

**ACUERDO POR EL QUE SE EMITE CONTESTACIÓN A LA CONSULTA DE JAZZ TELECOM, S.A.U. SOBRE LA POSIBILIDAD DE RECLAMAR A TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. EL PRECIO MAYORISTA COBRADO POR EL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS.**

**CNS/DTSA/1337/14/AMLT      PRECIO      SERVICIO      IDENTIFICACIÓN  
LLAMADAS**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidenta**

D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez

**Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D. Josep Maria Guinart Solà

D<sup>a</sup>. 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 CNS/DTSA/1337/14/AMLT PRECIO SERVICIO IDENTIFICACIÓN LLAMADAS, la Sala de Supervisión Regulatoria ha adoptado el siguiente Acuerdo por el que se da contestación a la consulta planteada por Jazz Telecom, S.A.U.:

**1. OBJETO DE LA CONSULTA Y ANTECEDENTES DE HECHO**

Con fecha 24 de junio de 2014 tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) un escrito presentado por Jazz Telecom, S.A.U. (en adelante, Jazztel) en el que plantea una consulta formal ante esta Comisión sobre el precio mayorista regulado del servicio suplementario de identificación de llamadas (SILL) previsto en la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) y sobre la procedencia de reclamar a Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) la devolución de las cantidades facturadas a Jazztel en este sentido.

En concreto, Jazztel considera que existe una discrepancia entre el precio de cero euros regulado en la AMLT para el servicio suplementario de identificación de llamadas y las cantidades que le ha facturado Telefónica por ese concepto desde el mes de julio de 2010, y solicita a esta Comisión confirmación sobre su

interpretación de los precios aplicables al SILL y si resulta conforme a la AMLT el hecho de reclamar a Telefónica la devolución de las cantidades pagadas.

Con el objetivo de determinar los hechos y comprobar los datos que sirven de referencia a la consulta formulada, con fecha 9 de enero de 2015, se requirió a Telefónica para que remitiera a esta Comisión la siguiente información:

*“1.- Indique desde cuándo cobra a sus clientes minoristas (residenciales y empresariales) el “servicio de identificación de llamadas”. Indique también el importe cobrado, señalando si se ha modificado ese precio y en qué fecha.*

*2.- Indique si cobra o ha cobrado a los operadores beneficiarios del servicio AMLT el “servicio de identificación de llamadas”. En caso afirmativo indique desde cuándo y cuál es el importe, señalando si se ha modificado ese precio y en qué fecha. En este último caso, aporte hoja de cálculo en la que se reflejen los operadores afectados, el importe cobrado a cada uno de ellos mensualmente desde que comenzó a cobrarlo hasta ahora o hasta que dejó de cobrarlo, en su caso.*

*3.- En un escrito de Telefónica recibido en esta Comisión el 9 de diciembre de 2014 en relación con la ‘modificación de las cuotas de los servicios suplementarios en la oferta AMLT’ señala que las “variaciones relativas a los precios de los servicios minoristas han sido comunicadas a los operadores el día 31 de octubre de 2014”. En este sentido, aporte copia de dicha comunicación. Asimismo, en su caso, indique si con anterioridad al 31 de octubre de 2014, había comunicado a los operadores beneficiarios del servicio AMLT el comienzo del cobro del “servicio de identificación de llamadas”. En caso afirmativo, señale la fecha de dicha comunicación, aportando copia de la misma, así como de las comunicaciones de la modificación del precio mayorista, si se hubiese producido”.*

En fecha 23 de enero de 2015, Telefónica procedió a dar contestación parcial al anterior requerimiento de información. La información específica referente a los importes cobrados a los operadores beneficiarios de la AMLT fue aportada en fecha 18 de marzo de 2015. Posteriormente, con fecha 10 de abril de 2015, Telefónica presentó un nuevo escrito por el que subsanaba un error detectado en la contestación de marzo de este mismo año relativo al importe mensual por línea cobrado a los operadores en enero de 2015 (0,83€ y no 0,84€ como erróneamente se consignó con anterioridad).

Mientras, en fecha 22 de abril de 2015, esta Comisión requirió a Jazztel copia del Acuerdo de contratación de servicios de la AMLT firmado con Telefónica. El día 23 de abril de 2015 Jazztel remitió copia de la carta enviada a Telefónica en fecha 22 de septiembre de 2008 para formalizar la solicitud de negociación. Según indica Jazztel, la solicitud no fue atendida, por lo que transcurridos 10

días desde aquella comunicación, Jazztel se adhirió automáticamente a la Oferta de AMLT según las condiciones de la oferta regulada, tal y como fue aprobada.

Posteriormente, con fecha 28 de abril de 2015, esta Comisión formuló un segundo requerimiento de información a Telefónica -que fue contestado íntegramente el 13 de mayo de 2015- con el objetivo de que precisara las siguientes cuestiones:

*“1.- Indique si comunicó a los operadores beneficiarios del servicio AMLT el comienzo del cobro efectivo, en fecha 1 de julio de 2010, del “servicio de identificación de llamadas” sobre líneas no identificadas como de empresas. En caso afirmativo, aporte copia de dicha comunicación.*

*2.- Indique si comunicó a Jazztel el inicio del cobro del “servicio de identificación de llamadas” y en qué fecha. Aporte copia documental que lo acredite.*

*3.- Indique si en la plataforma de contratación del servicio mayorista AMLT (SGO/TOL), en concreto, en el detalle de conceptos e importes facturados o en la relación de servicios incluidos en el Servicio de AMLT contratado por Jazztel, o en la factura o en cualquier otro documento expedido por Telefónica por el servicio mayorista AMLT, figura desglosado el precio del “servicio de identificación de llamadas”. En este sentido, aporte a modo de ejemplo, una copia de cada uno de dichos documentos, en particular, de aquellos puestos a disposición de Jazztel durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2010 y el 3 de julio de 2013, así como pantallazos de la plataforma de facturación correspondiente. En caso de no disponer de alguno de estos documentos, indíquelo expresamente.”*

## **2. HABILITACIÓN COMPETENCIAL**

Las competencias de la CNMC para contestar la presente consulta resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial. Tal y como señala el artículo 5.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (en adelante, LCNMC) esta Comisión actuará como órgano consultivo sobre las cuestiones relativas al mantenimiento de la competencia efectiva y buen funcionamiento de los mercados y sectores económicos.

Asimismo, el artículo 5.2 del citado texto legal establece que, en particular, corresponde a este Organismo “realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo”<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Esta remisión a la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, ha de entenderse efectuada en la actualidad a la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (LGTel), que ha derogado la anterior ley.

A tal efecto, los artículos 6, 7 y 23.3.a) del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, atribuyen a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) (ahora la CNMC) la competencia para imponer obligaciones en materia de acceso e interconexión a los operadores de comunicaciones electrónicas que hayan sido declarados con poder significativo en mercados al por mayor, exigirles la publicación de determinada información, acordar el contenido de las ofertas de referencia para hacer efectivas esas obligaciones, incluyendo los precios aplicables a cada una de las componentes de la oferta. Igualmente, esta Comisión también podrá intervenir en las relaciones entre operadores, a petición de cualquiera de las partes implicadas, durante la ejecución de esos acuerdos de acceso e interconexión.

En consecuencia, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC resulta competente para emitir la presente contestación a la consulta planteada por Jazztel, en virtud de los anteriores preceptos y de lo previsto en el artículo 21.2 de la LCNMC y en el 14.1.b) del Estatuto orgánico de la CNMC, aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto.

### **3. CONTESTACIÓN A LAS CUESTIONES PLANTEADAS POR JAZZTEL**

#### **3.1 Sobre el precio mayorista regulado del servicio suplementario de identificación de llamadas (SILL)**

En relación con la solicitud de interpretación por parte de esta Comisión de lo estipulado en la AMLT en relación al precio y cobro del SILL por parte de Telefónica, a continuación se detalla el marco regulatorio que resulta de referencia.

Con fecha 22 de marzo de 2007 el Consejo de la CMT dictó, en el procedimiento con número de referencia MTZ 2007/90, la Resolución por la que se aprobó la imposición de obligaciones específicas en el mercado de originación de llamadas en la red telefónica pública facilitada desde una ubicación fija<sup>2</sup>. Entre otras medidas, se impuso a Telefónica la obligación de transparencia en la prestación de los servicios de originación y el acceso mayorista a la línea telefónica a todos los operadores a precios regulados, concretada, entre otras medidas, en la publicación de una oferta de referencia de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica.

En atención a lo anterior, con fecha 8 de noviembre de 2007 el Consejo de la CMT aprobó la Oferta de AMLT (procedimiento MTZ 2007/361) la cual se configura como una oferta de referencia para la prestación del servicio de

---

<sup>2</sup> Resolución publicada en el BOE número 81 de 4 de abril de 2007. Modificada por Resolución de fecha 12 de diciembre de 2008 (procedimiento MTZ 2008/447) por la que se aprobó la definición y análisis del mercado mayorista de acceso y originación de llamadas en la red telefónica pública en una ubicación fija (mercado 2 de la Recomendación de la Comisión Europea de 17 de diciembre de 2007, relativa a los mercados pertinentes de productos y servicios dentro del sector de las comunicaciones electrónicas que pueden ser objeto de regulación ex ante de conformidad con la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a un marco regulador común de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas (2007/879/CE)), la designación de operadores con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas a Telefónica.

Telefónica de acceso mayorista a la red pública a precios regulados que permite al resto de operadores de comunicaciones electrónicas replicar ofertas de acceso, tráfico telefónico y banda ancha, así como presentar una única factura al usuario (que se desvincula de Telefónica) por todos los servicios minoristas, incluidos los servicios suplementarios<sup>3</sup> y los encaminamientos de llamada.

Es decir, el servicio de AMLT permite a los operadores alternativos cursar a través de la red de Telefónica las llamadas de sus abonados sin acceso directo para, mediante el sistema de preselección, poder ofrecer el resto de servicios asociados, así como comercializar paquetes integrados de comunicaciones.

Posteriormente, por Resolución del Consejo de la CMT, de 24 de noviembre de 2011 (DT 2011/1216), se procedió a modificar el texto de la Oferta AMLT de Telefónica para introducir mejoras en la gestión del servicio. Asimismo, por Resolución de la CNMC, de 13 de mayo de 2014, sobre revisión de los precios de la Oferta de AMLT (OFE/DTSA/1189/13/Precios AMLT) se actualizaron las cuotas mensuales y de alta del servicio (Oferta AMLT de junio 2014).

En cumplimiento de la obligación de transparencia en la prestación de los servicios de interconexión y el acceso mayorista a la línea telefónica, en las respectivas modificaciones de la Oferta de AMLT anteriormente especificadas fueron detallados, entre otros, los precios aplicables a cada uno de los servicios suplementarios, precios que los operadores contratantes podrían repercutir, de ser esa su decisión empresarial, a nivel minorista. Esto se producía siempre bajo la premisa de que los precios a nivel mayorista de los servicios suplementarios están referenciados a los precios minoristas que Telefónica cobra a sus clientes.

Así, en el apartado 1.3 sobre precios de la Oferta de AMLT<sup>4</sup> se establece que:

*“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.”*

De esta manera, el criterio de correlación de los precios mayoristas de la AMLT con los del segmento minorista de Telefónica tiene la finalidad de fomentar la competencia en un mercado declarado no competitivo, donde se impusieron a Telefónica obligaciones específicas. Esto es, Telefónica no podrá cobrar a los operadores alternativos por servicios suplementarios que no cobra a nivel minorista a sus usuarios finales. Sin embargo, nada impide a esta operadora cobrar a sus propios clientes por servicios suplementarios tradicionalmente

---

<sup>3</sup> El servicio de identificación de llamadas así como el resto de servicios suplementarios (servicio contestador, desvío de llamadas, llamada en espera, llamada a tres, entre otras) se detallaban en el punto 1.2.2 del Anexo 1 de la Oferta de AMLT. La referida lista de servicios incluidos no era exhaustiva y tenía el carácter de contenido mínimo de la Oferta. Telefónica podrá incorporar nuevos servicios a la Oferta pero no podrá comercializarlos a nivel minorista hasta que estén disponibles para los operadores beneficiarios.

<sup>4</sup> Solo en el caso de que alguna previsión concreta sea específica a alguna de las versiones de la Oferta de AMLT (2007, 2011 o 2014) se hará la consiguiente salvedad. De lo contrario, ha de entenderse que el criterio especificado es común a todas las revisiones de la Oferta.

gratuitos<sup>5</sup> y posteriormente facturar a los operadores beneficiarios de la AMLT el precio mayorista por ese servicio.

No obstante, han de cumplirse determinadas condiciones de notificación previa al organismo regulador y de comunicación a los operadores según lo previsto en la página 22 de la Resolución de aprobación de la Oferta de AMLT (MTZ 2007/361) donde se especifican los plazos mínimos en los que deberán ser comunicadas las modificaciones en relación a los servicios previstos en la Oferta de AMLT:

*“En la comunicación de los nuevos servicios suplementarios, TESAU debe comunicar su incorporación tanto a esta Comisión como a los operadores beneficiarios del mismo. Para que esto no suponga una carga excesiva para TESAU, una vez transcurrido el plazo de 21 días establecido en las obligaciones de los mercados 1 y 2 de la Recomendación, y sin que esta Comisión haya notificado su posición en contra, dispondrá de 1 mes para la incorporación y notificación a los operadores beneficiarios de AMLT sólo de aquellos servicios suplementarios que estén soportados por las centrales de conmutación y no aquéllos que los operadores beneficiarios puedan prestar, si es así su deseo, mediante plataformas específicas, de acuerdo con las obligaciones recogidas en el Anexo 1.2 de la Resolución de 22 de marzo de 2007.”*

Por tanto, del tenor literal del apartado anterior se desprende que Telefónica deberá notificar previamente tanto a esta Comisión como a los operadores beneficiarios de la Oferta de AMLT los nuevos servicios, facilidades adicionales o precios. En este sentido, no se requiere un pronunciamiento expreso por parte de esta Comisión para que Telefónica pueda incorporar nuevas facilidades o precios a su catálogo de servicios suplementarios, sino que basta el transcurso de 21 días desde la notificación a la CNMC, sin que ésta haya indicado nada, para que Telefónica pueda incorporar estos nuevos servicios a su oferta mayorista.

Esto es así dada la naturaleza de la Oferta de AMLT como un contrato de adhesión con condiciones reguladas en el marco del cual la aceptación de los términos del servicio por parte de los operadores beneficiarios perfecciona el contrato una vez recibidas las notificaciones correspondientes –de esta forma, las modificaciones posteriores realizadas conforme a la regulación aplicable también se incorporan a la AMLT-.

Cabe recordar que las obligaciones vigentes que Telefónica tiene impuestas a partir de los análisis de los mercados también son de aplicación al servicio de identificación de llamadas, por tratarse de una facilidad adicional al propio servicio de acceso a la red telefónica pública disponible al público sujeta a regulación sectorial conforme lo señalado en los párrafos anteriores.

---

<sup>5</sup> Telefónica ofreció gratuitamente a sus clientes el servicio suplementario de identificación de llamadas desde el mes de marzo de 2001 hasta el mes de julio de 2008 cuando comenzó a cobrarles 0,50€ por el servicio.

Por consiguiente, en la incorporación y subsiguientes modificaciones del precio del servicio suplementario de identificación de llamadas objeto de la consulta planteada, Telefónica debía cumplir con un requisito esencial previo a la adopción de las modificaciones de condiciones comerciales: la comunicación a los operadores beneficiarios del servicio AMLT de las novedades en relación a los servicios o facilidades contratadas.

### **3.2 Modificaciones del precio mayorista del servicio suplementario de identificación de llamadas notificadas por Telefónica**

Como se ha explicado en el apartado precedente, el precio del servicio suplementario a nivel mayorista está referenciado al coste para los clientes minoristas de Telefónica, pudiendo esta operadora modificar el precio minorista, como en efecto ha ocurrido, según la siguiente cronología de hechos.

En primer lugar, con fecha 10 de marzo de 2008 tuvo entrada en el registro de la CMT un escrito de Telefónica comunicando la modificación, a partir del 10 de julio de 2008, de la cuota mensual del SILL (hasta entonces gratuita) fijándose la misma en 0,50 euros mensuales. En el mismo escrito Telefónica indicaba que el mencionado importe no sería de aplicación a aquellos clientes que dispusieran o contrataran un servicio de conectividad de banda ancha en cualquiera de sus modalidades, ya fueran productos sencillos o paquetes de doble o de triple oferta.

Más adelante, con fecha 13 de junio de 2008, tuvo entrada en el registro de la CMT un escrito de Telefónica comunicando la extensión de la exención de pago del servicio de identificación de llamadas también a aquellos clientes que dispusieran del servicio “Puesto de voz Individual” o “Puesto de voz en Red”, ambos comprendidos en la categoría “Puestos de Trabajo”<sup>6</sup>.

Poco después, en fecha 24 de julio de 2008, Telefónica comunicó a la CMT que a partir del 1 de octubre de 2008 cobraría 0,50 euros mensuales en concepto de cuota de abono por el servicio de identificación de llamadas a los clientes exceptuados hasta esa fecha, es decir, aquellos que dispusieran o contrataran un servicio de conectividad de banda ancha en cualquiera de sus modalidades (productos sencillos, paquetes de doble o de triple oferta). En ese mismo escrito, sin embargo, Telefónica señaló que la exención del cobro del servicio de identificación de llamadas se mantendría sólo para los clientes minoristas empresariales que tuvieran contratado un “Puesto de Trabajo” en cualquiera de sus modalidades.

---

<sup>6</sup> “Puestos de Trabajo” o “Puestos de Voz” se refiere a unos paquetes comerciales de Telefónica en el marco de su oferta “Respuesta Empresarios” dirigida a Pymes, Negocios y Profesionales consistentes en una combinación de diferentes productos y servicios de conectividad (acceso a la red pública y banda ancha), equipamiento (telefonía e informática) y mantenimiento.

Posteriormente, en fecha 15 de diciembre de 2008, Telefónica comunicó a los operadores beneficiarios<sup>7</sup> de la AMLT el inicio de los desarrollos para facturar el SILL de acuerdo al precio de su servicio minorista indicando textualmente lo siguiente: *“Telefónica ha iniciado los siguientes desarrollos: 1. Incluir en el formato de la solicitud el nuevo campo “Segmentación del Cliente”, conforme a lo dispuesto por la CMT en el expediente AEM 2008/666<sup>8</sup>, del 2/10/2008, con el objeto de que se pueda identificar si la línea afectada en una solicitud pertenece a un cliente del segmento empresarial y, por consiguiente, con derecho a que no se le aplique ningún coste por la prestación del servicio de “identificación de llamadas”.* De conformidad con la información disponible en el expediente, dicha comunicación no indicaba el precio del SILL para los clientes sin marca de empresa.

Adicionalmente, según comunicación remitida por Telefónica a los operadores en fecha 27 de marzo del 2009, los desarrollos en la plataforma de gestión del servicio de AMLT para facturar el SILL conforme a los precios minoristas de Telefónica y según se tratase de segmento empresarial o residencial, concluirían el 30 de abril de 2009. Sin embargo, Telefónica no inició la facturación efectiva del SILL a nivel mayorista hasta 14 meses más tarde, en concreto, el 1 de julio de 2010.

En segundo lugar, con fecha 4 de julio de 2013, mediante correo electrónico Telefónica comunicó a los operadores beneficiarios del servicio AMLT una segunda modificación de la cuota mensual del servicio de identificación de llamadas, fijándose en 0,60 euros mensuales, con efectos a partir del 1 de octubre de 2013.

Por último, con fecha 9 de diciembre de 2014, en el marco del procedimiento MTZ 2014/2160 de modificación de la Oferta de AMLT, Telefónica notificó a esta Comisión una tercera variación del precio del SILL hasta alcanzar los 0,83 euros mensuales, a partir del 4 de enero de 2015 para clientes residenciales y 1 de marzo de 2015 para los clientes empresariales. Telefónica manifestó en su escrito de notificación a esta Comisión que comunicó a los operadores la variación de precio del SILL el día 31 de octubre de 2014, esto es, con 2 meses de antelación a su entrada en vigor, a efectos de que los operadores pudieran trasladar la información a sus clientes.

Con la finalidad de comprobar los datos en virtud de los cuales debe pronunciarse la contestación a la consulta planteada, como fue especificado en los Antecedentes de Hecho del presente acuerdo, con fechas 9 de enero y 28

---

<sup>7</sup> En fecha 23 de septiembre de 2008 Telefónica recibió escrito de Jazztel por el que solicitaba iniciar negociaciones para la firma de un acuerdo de acceso a la oferta AMLT. La Resolución de aprobación de la Oferta de AMLT establece que, de no alcanzarse acuerdo específico, el operador solicitante quedará adherido a la Oferta de AMLT en el plazo de 10 días desde la fecha de solicitud de negociaciones. Al no haberse firmado acuerdo entre las partes, Jazztel quedó adherida a Oferta de AMLT en fecha 3 de octubre de 2008, por lo que, en principio, debió recibir la Comunicación de fecha 15 de diciembre de 2008 sobre las modificaciones en el formulario de solicitud de la AMLT que permitirían el cobro del SILL.

<sup>8</sup> Resolución de la CMT, de 2 de octubre de 2008, relativa a la denuncia de France Telecom España, S.A. con respecto al inicio del cobro por parte de Telefónica del servicio de identificación de llamadas. En el Resuelve Primero de dicha resolución se declaró que *“la modificación de las condiciones del servicio de identificación de llamadas llevada a cabo por Telefónica de España, S.A.U. (cobro de 0,50 euros mensuales por línea) no conlleva el ejercicio de prácticas contrarias a la libre competencia por parte de dicho operador”.*



de abril de 2015, esta Comisión formuló sendos requerimientos de información a Telefónica por los que se le solicitó, entre otros aspectos, que indicara desde cuándo cobraba a nivel mayorista por el SILL, si con anterioridad al 31 de octubre de 2014 había comunicado a los operadores beneficiarios del servicio AMLT el comienzo del cobro del SILL, señalando la fecha de dicha comunicación, así como de las posteriores comunicaciones de la modificación del precio mayorista.

En contestación al anterior requerimiento de información, en su escrito de 18 de marzo de 2015 Telefónica manifestó que *“efectivamente venía cobrando a los operadores beneficiarios del servicio AMLT, en aquellas líneas que no estuvieran identificadas como de empresas<sup>9</sup>, los precios cobrados en el segmento minorista de acuerdo con la Resolución AEM 2008/666”* siendo los precios aplicados al servicio de identificación de llamadas los siguientes:

- Desde 10 de julio de 2008 hasta el 30 de septiembre de 2013: 0,50€
- Desde 1 de octubre de 2013 hasta el 3 de enero de 2015: 0,60€
- Desde 4 de enero de 2015 hasta la fecha: 0,83€

Los anteriores precios minoristas de Telefónica para el SILL resultan de especial relevancia al momento de determinar los precios aplicables a nivel mayorista, toda vez que la Oferta de AMLT especifica, dentro de las obligaciones de los operadores beneficiarios de la misma, el deber de abonar a Telefónica, en los términos que se establezcan en el Acuerdo con la misma (o en su defecto, según la Oferta de AMLT), las cantidades correspondientes a la prestación del servicio AMLT, *“facturadas según los precios vigentes en el momento de la prestación de los correspondientes servicios”*.

Por consiguiente, en contestación a la consulta de Jazztel, se consideran ajustados a la literalidad de las previsiones reguladas en la Oferta de AMLT los precios señalados anteriormente aplicados por Telefónica en concepto de provisión mayorista del servicio de identificación de llamadas en las fechas indicadas.

### **3.3 Sobre la procedencia de solicitar la devolución de cantidades facturadas a nivel mayorista por el servicio de identificación de llamadas**

Jazztel expone en su consulta su interpretación de que, en atención a la gratuidad del SILL (extremo que ya ha sido aclarado por esta Sala en el apartado anterior, ya que, desde el 2008 el SILL no es un servicio suplementario gratuito), Telefónica comenzó a facturarle, desde el 1 de julio de 2010, cuotas mensuales por línea en concepto del SILL de las que, aparentemente, no tuvo conocimiento hasta la notificación de incremento del

---

<sup>9</sup> La gratuidad del servicio de identificación de llamadas para los clientes minoristas empresariales de Telefónica se mantuvo hasta principios del año 2014.

precio del SILL en fecha 4 de julio de 2013, lo que le impidió trasladar oportunamente el precio a sus abonados.

Con carácter preliminar conviene recordar que Telefónica tiene la obligación impuesta de comunicar a los operadores beneficiarios las modificaciones de precios relativas al SILL, conforme prevé la Oferta de AMLT. En relación con este aspecto, el hecho de que la tabla de precios de la Oferta de AMLT pueda contener alguna desactualización<sup>10</sup> no exime a los operadores beneficiarios del pago de los servicios mayoristas contratados cuyas condiciones contractuales (facilidades, precios, entre otros) le hayan sido previamente comunicadas.

En este sentido, en atención a las condiciones generales de contratación, en la incorporación o modificación de condiciones contractuales, el oferente deberá haber informado expresamente ya que no quedarán incorporadas al contrato las condiciones que el adherente no haya tenido oportunidad real de conocer de manera completa<sup>11</sup> por ser requisito necesario para la válida formación del consentimiento contractual conforme a los postulados de los artículos 1262 y siguientes del Código Civil, y en atención al principio de buena fe contractual.

Así pues, de conformidad con la Resolución de aprobación de la Oferta de AMLT<sup>12</sup> y sus posteriores modificaciones, una vez notificados a esta Comisión y aceptados los nuevos precios de los servicios suplementarios, Telefónica dispone de un mes<sup>13</sup> para la incorporación y notificación a los operadores beneficiarios de la AMLT de las novedades relativas a los servicios soportados por centrales de conmutación.

En virtud de la documentación aportada por los interesados en el presente expediente y analizada por esta Comisión, no consta acreditado que Telefónica comunicara a Jazztel el inicio del cobro de 0,50€ mensuales del servicio suplementario por línea contratada, precio mayorista aplicado por Telefónica durante el período comprendido entre el 10 de julio de 2008 y el 30 de septiembre de 2013. A este respecto, ha de tenerse en consideración que las primeras comunicaciones sobre el cobro de este servicio se producen cuando Jazztel aún no se había adherido a la oferta de AMLT.

No obstante, consta en esta Comisión la comunicación de Telefónica a los operadores adheridos a la AMLT –entre los cuales estaba Jazztel–, de fecha 15 de diciembre de 2008, informando de la modificación del formato de solicitud del servicio de AMLT para diferenciar los clientes a los que se les aplicaría el precio del SILL y para los que el SILL continuaría siendo gratuito (segmento

---

<sup>10</sup> Para mantener actualizados los precios de los servicios suplementarios en la Oferta de AMLT, según las modificaciones de los precios minoristas de Telefónica que sirven de referencia, con cada modificación de importe o concepto se requiere una Resolución del Consejo de esta Comisión de modificación del texto de la Oferta de AMLT. Telefónica ha solicitado, en fecha 9 de diciembre de 2014, la eliminación en la Oferta de AMLT de la tabla de precios de los servicios suplementarios para pasar a estar identificados directamente con los precios minoristas publicados en la web de Telefónica (expediente MTZ 2014/2160).

<sup>11</sup> Art. 7 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.

<sup>12</sup> Expediente MTZ 2007/361, páginas 12 y 22.

<sup>13</sup> En el marco del procedimiento MTZ 2014/2160 de revisión de la oferta de AMLT se propone incrementar de uno a dos meses el plazo mínimo de antelación en el que Telefónica debe notificar a los operadores beneficiarios de AMLT las nuevas condiciones de los servicios suplementarios.

empresarial). En esa comunicación también se hizo expresa referencia a la Resolución dictada en el expediente con núm. AEM 2008/666, por la que se declaró la replicabilidad del SILL por parte de los operadores alternativos y que la modificación del precio no constituía un elemento restrictivo de la competencia.

Por lo tanto, si a Jazztel se le hubiera notificado dicha comunicación y hubiera constancia de que tenía acceso a la información sobre el nuevo precio del SILL, se consideraría correctamente notificado el inicio del cobro del servicio.

Adicionalmente, según la información proporcionada por Telefónica, en el soporte de facturación actual que se encuentra en la plataforma de gestión del servicio de AMLT (en NEON) se encuentra desglosado el concepto facturable de *“identificación de llamadas”* con el precio vigente aplicable según el periodo de facturación que se desee consultar.

De conformidad con las obligaciones establecidas en el *“Procedimiento de facturación del servicio AMLT”* (apartado 8.4 de la Oferta), para los servicios suplementarios valorados a precios minoristas, Telefónica debe ofrecer el detalle de los conceptos que se facturarán con la descripción de los servicios y los correspondientes importes desglosados.

El texto de la Oferta señala que: *“mensualmente, el día 5 de cada mes, se le facilitará al operador beneficiario/afectado del servicio AMLT la información a nivel de detalle sobre los conceptos que le van a ser facturados el día 19 de dicho mes por el servicio. Dicho detalle, será puesto a disposición del operador vía Web (SGO/TOL) y será posible su consulta y extracción durante un período de 6 meses. Se informará de todos los conceptos por los que se realiza la factura [...]”*<sup>14</sup>

Con lo cual, la información sobre los conceptos facturables y los precios aplicables en cada momento se encuentra disponible en dicha plataforma para que los operadores puedan proceder a su consulta y comprobación previa. La información presentada en el presente expediente se refiere a la plataforma NEON actual.

Si Jazztel tuvo acceso a la misma información a través de SGO, desde el momento en que se le aportó mensualmente la información desglosada de la facturación del SILL, aunque no hubiera recibido la notificación inicial completa, a juicio de esta Sala y, se reitera, con la información disponible en el presente expediente, se considera que hay indicios razonables de que Jazztel pudo recibir la información sobre el cobro del SILL.

Por consiguiente, y en respuesta a la consulta planteada, siempre que Jazztel hubiera tenido acceso a las Guías de Uso del servicio AMLT donde se detallan los precios, a la información sobre facturación del SILL disponible en la

---

<sup>14</sup> Sub-apartado 8.4.3 de la Oferta de AMLT.

plataforma de gestión de la AMLT, a la comunicación de Telefónica, de 12 de diciembre de 2008 sobre los desarrollos para proceder al cobro del SILL –por ser de fecha en la que Jazztel ya estaba adherida a la Oferta AMLT-, y en atención al resto de la información analizada, esta Sala considera que el cobro de Telefónica a Jazztel de la provisión mayorista del servicio suplementario de identificación de llamadas –en el periodo transcurrido entre 1 de julio de 2010 y 4 de julio de 2013- podría resultar conforme con las disposiciones establecidas en el texto de la Oferta de AMLT, ya especificadas en el apartado 3.1 de este acuerdo.

#### **4. CONCLUSIONES**

Una vez analizada la consulta planteada por Jazztel en relación con (i) el precio mayorista regulado del servicio suplementario de identificación de llamadas previsto en la Oferta Mayorista de Acceso a la Línea Telefónica, y (ii) sobre la procedencia de reclamar a Telefónica la devolución de las cantidades facturadas a Jazztel por ese concepto, la Sala de Supervisión Regulatoria emite las siguientes conclusiones:

**PRIMERO.-** El precio mayorista para el Servicio Suplementario de Identificación de Llamadas (SILL) conforme la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) se encuentra referenciado al precio para los clientes minoristas sin marca de empresa de Telefónica de España, S.A.U.:

- Desde 10 de julio de 2008 hasta el 30 de septiembre de 2013: 0,50€
- Desde 1 de octubre de 2013 hasta el 3 de enero de 2015: 0,60€
- Desde 4 de enero de 2015 hasta la fecha: 0,83€
- Desde 1 de marzo de 2015 hasta la fecha (para empresas): 0,83€

**SEGUNDO.-** En virtud de la documentación aportada por Telefónica de España, S.A.U. y Jazz Telecom, S.A.U. al presente expediente y siempre que Jazz Telecom, S.A.U. hubiera tenido acceso a la información detallada sobre precios y facturación mayorista del servicio durante el período consultado, se consideraría procedente el cobro por Telefónica de España, S.A.U., desde el 10 de julio de 2010, del precio en concepto de provisión mayorista del servicio suplementario de identificación de llamadas estipulado en la AMLT.

Comuníquese este Acuerdo a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese al interesado.