COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. JOSÉ GIMÉNEZ CERVANTES, 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 en la Sesión nº 19/02 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 30 de mayo de 2002, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE ADOPTAN MEDIDAS EN MATERIA DE PRESELECCIÓN
(Expediente DT 2002/5871)

I. FUNDAMENTOS DE HECHO

PRIMERO.- Apertura del procedimiento
Con fecha 19 de noviembre de 2001 se recibió en la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) escrito de la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (ASTEL) exponiendo el incumplimiento por parte de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante TESAU), de la Circular 1/2001 de la CMT sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicación fijas (en adelante Circular 1/2001 sobre preselección).

La CMT, tras analizar el escrito enviado por ASTEL, ha procedido, con fecha 16 de enero de 2002, a la apertura de oficio de un expediente con número DT 2002/5871.

Mediante escritos con fecha de registro 22 de enero de 2002, se procedió a notificar a las partes interesadas la apertura de oficio del presente procedimiento.

SEGUNDO. Con fecha 11 de febrero de 2002, esta Comisión realiza un requerimiento de información a TESAU en relación con el listado de arcos de numeración disponibles para ofrecer preselección y con el cumplimiento de los plazos temporales en el ciclo de vida de las incidencias del sistema SGO.

La citada entidad, mediante escrito de fecha 22 de febrero de 2002, cuya entrada en esta Comisión fue registrada el día 25 de febrero de 2002, procedió a contestar al requerimiento practicado. En este escrito se incluye en formato papel una tabla actualizada al mes de enero de 2002 con los arcos de numeración disponibles para ofrecer preselección.

Posteriormente, con fecha 5 de marzo de 2002, hizo entrada en el registro de la CMT nuevo escrito de TESAU conteniendo, en formato electrónico, el listado de arcos de numeración disponibles para ofrecer preselección ya aportado en el escrito de TESAU de 22 de febrero de 2002.

TERCERO. Trámite de audiencia

Examinada la información presentada, los Servicios de la Comisión emiten, con fecha 4 de abril de 2002, Informe sobre el objeto de este expediente. En el citado informe se proponen los siguientes puntos:

- El envío a la CMT por parte de TESAU de un nuevo listado arcos de numeración disponibles para ofrecer preselección consistente éste en la combinación de los listados enero de 2002, octubre de 2001 y agosto 2000, conteniendo los números incluidos en cualquiera de los tres listados.

- La modificación por parte de TESAU del sistema SGO-Preselección para que el plazo desde que una reclamación ha pasado al estado de FRANQUEADA hasta que, si no ha sido aceptada o rechazada por el operador beneficiario, ésta pasa automáticamente al estado de CERRADA sea de 5 días hábiles, realizando el cómputo de días hábiles según se entiende en el ámbito de la preselección.

- Que TESAU garantice, en la medida en que le corresponda, el cumplimiento de las funcionalidades y niveles de calidad del sistema SGO-Preselección establecidos en ese mismo informe.

De acuerdo con las previsiones del artículo 84 de la LJRPAC, mediante escritos de esta Comisión con salida registrada el día 11 de abril de 2002, se comunicó a las partes la apertura del trámite de audiencia en el procedimiento

de referencia, con el objeto de recibir aquellas alegaciones y documentación que las partes estimasen convenientes a la vista del expediente.

CUARTO.- Ampliación de plazo de procedimiento
Con fecha 25 de abril de 2002 esta Comisión acuerda la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación del presente procedimiento en otros 40 días naturales adicionales.

Mediante escritos de esta Comisión con salida registrada el día 26 de abril de 2002, se comunicó a las partes la mencionada ampliación de plazo.

QUINTO.- Contestación de ASTEL al trámite de audiencia
El 26 de abril de 2002 se recibieron en esta Comisión las alegaciones de ASTEL al trámite de audiencia. En su escrito, ASTEL muestra su acuerdo con el Informe de los Servicios de la Comisión, realizando, sin embargo, las siguientes manifestaciones:

- Que considera preciso indicar que los problemas en el funcionamiento del sistema SGO-Preselección también vienen originados por la calidad de la información suministrada a través de este sistema.

- Que desea reiterar la dificultad de realizar búsquedas a través del SGO, considerando que sería idóneo poder efectuar búsquedas a través del número preseleccionado y no a través de datos circunstanciales como es la fecha de entrada de incidencia en SGO o el número de registro que le asigna TESAU.

Asimismo, adjunta documentos mostrando ejemplos de los problemas que los operadores vienen sufriendo debido al posible incumplimiento de plazos en el ciclo de vida de las incidencias y a la indisponibilidad del sistema SGO-Preselección.

SEXTO.- Contestación de TESAU al trámite de audiencia
Con fecha 25 de abril de 2002, tuvo entrada en la CMT escrito de TESAU solicitando ampliación de plazo para proceder a aportar las alegaciones oportunas. Esta Comisión contestó a dicha solicitud mediante escrito con fecha de registro de salida 3 de mayo de 2002, ampliando el plazo en cinco días adicionales a los diez previamente concedidos.

El 3 de mayo de 2002, se recibieron en esta Comisión las alegaciones de TESAU al trámite de audiencia. En su escrito, TESAU presentaba las siguientes alegaciones:

- Respecto al listado de centrales y arcos de numeración disponibles para preselección, TESAU entiende que, con las acciones realizadas, queda cumplimentado el requerimiento objeto de este oficio y la obligación de comunicar a la CMT el listado de arcos de numeración disponibles para ofrecer preselección.

- Respecto a las modificaciones de los plazos en el ciclo de vida de las incidencias, TESAU considera que no existe definición de días hábiles y que la equiparación de días hábiles y días naturales en el ámbito considerado no produce ningún perjuicio a los operadores usuarios del SGO-Preselección.

- Respecto a las garantías del cumplimiento de funcionalidades y niveles de calidad del sistema SGO, TESAU muestra su conformidad con la necesidad de garantizar unos niveles de funcionamiento del sistema SGO de cara a asegurar un correcto funcionamiento operativo. Sin embargo muestra su discrepancia en cuanto a los niveles de servicio y funcionalidad exigidos.

  TESAU considera que el valor de disponibilidad del sistema SGO-Preselección requerido es excesivamente alto. En cuando al tiempo de carga inicial de la aplicación, expone que ya se han realizado mejoras en este aspecto. Sobre el tiempo de carga de páginas, manifiesta que se debería profundizar más en el estudio, realizando ciertas consideraciones sobre el tiempo de búsqueda y extracción de datos. En lo relativo al bloqueo de usuarios en el sistema, expone que no está exento de inconvenientes y que incluso podría afectar a la seguridad del sistema.

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

II.1 Habilitación competencial

La Ley 12/1997 de 24 de abril de Liberalización de las Telecomunicaciones, atribuye a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en su artículo primero, punto Dos,1 el objeto de salvaguardar, en beneficio de los ciudadanos, las condiciones de competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones y de los servicios audiovisuales, telemáticos e interactivos.

Para ello, el mismo artículo 1. Dos. punto 2 dispone que para el cumplimiento de este objeto la Comisión ejercerá entre otras la función de velar por la libre competencia en el mercado de las telecomunicaciones, equilibrando, en su caso, las situaciones discriminatorias, tal y como se recoge en el apartado c).

Asimismo, La Ley 12/1997, modificada por la disposición adicional primera de la Ley 52/99, atribuye a la Comisión en su artículo 1.Dos.2. letra f) la facultad de adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta de servicios, el acceso a las redes de telecomunicaciones por los operadores, la interconexión de las redes y el suministro de red en condiciones de red abierta y la política de precios y comercialización por los operadores de servicios.

En este sentido, la preselección de operador constituye una herramienta esencial para la introducción y mantenimiento de una competencia efectiva en el mercado de los servicios de telefonía disponibles al público. La problemática planteada en la denuncia de ASTEL afecta a los operadores que ofrecen servicios de preselección en tanto que perjudica las condiciones de competencia en el mercado.

II.2 Sobre el listado de arcos de numeración disponibles para ofrecer preselección

En cumplimiento de punto 2 del artículo Quinto de la Circular 1/2001 de preselección, TESAU deberá comunicar a la CMT la lista de centrales y arcos de numeración disponibles para ofrecer preselección.

El listado de centrales y arcos de numeración disponibles para ofrecer preselección constituye una herramienta fundamental para el correcto desarrollo de la preselección en el mercado. Es, por tanto, imprescindible que este listado sea fiable y se mantenga actualizado.

En el escrito presentado ante la CMT por ASTEL con fecha 19 de noviembre de 2001, se expone, entre otros extremos, que TESAU ha eliminado del listado de centrales y arcos de numeración disponibles para ofrecer preselección, con respecto a la versión anterior, rangos de numeración, considerando esta situación como inaceptable "*al existir evidencias de que en la actualidad hay numeración perteneciente a esos rangos que se encuentra preasignada*", según afirma ASTEL.

Los Servicios de la Comisión verificaron la no inclusión de ciertos rangos de numeración del listado de centrales y arcos de numeración disponibles para ofrecer preselección en el listado de octubre de 2001 con respecto a la versión anterior (de agosto de 2000).

Adjunto al escrito de TESAU de fecha 25 de abril de 2002 se recibió en esta Comisión fichero en formato electrónico conteniendo un nuevo listado de arcos de numeración disponibles para prestar preselección actualizado a abril de 2002.

Alegaciones de TESAU

TESAU entiende que, con el envío de un nuevo listado de arcos de numeración disponibles para ofrecer preselección actualizado a abril de 2002, queda cumplimentado el requerimiento objeto de este oficio y la obligación de comunicar a la CMT el listado de arcos de numeración disponibles para ofrecer preselección.

Teniendo en cuenta las alegaciones de TESAU y verificado el listado proporcionado por TESAU con fecha 3 de mayo y actualizado a abril de 2002, esta Comisión entiende que queda cumplimentado el requerimiento de este expediente en este aspecto.

II.3 Sobre los plazos en el ciclo de vida de las incidencias

En el escrito presentado ante la CMT por ASTEL con fecha 19 de noviembre de 2001, se expone, entre otros extremos, que TESAU ha vulnerado la parte dispositiva de la Circular 1/2001 de preselección, produciéndose incumplimientos de los plazos en el sistema de gestión de incidencias.

En concreto, ASTEL denuncia el incumplimiento del plazo aplicado en el ciclo de vida de las reclamaciones desde que una reclamación ha pasado al estado de FRANQUEADA hasta que, si no ha sido aceptada o rechazada por el operador beneficiario, ésta pasa automáticamente al estado de CERRADA.

La Circular 1/2001 sobre preselección establece que "*transcurrido un periodo de 5 días hábiles sin que se haya producido la aceptación o rechazo del franqueo por parte del operador que ha cursado la reclamación, ésta pasará automáticamente al estado de CERRADA*".

En el escrito de respuesta al requerimiento de información enviado a TESAU con fecha 11 de febrero de 2002 se expone que "*desde el 8 de diciembre de 2001 el tiempo de franqueada a cerrada es de 5 días naturales*".

Alegaciones de TESAU

TESAU considera que no ha existido ni existe perjuicio por la aplicación de los criterios actuales y que incluso TESAU va más allá de las exigencias de la Circular en esta materia y los Operadores obtienen un beneficio con las prácticas actuales.

TESAU manifiesta su desacuerdo con el concepto de días hábiles entendido por CMT, considerando que no existe ninguna definición de día hábil para reclamaciones. Considera, asimismo, que imponer una definición de día hábil para reclamaciones y un calendario más restrictivo que las prácticas que se están desarrollando entre los operadores y TESAU significaría un paso regresivo sin beneficio real para ninguno de los actores involucrados y una contradicción con las prácticas actuales satisfactorias.

TESAU considera que, con los plazos actualmente establecidos, no existe en ningún caso la imposibilidad de verificar el franqueo, existiendo siempre la posibilidad de abrir una nueva reclamación sobre el particular en caso de cierre automático.

Si bien en la Circular 1/2001 sobre preselección no se presenta explícitamente ninguna definición de días hábiles en el ámbito de las incidencias, sí se entiende por la filosofía seguida en la redacción de las Circulares de Preselección el concepto de días hábiles tal y como se definió en el Anexo I de la Circular 1/1999 sobre Preselección.

Por lo tanto, esta Comisión considera correcta y aplicable la definición de días hábiles como los días laborables, excluyéndose los sábados y domingos y las festividades marcadas por el calendario de Madrid capital.

Con esta definición de días hábiles se puede garantizar la posibilidad de los operadores de verificar el franqueo de una incidencia en horario laboral de un día laboral, lo cual no era posible garantizar mediante la asociación entre días hábiles y naturales.

TESAU plantea si la acción de "verificar el franqueo" debe entenderse como una posibilidad o una obligación para los operadores.

Esta Comisión entiende que la aceptación automática de un franqueo pasado el plazo de tiempo de 5 días hábiles implica la aceptación del franqueo de la incidencia por parte del operador, sin perjuicio de que el operador pueda volver a abrir una incidencia por el mismo motivo.

Por tanto, la acción realizada por el usuario de verificar el franqueo de una incidencia se debe entender como una opción, ya en caso de no realizar activamente esta acción, se entiende su aceptación tácita.

Respecto a la gestión de incidencias entendiendo como días hábiles todos los días laborables, excluyéndose los sábados, domingos y festivos, TESAU considera que se tendría que abordar, por coherencia, las situaciones de cómo tratar las reclamaciones impuestas fuera de los días hábiles, cómo prevenir que

TESAU gestione y franquee fuera del horario laboral y cómo evitar que un operador pueda aceptar o rechazar franqueos fuera de dicho horario.

Dado el carácter diferido de las comunicaciones mediante el sistema SGO-Preselección, no existe inconveniente en que se realice una acción en el sistema fuera del horario laboral. Por este motivo, el sistema SGO-Preselección deberá aceptar que el operador presente incidencias y acepte o rechace franqueos en cualquier momento, no condicionando estas acciones a la definición de horario hábil o días hábiles.

En lo que respecta al cómputo de plazos, se considera correcto que para este cálculo se tengan en cuenta únicamente los días hábiles, estableciéndose como fecha efectiva de una acción realizada en un día no hábil la del primer día hábil posterior al día en que se realizó la acción.

En cuanto a la relación entre los niveles de calidad ofrecidos por el sistema y los plazos en el ciclo de vida de las incidencias, TESAU considera que si todas las reclamaciones cumpliesen su ciclo de vida normalmente (TESAU insiste en que la mayor parte de las reclamaciones cerradas se cierran en menos de 1 día), la gestión de la tabla de reclamaciones activas sería más eficiente que en la situación actual, en la que casi la mitad de las reclamaciones se acaban cerrando por temporización.

Como ya se expuso en el Informe de los Servicios de la Comisión, el establecimiento de los plazos en el proceso de la tramitación de solicitudes o incidencias no está ligado a los efectos que estos parámetros tengan en la eficiencia y operatividad del sistema, sino a la adecuación de estos periodos de tiempo a las acciones que en ellos se deben realizar.

<u>Alegaciones de ASTEL</u>

ASTEL muestra su acuerdo con la propuesta de esta Comisión. Sin embargo adjunta documentos mostrando ejemplos de los problemas que los operadores vienen sufriendo debido al posible incumplimiento de plazos en el ciclo de vida de las incidencias.

En este sentido, se muestran impresiones de pantalla del sistema SGO-Preselección donde aparecen incidencias franqueadas que deberían haberse cerrado automáticamente por haber superado el plazo establecido al efecto y que, sin embargo, siguen apareciendo en el listado de reclamaciones pendientes.

Esta Comisión entiende que el sistema SGO-Preselección realiza la automáticamente el paso del estado de Franqueada a Cerrada en una incidencia vencido el plazo establecido para ello.

Se considera que el criterio establecido en esta resolución en lo referente a los plazos en el ciclo de vida de las incidencias garantiza que se cumplan los plazos establecidos al efecto.

Por los motivos expuestos, TESAU deberá realizar en sus sistemas las modificaciones oportunas para que el plazo desde que una reclamación ha pasado al estado de FRANQUEADA hasta que, si no ha sido aceptada o rechazada por el operador beneficiario, ésta pasa automáticamente al estado de CERRADA sea de 5 días hábiles. En este caso, se consideran días hábiles todos los días laborables, excluyéndose los sábados y domingos y las festividades marcadas por el calendario de Madrid capital.

En lo que respecta al cómputo de plazos, la fecha efectiva de una acción realizada en un día no hábil será la del primer día hábil posterior al día en que se realizó la acción.

En tanto que esta medida no esté disponible, se aplicará provisionalmente un plazo de 8 días naturales con el fin de asegurar la posibilidad de los operadores de verificar el franqueo en horario laboral de días laborables.

II.4 Sobre los niveles de servicio del sistema SGO

El Sistema de Gestión de Operadores, SGO, es un sistema corporativo de Telefónica cuya misión principal es facilitar y automatizar, mediante una ventanilla única basada en tecnología web, la gestión integral de los servicios que se ofrecen a los operadores con licencia individual A, B o C.

Concretamente, la gestión de los servicios de preselección por parte de los operadores se realiza mediante un módulo del sistema SGO que llamaremos SGO-Preselección.

En este sentido, el sistema SGO-Preselección constituye una herramienta esencial para el desarrollo y buen funcionamiento de la preselección en el mercado y deberá garantizarse la operatividad y correcto funcionamiento de este sistema.

En el escrito presentado ante la CMT por ASTEL con fecha 19 de noviembre de 2001, se expone, entre otros extremos, que la herramienta SGO preselección

tiene una serie de problemas que "*produce en la práctica la inoperabilidad del sistema SGO*".

De cara a garantizar el correcto funcionamiento operativo del sistema SGO-Preselección, se hace necesario establecer unos niveles de calidad y servicio razonables de acuerdo con las necesidades del sistema y las posibilidades tecnológicas y que sean fácilmente medibles.

Alegaciones de TESAU

TESAU no comparte la consideración de esencial del sistema SGO-Preselección en lo referente a la competencia y al mercado, estimando que si bien se puede considerar que el módulo de reclamaciones es una herramienta importante y que el módulo de consultas es una herramienta de extraordinaria ayuda para los Operadores, no debe olvidarse que los procedimientos de tramitación definidos en la Circular 1/2001 son suficientemente completos y consistentes para la prestación del servicio de preselección.

El servicio de provisión de preselección y de resolución de incidencias prestado a través del sistema SGO-Preselección se considera esencial para los operadores en cuanto que de él depende la efectiva provisión de la preselección en el mercado y más cuando la tendencia existente es a utilizar el sistema SGO-Preselección como único medio de comunicación para la gestión de las acciones relacionadas con la preselección.

Un funcionamiento deficiente de estos módulos en el sistema SGO-Preselección repercute negativamente en la agilidad para la prestación del servicio de preselección al usuario a la vez que genera una mala imagen del servicio y de los operadores que lo ofrecen.

El módulo de consultas, si bien no es considerado esencial, sí es, como expone TESAU, de extraordinaria ayuda.

Se entiende que los niveles de calidad y servicio que aplican a los módulos de provisión de la preselección y reclamaciones aplican también al módulo de consultas en cuanto que se trata de un mismo sistema informático.

Por lo tanto, y de cara a garantizar la correcta provisión de servicios a través del sistema SGO-Preselección, deberán cumplirse unos niveles de calidad y servicio y funcionalidades para este sistema. Esta especificación de estos niveles de calidad y servicio y funcionalidades se realiza en el Anexo I.

Estas funcionalidades y niveles de calidad y servicio se establecen específicamente para el sistema SGO-Preselección, sin perjuicio de que se establezcan otros niveles de calidad y servicio y funcionalidades para otros módulos del sistema SGO.

II.4.1 Niveles de servicio del sistema. Disponibilidad

En el Anexo I del Informe de los Servicios de la Comisión remitido a los interesados con fecha 4 de abril de 2002 se especificaba que el sistema SGO-Preselección debía estar operativo 24 horas diarias todos los días del año con un nivel de disponibilidad de 99.75 % (salvo causas ajenas a la red de TESAU).

Alegaciones de TESAU

TESAU propone no incluir como periodo de tiempo durante el cual el sistema está indisponible todas aquellas paradas programadas, relacionadas con implantación de nuevas versiones, introducción de mejoras, solución de problemas, etc.

También considera que una disponibilidad del 99,75% requeriría la modificación completa del sistema SGO, siendo además este porcentaje de disponibilidad propio de sistemas de otras categorías (sistemas críticos).

Esta comisión considera que el interés de los operadores sobre la disponibilidad del sistema se centra en el horario laboral, por lo que se considera razonable la realización de paradas programadas del sistema SGO-Preselección relacionadas con la implantación de nuevas versiones, introducción de mejoras y solución de problemas en horario nocturno, de 23:00 horas a 7:00 horas.

Estas paradas programadas no se considerarán como indisponibilidad del sistema siempre que éstas hayan sido oportunamente comunicadas a los operadores en horario hábil (de 8:00 horas a 20:00 horas) de un día hábil y el tiempo total de parada no supere las 10 horas anuales, habiéndose estimado como 2.5 horas por trimestre.

En lo que respecta a la disponibilidad, cabe comentar un valor del 99.5 %, equivalente a un tiempo de indisponibilidad anual de 43.8 horas, está perfectamente justificado con los altos niveles de fiabilidad de los sistemas hardware y software actuales.

Se considera, además, este valor de disponibilidad es adecuado teniendo en cuenta los plazos establecidos para los servicios de provisión de preselección e

incidencias. De esta forma se garantiza a los usuarios del sistema SGO-Preselección que una parada en el sistema no afectará decisivamente en la tramitación de la provisión de la preselección o de las incidencias.

Por los motivos expuestos, se establece una disponibilidad del 99.5 % para el sistema SGO-Preselección, según las condiciones detalladas en el Anexo I.

Se considera necesario que, en caso de que se produzca una situación de indisponibilidad del sistema SGO-Preselección, TESAU lo notifique a los operadores afectados mediante teléfono, fax o correo electrónico en un plazo inferior a una hora, explicando el origen de la indisponibilidad, proporcionando una estimación del tiempo de recuperación previsto del sistema y proponiendo un sistema alternativo de comunicación durante el tiempo en que el sistema esté indisponible.

II.4.2 Niveles de servicio del sistema. Tiempo de carga inicial de la aplicación

En el Informe de los Servicios de la Comisión de fecha 4 de abril de 2002 se establece que El tiempo de carga inicial de la aplicación no deberá exceder de 30 segundos.

Alegaciones de TESAU

En lo que respecta al tiempo de carga inicial de la aplicación, TESAU expone que el tamaño del Applet Java del sistema tiene un tamaño de casi 3,5 Megabytes, lo que supone un tiempo de carga inicial a una velocidad de 4 kbytes/s que ronda los 15 minutos. No obstante, expone que ya se han realizado mejoras de cara a mejorar la carga de la aplicación en los terminales. TESAU considera necesario establecer un tiempo y un porcentaje de casos, todo ello con la experiencia de las mejoras actuales, para el establecimiento de este nivel de servicio.

Esta Comisión muestra su acuerdo con la solución expuesta por TESAU consistente que el almacenamiento local de la parte cliente de la aplicación de manera que sólo se realice la carga completa de la aplicación en ciertas ocasiones (cuando se realizan modificaciones en el sistema).

Por los tanto, TESAU deberá habilitar en su sistema las facilidades necesarias para que la carga inicial de la aplicación se realice en un tiempo máximo de 30 segundos, informando a los operadores de la habilitación de estas facilidades y

aportando toda la información necesaria para la configuración del navegador para que estas facilidades sean accesibles.

No obstante, se permitirá que la carga inicial de la aplicación supere el tiempo establecido en casos aislados, cuando así se requiera por la introducción de nuevas versiones en el sistema. El tiempo de carga para estos casos y para un acceso con una capacidad de conexión C_b superior a 32 kbit/s e inferior a 256 kbit/s, tal y como se define en este documento, no deberá exceder de $T_{c\arg a}$ segundos, siendo el valor de $T_{c\arg a}$ el calculado mediante:

$$T_{c\arg a}(segundos) = \frac{30000}{C_b(kbit/s)}$$

También en estos casos y para accesos con capacidades de conexión mayores, el tiempo máximo de carga inicial de la aplicación será de 120 segundos.

No se producirán más de 12 cambios anuales en el sistema que requieran que la carga inicial supere el tiempo establecido de 30 segundos.

II.4.3 Niveles de servicio del sistema. Tiempo de carga de páginas

En el Informe de los Servicios de la Comisión de fecha 4 de abril de 2002 se establecen los tiempos de cargas de página distinguiendo según el tipo de página objeto de la carga.

<u>Alegaciones de TESAU</u>

TESAU considera necesario profundizar más y tener en cuenta otros factores, como pueden ser la probabilidad de concurrencia de consultas o la dependencia del tiempo de búsqueda con el tamaño total de la base de datos o su estructura relacional.

Considera que es razonable pensar que la mitad del tiempo total puede ser utilizado en la búsqueda y extracción de la información.

Vistas la información proporcionada en las alegaciones de TESAU, se ha realizado una nueva estimación, más prudente, de los criterios sobre el tiempo de carga de páginas, como se muestra a continuación.

Teniendo en cuenta la cantidad aproximada de información contenida en cada registro, la información gráfica contenida en esta información, las sobrecargas

(overheads) de datos introducidas por los protocolos de transporte y encriptación, el tamaño máximo de la consulta en línea (fijada en 99 registros), el tiempo estimado de búsqueda y extracción de la información y la velocidad de transmisión, se estima un tiempo máximo de carga de páginas para listados de consultas con menos de 100 registros de 20 segundos.

Se considera que un listado de 100 o más registros no es objeto de una consulta en línea y se deberá enviar en diferido, no produciéndose en ningún momento el bloqueo de la aplicación.

II.4.4 Gestión de acceso de los usuarios. Bloqueo de los usuarios

En el Informe de los Servicios de la Comisión de fecha 4 de abril de 2002 se establece que en el caso en que un usuario haya quedado bloqueado en el sistema SGO-Preselección, el sistema deberá disponer de algún mecanismo automático que permita un inmediato desbloqueo, posibilitando de esta manera que el usuario pueda continuar utilizando el sistema con los citados nombre de usuario y contraseña.

Alegaciones de TESAU

TESAU expone que, cuando se pierde la comunicación entre el sistema SGO y el terminal remoto, el servidor no conoce este hecho. Mantiene que las alternativas para que un usuario se pueda volver a conectar cuando está bloqueado no están exentas de inconvenientes, siendo posible que, en caso de que hubiese otra persona conectada con el mismo identificador, al desbloquear el usuario se cortara la conexión de la sesión efectivamente activa.

Por último, TESAU considera que la seguridad de acceso al sistema sí es una característica crítica del sistema y que es necesario reflexionar acerca de si algunas de las nuevas facilidades pedidas no están en contradicción con la propia filosofía del sistema.

Se considera básico que los usuarios puedan acceder al sistema SGO-Preselección mediante la introducción de su nombre de usuario y palabra clave en cualquier momento, sin perjuicio de las medidas de seguridad implantadas en el sistema.

Se entiende que los nombres de usuario y palabras clave asignadas a los operadores son de carácter personal, estando asignado cada nombre de usuario a un único responsable. En caso de que existan varias personas de un operador que necesiten acceder al sistema SGO-Preselección, se les asignará un nombre de usuario y palabra clave a cada uno.

Por este motivo, no es posible que, en caso de que un usuario esté bloqueado en el sistema, desbloquear este usuario signifique cortar la conexión de un usuario efectivamente activo.

A raíz de lo expuesto, se considera correcto que, en caso de que un usuario quede bloqueado en el sistema, se disponga de algún mecanismo automático que permita un inmediato desbloqueo, posibilitando de esta manera que el usuario pueda continuar utilizando el sistema con los citados nombre de usuario y contraseña.

II.5 Sobre otras cuestiones relativas al funcionamiento del SGO-Preselección

Alegaciones de ASTEL

Que desea reiterar la dificultad de realizar búsquedas a través del SGO, considerando que sería idóneo poder efectuar búsquedas a través del número preseleccionado y no a través de datos circunstanciales como es la fecha de entrada de incidencia en SGO o el número de registro que le asigna TESAU.

La Circular 1/2001, en su Anexo III sobre el Sistema de Información y Consulta de Solicitudes de Preselección, establece que como parámetro de búsqueda se podrá indicar el número telefónico. Este Anexo III es de obligado cumplimiento en caso de que las partes no alcanzaran un acuerdo al respecto.

El Anexo IV de la misma Circular sobre el Sistema de Gestión de Incidencias sobre Preselección, no se especifica como parámetro de búsqueda el número telefónico. Este Anexo también es de obligado cumplimiento en caso de que las partes no alcanzaran un acuerdo al respecto.

Entendemos que la alegación de ASTEL se refiere al Sistema de Gestión de Incidencias sobre Preselección, por lo que no se considera que se esté produciendo un incumplimiento de la Circular 1/2001 de Preselección, no siendo la modificación de esta Circular objeto de este expediente.

ASTEL considera preciso indicar que los problemas en el funcionamiento del sistema SGO-Preselección también vienen originados por la calidad de la información suministrada a través de este sistema.

Puesto que la comunicación establecida a través del sistema SGO-Preselección es en la mayoría de los casos la única forma de comunicación

entre los operadores y TESAU, es necesario garantizar en la medida de lo posible que no se produzcan problemas que en la comunicación que puedan llevar a malentendidos o incluso a faltas de entendimiento.

Para ello, se deberán guardar ciertos niveles de calidad en la comunicación a través del sistema SGO-Preselección, cumpliendo para ello con los siguientes puntos:

- El idioma empleado será el castellano
- Se seguirán las convenciones ortográficas, semánticas y gramaticales de este idioma
- El lenguaje utilizado debe ser claro
- Se evitará el empleo de siglas, acompañándose siempre de su significado cuando se utilicen
- Se podrán emplear, cuando sea necesario, aquellas palabras o expresiones técnicas propias del asunto que se trate siempre que sean comúnmente aceptadas y de conocimiento público

Visto el informe de los Servicios de esta Comisión, las alegaciones de los interesado y en virtud de lo expuesto, esta Comisión

RESUELVE

PRIMERO. Que TESAU realice en sus sistemas las modificaciones oportunas para que el plazo desde que una reclamación ha pasado al estado de FRANQUEADA hasta que, si no ha sido aceptada o rechazada por el operador beneficiario, ésta pasa automáticamente al estado de CERRADA sea de 5 días hábiles. A este respecto, se consideran días hábiles todos los días laborables, excluyéndose los sábados y domingos y las festividades marcadas por el calendario de Madrid capital.

En lo que respecta al cómputo de plazos, la fecha efectiva de una acción realizada en un día no hábil será la del primer día hábil posterior al día en que se realizó la acción.

El plazo para realizar esta modificación será de 21 días naturales a partir de la aprobación de la presente resolución.

Que en tanto que estas modificaciones no estén disponibles, se aplicará transitoriamente el periodo de 8 días naturales para el plazo especificado.

SEGUNDO. Que TESAU garantice, en la medida en que le corresponda, el cumplimiento de las funcionalidades y niveles de calidad y servicio descritos en el Anexo I en su sistema SGO- Preselección. El plazo para realizar las modificaciones oportunas en el sistema y pasado el cual se deberán garantizar las funcionalidades y los niveles de calidad y servicio establecidos en el Anexo I será de 21 días naturales a partir de la aprobación de la presente resolución.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la

Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.ocho de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 del la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José Mª Vázquez Quintana

José Giménez Cervantes

ANEXO I

FUNCIONALIDADES Y NIVELES DE CALIDAD Y SERVICIO DEL SISTEMA SGO-PRESELECCIÓN DE TESAU

Como se establece en el ANEXO III sobre el Sistema de Información y Consulta de Solicitudes de Preselección de la Circular 1/2001 sobre preselección, el sistema estará basado en un entorno web.

Dada la criticidad de algunas de las actividades llevadas a cabo por los operadores por medio del sistema SGO-Preselección, es necesario que dicho sistema cumpla con unos niveles mínimos de calidad y servicio de forma que pueda realizar su cometido y no suponga una barrera insalvable para los operadores en el momento de utilizarlo.

En este sentido, la existencia de limitaciones operativas del sistema SGO-Preseleción afectaría decisivamente al desarrollo de la preselección y por tanto a las condiciones de competencia en el mercado.

Se considerará que existe incumplimiento de los niveles de servicio requeridos para el sistema SGO-Preselección cuando, realizadas las medidas en un terminal con una conexión de acceso considerada *aceptable* (según los términos especificados en el punto *I. Caracterización del acceso remoto*), no se alcancen los niveles de servicio especificados en el punto *II. Niveles de servicio del sistema*.

También se deberá garantizar en el sistema SGO-Preselección la gestión de usuarios especificada en el punto *III. Gestión de acceso a los usuarios*.

I. Caracterización del acceso remoto

En primer lugar, dadas las características del medio de comunicación elegido, esto es, acceso remoto mediante Internet, es necesario establecer unos requisitos mínimos que deberá cumplir dicha conexión para que se puedan aplicar los niveles de servicio que más adelante se van a detallar. Para que una conexión de acceso sea considerada *aceptable* deberá cumplir los siguientes requisitos.

1. Retardo

El retardo de ida y vuelta (*round trip*) máximo desde la ubicación remota hasta el Punto Neutro ESPANIX no debe ser mayor de 900 milisegundos en el 95% de las ocasiones.

2. Capacidad de la conexión

Entenderemos por capacidad de la conexión el régimen binario medio, medido en kilobytes por segundo, al que la conexión local es capaz de recibir un fichero de 1 Megabyte desde algún servidor exterior a la red a través de la cual el terminal se encuentra conectado a Internet.

El acceso remoto deberá tener una capacidad no inferior a 32 kbit/s.

Se considerará que el acceso remoto tiene una capacidad no inferior a 32 kbit/s si existe algún servidor exterior a la red a través de la cual el terminal se encuentra conectado a Internet del cual se pueda descargar un fichero de tamaño mayor de 1 Megabyte a con un régimen binario medio superior a 32 kbit/s.

II. Niveles de servicio del sistema

El sistema SGO-Preselección deberá cumplir con los siguientes niveles de servicio:

1. Disponibilidad

El tiempo de operación del sistema será 24 horas diarias todos los días del año. Se considerará aceptable sin embargo cierta indisponibilidad del sistema.

Se entenderá que el sistema SGO-Preselección está indisponible si no es posible la comunicación con este sistema durante un periodo mayor de 60 segundos. No se considerará que el sistema SGO-Preselección está indisponible cuando la interrupción de la comunicación sea debida a causas de fuerza mayor ajenas a la red de Telefónica de España.

Tampoco se considerará que el sistema está indisponible cuando realice paradas programadas relacionadas con la implantación de nuevas versiones, introducción de mejoras y solución de problemas en el rango horario de 23:00 a 7:00 cuando éstas hayan sido oportunamente comunicadas a los operadores en horario laboral (de 8:00 a 20:00) y el tiempo total de parada no supere las 10 horas anuales.

Se calculará la disponibilidad como:

$$\text{Disponibilidad} = 1 - \frac{\text{Tiempo que el sistema está indisponible}}{\text{Tiempo total de operación}}$$

La Disponibilidad del sistema SGO-Preselección no deberá ser inferior al 99.5%.

En caso de que se produzca una situación de indisponibilidad, TESAU deberá notificarlo a sus usuarios mediante teléfono, fax o correo electrónico en un plazo inferior a una hora, explicando el origen de la indisponibilidad, proporcionando una estimación del tiempo de recuperación previsto del sistema y proponiendo un sistema alternativo de comunicación durante el tiempo en que el sistema esté indisponible.

2. Tiempo de carga inicial de la aplicación

Se entiende por tiempo de carga de la aplicación el período de tiempo comprendido desde que el usuario solicita la conexión a la página de inicio hasta que el código de dicha página ha sido completamente cargado por el navegador y la página está operativa en el terminal remoto, esto es, que se visualice perfectamente la página inicial y se permita la introducción del nombre de usuario y contraseña.

El tiempo de carga de la aplicación deberá ser menor de 30 segundos. Para ello TESAU deberá habilitar en su sistema las facilidades necesarias, informando a los operadores de la habilitación de estas facilidades y aportando toda la información necesaria para la configuración del navegador para que estas facilidades sean accesibles.

No obstante, se permitirá que la carga inicial de la aplicación supere el tiempo establecido en casos aislados, cuando así se requiera por la introducción de nuevas versiones en el sistema. El tiempo de carga para estos casos y para un acceso con una capacidad de conexión C_b superior a 32 kbit/s e inferior a 256 kbit/s, tal y como se define en este documento, no deberá exceder de T_{carga} segundos, siendo el valor de T_{carga} el calculado mediante:

$$T_{carga}(segundos) = \frac{30000}{C_b(kbit/s)}$$

También en estos casos y para accesos con capacidades de conexión mayores, el tiempo máximo de carga inicial de la aplicación será de 120 segundos.

No se producirán más de 12 cambios anuales en el sistema que requieran que la carga inicial supere el tiempo establecido de 30 segundos.

3. Tiempo de carga de páginas

Una vez que se ha realizado la carga inicial de la aplicación, es necesario garantizar el funcionamiento ágil del sistema, considerando para ellos el tiempo de carga de páginas.

Se entiende por tiempo de carga de páginas el periodo de tiempo desde que se realiza una solicitud al sistema hasta que la respuesta ha sido completamente recibida por el terminal remoto.

Distinguimos dos tipos de páginas: las páginas que dan devuelven un listado de registros y las páginas que no devuelven un listado de registros.

Páginas que devuelven un listado de registros

Estas páginas se caracterizan por el envío de una gran cantidad de información en forma de listado. Este hecho podría ocasionar que el terminal que ejecuta la aplicación se viese bloqueado durante un tiempo considerable mientras se realiza la consulta y la transmisión de la información. Por este motivo es necesario establecer un mecanismo de comunicación alternativo para páginas con grandes cantidades de información.

Se distinguen dos casos según el tamaño del listado devuelto:

- Si el listado devuelto contiene menos de 100 registros, el tiempo de carga de página será menor de 20 segundos.

- En caso de que el listado tenga 100 o más registros, la descarga de la información se deberá hacer en diferido, bien vía web o bien por correo electrónico. En ningún caso se bloqueará el funcionamiento del sistema en el terminal mientras la información es consultada o transmitida.

Páginas que no devuelven un listado de registros

El tiempo de carga de estas páginas no deberán superar 5 segundos.

III. Gestión de acceso a los usuarios

Bloqueo de los usuarios

En el caso de que un determinado usuario no pueda acceder mediante su nombre de usuario y contraseña previamente asignados por TESAU debido a que el sistema lo haya bloqueado, el sistema deberá disponer de algún mecanismo automático que permita un inmediato desbloqueo, posibilitando de esta manera que el usuario pueda continuar utilizando el sistema con los citados nombre de usuario y contraseña.

En caso de que el número máximo de intentos fallidos al sistema se haya superado, no se permitirá el desbloqueo inmediato del usuario. El número máximo de intentos fallidos no será menor de tres.

Desconexiones

En caso de que se produzca una desconexión por inactividad en el terminal remoto, el usuario podrá seguir trabajando con la simple introducción de nuevo de su nombre de usuario y contraseña.

IV. Otros niveles de calidad

Calidad de la comunicación

Se deberán guardar ciertos niveles de calidad en la comunicación a través del sistema SGO-Preselección, cumpliendo para ello con los siguientes puntos:

- El idioma empleado será el castellano
- Se seguirán las convenciones ortográficas, semánticas y gramaticales de este idioma
- El lenguaje utilizado debe ser claro
- Se evitará el empleo de siglas, acompañándose siempre de su significado cuando se utilicen
- Se podrán emplear, cuando sea necesario, aquellas palabras o expresiones técnicas propias del asunto que se trate siempre que sean comúnmente aceptadas y de conocimiento público