en materia de usuarios y que está de acuerdo con el plazo de dos meses aplicado por Telefónica. Asimismo Orange solicita que se introduzca expresamente dicho plazo en la Oferta, y señala que el plazo de un mes establecido anteriormente resulta insuficiente. BT también señala su conformidad con el plazo de dos meses y solicita que la falta de la comunicación conlleve que el cambio de precios no pueda aplicarse a los operadores.

Finalmente Telefónica ha señalado en el trámite de audiencia el plazo de dos meses le resta flexibilidad comercial mientras que un mes más quince días sería suficiente plazo de antelación.

⁴ Resolución, de 29 de enero de 2015, sobre la consolidación de resoluciones adoptadas y la introducción de determinadas mejoras en la redacción del texto de la OBA (Expte. OFE/DTSA/448/14/TEXTO OBA).

⁵ Disponible en <http://www.movistar.es/rpmm/estaticos/operadoras/servicios-regulados/oferta-bucle-abonado-oba/1S2015-precios-energia.pdf>

El Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, señala en el artículo 9.3, sobre modificaciones contractuales, que *“los operadores deberán notificar al usuario final las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna”*.

A dicho plazo de un mes establecido por la Carta de derechos del usuario es necesario añadir un periodo de tiempo para que los operadores adapten sus sistemas de facturación y comerciales con los nuevos precios y/o servicios, y para que notifiquen los cambios a sus clientes.

Por ello el plazo de solamente quince días adicionales que propone Telefónica no ofrece suficientes garantías. Es preciso tener en cuenta que tras cada modificación a iniciativa de Telefónica los operadores de AMLT deben incorporar los nuevos servicios y/o precios a sus canales comerciales y sistemas de facturación, y deben advertir a sus clientes con una antelación mínima de un mes. Un plazo de un mes, adicional a dicho plazo de la Carta de los derechos del usuario, da a los operadores la opción de incorporar el aviso en la factura mensual a emitir a sus clientes en el periodo inmediatamente anterior al de aplicación de las nuevas condiciones. De este modo los clientes podrían ver en factura el aviso de las modificaciones contractuales.

A la vista todo lo anterior se considera justificado establecer el plazo de dos meses de antelación para la comunicación de nuevas condiciones, plazo que emplea hasta hoy la propia Telefónica y que apoyan Orange, BT y R.

Por consiguiente, Telefónica deberá comunicar a los operadores la modificación del listado, de los precios o de cualquier otra condición comercial de los servicios suplementarios dos meses antes de que aplique los precios a sus clientes minoristas. Si Telefónica no realizase esta comunicación en tiempo y forma no podrá aplicar a los operadores un incremento en el precio, ni ninguna otra modificación, de los servicios suplementarios.

El texto de la Oferta debe precisar el plazo y el procedimiento de comunicación de las modificaciones en los precios y en el catálogo de servicios suplementarios. Asimismo se deben eliminar las referencias al plazo de un mes que estableció la Resolución de 8 de noviembre de 2007.

II.6 Publicación de los precios de los servicios suplementarios.

Tanto Telefónica como Orange y BT coinciden en proponer que Telefónica deberá mantener actualizado en su portal mayorista el listado de servicios suplementarios y sus correspondientes precios. Los datos deberán encontrarse accesibles y ser fácilmente tratables por todos los operadores que usan AMLT.

El listado deberá reflejar las nuevas condiciones con la misma antelación de dos meses que se establece para la comunicación a los operadores, con el fin de que estos puedan acceder al listado cuando reciban la comunicación.

Dado el requisito de comunicar las variaciones en los precios con una antelación de dos meses, al menos durante ese periodo el listado deberá reflejar para cada concepto dos valores con validez: el precio vigente y el nuevo precio efectivo una vez transcurridos los dos meses de preaviso. Por ello para cada servicio suplementario del listado se deberá indicar el precio anterior a la última modificación comunicada y el nuevo precio comunicado a los operadores junto con la fecha entrada en vigor de la modificación. Por ejemplo, un cuadro como el siguiente cumpliría con lo descrito:

	Precios vigentes hasta (FECHA)		Nuevos precios efectivos a partir de (FECHA)	
	Cuota de Alta	Cuota Mensual	Cuota de Alta	Cuota Mensual
Servicio 1				
Servicio 2				
...				

De acuerdo con lo anterior la Oferta debe señalar en su anexo de precios que el listado actualizado de servicios suplementarios y sus correspondientes precios en vigor se muestra en el portal mayorista de Telefónica. Dicho listado recoge tanto el precio anterior a la última modificación comunicada como el nuevo precio comunicado a los operadores junto con la fecha entrada en vigor de la modificación.

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia,

RESUELVE

PRIMERO.- Modificar el texto de la Oferta de AMLT para que recoja los procedimientos de comunicación y publicación de los precios de servicios suplementarios de acuerdo con lo indicado en el anexo de la presente Resolución.

El texto consolidado de la Oferta de AMLT tras los cambios será publicado por la CNMC en su página web y la CNMC lo facilitará igualmente a Telefónica en formato electrónico para que proceda a publicarlo en su página web en plazo de diez días a partir de que sea comunicado.

SEGUNDO.- La presente Resolución surtirá efectos al día siguiente de su notificación a Telefónica.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.

ANEXO – Modificaciones del texto de la oferta AMLT

Nueva redacción del apartado 1.2.2

1.2.2. Servicios incluidos

Los servicios incluidos en el Servicio de AMLT serán prestados por Telefónica de España e incluidos en el acuerdo de AMLT que ésta tenga con el operador beneficiario, para que sea dicho operador quien efectúe su facturación al usuario final de acuerdo a sus propios precios y períodos de facturación.

El Servicio de AMLT que ofrece Telefónica de España incluye el alta en el servicio de acceso a la red telefónica pública fija (en el caso que la línea se encuentre inactiva), el servicio de acceso propiamente dicho y los servicios prestados por Telefónica de España a los abonados a los que provee dicho acceso. A continuación se detallan los servicios incluidos en la Oferta de AMLT:

- Alta de línea (en el caso que ésta se encuentre inactiva)
- Acceso a la red telefónica pública fija de Telefónica de España
- Tráfico (se refiere al tráfico excluido de la preselección, con la excepción del tráfico cursado mediante la modalidad de selección de operador llamada a llamada⁶)
- Se consideran incluidos tanto los servicios suplementarios a extinguir que previamente tuviese contratado el cliente final (sin posibilidad de que se generen nuevas altas) como los nuevos servicios suplementarios (sólo aquéllos que estén soportados por las centrales de conmutación) que pueda comercializar Telefónica de España. Asimismo, se establece que Telefónica de España no podrá comercializar a nivel minorista este tipo de servicios hasta que estén efectivamente disponibles para los operadores beneficiarios.
- El listado exhaustivo y actualizado de servicios suplementarios disponibles para cada tipo de línea se encuentra a disposición de los operadores en el portal mayorista de Telefónica. Telefónica comunicará expresamente por escrito a los operadores las modificaciones de dicho listado con dos meses de antelación a su entrada en vigor. El listado indica para cada servicio suplementario el precio anterior a la última modificación comunicada y el nuevo precio comunicado a los operadores junto con su fecha de entrada en vigor. El listado refleja los servicios y los precios correspondientes con dos meses de antelación a su entrada en vigor.
- En el caso de líneas inactivas sobre las que se solicite el Servicio de AMLT, será el Operador beneficiario quien suministre a los abonados el equipamiento telefónico.
- En el caso de líneas activas Telefónica de España ofrecerá a los operadores beneficiarios que lo requieran conjuntamente con el servicio de

⁶ No se permitirá cursar tráfico a través de Telefónica de España mediante la marcación del 1077 a partir de la fecha de actualización de los sistemas de gestión comercial asociados al AMLT.

AMLT el servicio de alquiler y mantenimiento de equipo terminal de abonado que, en su caso, estuviera prestando a los abonados respecto a los que se solicita el servicio de AMLT. No obstante y de forma general, el contrato de alquiler del terminal se considerará automáticamente resuelto con el alta del servicio AMLT, salvo que medie solicitud en contrario del operador por deseo expreso de su cliente de mantenerse en dicho alquiler. En este último caso, se subrogará el contrato de alquiler y mantenimiento del terminal de Telefónica de España al Operador beneficiario, de forma que sea el Operador beneficiario el que facture al abonado por dicho servicio y remunere posteriormente a Telefónica de España. En el caso en que el abonado, en un futuro, no quiera mantener el servicio de alquiler y mantenimiento del Terminal de Telefónica de España, ello implicará la resolución del contrato respecto a dicho servicio, siendo Telefónica de España responsable de recoger el Terminal de casa del abonado.

- En el caso de que alguno de los servicios incluidos en la oferta de AMLT lleve asociada algún tipo de locución, ésta deberá ser neutra y no incluir la denominación o marca que identifique a Telefónica de España. El Operador beneficiario que desee aportar sus propias locuciones, podrá hacerlo siempre que no suponga un coste adicional para Telefónica de España.

Nueva redacción del apartado 1.3

1.3. PRECIOS

Los precios asociados a la prestación del servicio de AMLT están recogidos en el Anexo 3.

Los precios actualizados de los servicios suplementarios disponibles para cada tipo de línea son iguales a los precios minoristas correspondientes y se encuentran a disposición de los operadores en el portal mayorista de Telefónica. Telefónica comunicará expresamente por escrito a los operadores la modificación de la lista de precios de los servicios suplementarios con dos meses de antelación a la entrada en vigor de los precios a los clientes minoristas de Telefónica.

En general, aquellos servicios suplementarios que Telefónica de España provee de manera gratuita a sus abonados también se ofrecerán sin coste adicional a los Operadores beneficiarios.

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

Telefónica de España emitirá al operador una factura mensual que incluirá las cuotas de abono mensuales de los servicios correspondientes del AMLT, atrasos de cuotas de abono, el importe del tráfico excluido de la Preasignación que se haya realizado durante el mes n-1 y otros posibles conceptos (actuaciones en domicilio de abonado, regularizaciones).

Las condiciones económicas del Servicio de AMLT serán de idéntica aplicación para todas las líneas, no contemplándose ningún tipo de condición especial para los usuarios con discapacidad o necesidades sociales especiales.

Nueva redacción del anexo 3

ANEXO 3: ANEXO DE PRECIOS

Servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica

	Líneas analógicas y TRAC	RDSI Básico
Alta en Servicio de AMLT ⁽¹⁾	2,48 €	2,48 €
Cuota mensual del Servicio de AMLT	9,85 €	11,89 €
Rechazo de solicitudes de AMLT ⁽²⁾	3,05 €	3,05 €

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

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

Servicio de Preselección de Operador

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

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

Servicio de Alta de línea

	Líneas analógicas y TRAC	RDSI Básico
Alta de línea	57,90 €	80,13 €

El listado actualizado de servicios suplementarios y sus correspondientes precios en vigor se muestran en el portal mayorista de Telefónica. Dicho listado recoge tanto el precio anterior a la última modificación comunicada como el nuevo precio comunicado a los operadores junto con la fecha entrada en vigor de la modificación.

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