



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Circular 1/2004 de 27 de mayo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador

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

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

En relación a la materia de selección de operador, la regulación sectorial nacional ha venido imponiendo a los operadores de redes telefónicas públicas fijas dominantes la obligación de permitir a sus abonados el acceso a determinados servicios de cualquier proveedor de servicios telefónicos disponibles al público, bien mediante la marcación previa de un código de selección de operador en cada llamada, o bien por preselección (evitando la marcación del código).

La preselección se constituye como un instrumento fundamental para aumentar el grado de competencia, al favorecer la aparición de nuevos operadores y de nuevas ofertas comerciales dirigidas a los usuarios finales. Con ello, los consumidores tienen a su alcance diferentes alternativas y pueden acceder a servicios de otros operadores del servicio telefónico fijo.

Pues bien, a partir de los datos recogidos en el Informe de Oportunidad que acompañó al Anteproyecto se observa cómo no es cierto que la preselección sea una herramienta que se encuentre en plena madurez. En efecto, su tasa de penetración en España es muy baja y en ningún momento ha despegado por sí misma, sin intervención regulatoria alguna. En su condición de herramienta necesaria para desarrollar la competencia en el mercado, se detecta una necesidad de adoptar determinadas medidas tendentes a lograr su implantación efectiva.

La reglamentación de la facilidad de la preselección, en virtud del artículo 19.3 del reglamento de interconexión (aprobado por Real Decreto 1651/1998), permite aplicar procedimientos diferentes a la obtención del consentimiento escrito del abonado, en aras del desarrollo de la competencia efectiva en el mercado. En concreto, la admisión del consentimiento verbal, manifestado telefónicamente, favorece el desarrollo de las actividades de estos operadores y fomenta la competencia.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En este contexto, mediante esta Circular se incorpora a la tramitación de solicitudes de preselección la contratación telefónica por parte de los abonados. En efecto, se extiende al ámbito de la preselección y las relaciones entre los operadores afectados por la misma, el reconocimiento de la existencia de un tipo de contratación que ya era muy habitual en el sector de las telecomunicaciones.

En segundo lugar, se incorpora una mayor flexibilidad en los trámites que un operador debe seguir para tramitar una solicitud de preselección. Así, añadida a la posibilidad de tramitación actualmente vigente (solicitud previo consentimiento escrito del abonado), ahora se regulan otras posibilidades que son más ágiles dada la inmediatez que se deriva de utilizar un consentimiento verbal entre ausentes (contratantes a distancia).

Y, en tercer lugar, se traslada a esta tramitación - surgida a partir de un consentimiento verbal del abonado - los requisitos de identidad recogidos hasta ahora para la tramitación de solicitudes previo consentimiento escrito del abonado y, además, se añade la presencia de un tercero independiente que verificará de forma objetiva la existencia de tal consentimiento en las condiciones requeridas.

La presente Circular tiene por objeto implementar la tramitación de solicitudes de preselección de operador, a partir de la manifestación de un consentimiento verbal por parte del abonado. El empleo del consentimiento verbal se plantea como una opción para el operador solicitante de la tramitación de preselección, siendo complementario al consentimiento escrito. Asimismo, se regulan normas concretas que dan seguridad jurídica en la tramitación de solicitudes de preselección de operador. En este sentido, a los efectos de que sea válida la tramitación de solicitudes de preselección mediante el consentimiento verbal del abonado, dicho consentimiento deberá ser verificado por un tercero independiente y habrá de transcurrir un plazo mínimo desde el consentimiento del abonado sin que se hubiera producido su revocación.

La presente Circular pretende únicamente la regulación entre operadores respecto de la tramitación de solicitudes de preselección de operador. Queda al margen, por tanto, de la normativa relativa a la contratación telefónica aplicable entre operadores y usuarios, la cual se regirá por su normativa específica y de la normativa sobre protección de datos de carácter personal de obligado cumplimiento para los operadores y entidades verificadoras.

En virtud de lo anterior, y de conformidad con la habilitación competencial prevista en el artículo 48.3.e).1ª de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones y en el artículo 20 del Reglamento de la Comisión, aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

Esta Comisión ha dispuesto:

Primero. Objeto

La presente Circular tiene por objeto dictar instrucciones para la habilitación, modificación o inhabilitación de la preselección de operador del servicio telefónico fijo disponible al público realizada previo consentimiento verbal del abonado, manifestado telefónicamente a través de una entidad verificadora, de conformidad con lo expresado en la presente Circular.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Segundo. Ámbito de aplicación y responsabilidad administrativa del operador solicitante de la tramitación de preselección

El operador solicitante del cambio de operador por preselección podrá iniciar la tramitación de una solicitud cuando haya recabado previamente el consentimiento verbal del abonado con verificación por tercero, siempre y cuando haya cumplido todas y cada una de las condiciones y plazos de la presente Circular.

El operador solicitante de la tramitación de habilitación, modificación o inhabilitación de la preselección es responsable directo frente a la Administración pública competente de la existencia de válido consentimiento previo del correspondiente abonado, estando obligado a seguir en todo momento las reglas y procedimientos establecidos en la presente Circular.

El consentimiento verbal será de aplicación en los siguientes tipos de actuación:

- a) Solicitud de habilitación de la preselección.
- b) Solicitud de modificaciones en la preselección mediante la inclusión o exclusión de determinados tipos de llamadas (cambio de modalidad manteniendo el operador beneficiario).
- c) Solicitud de inhabilitación de la preselección.

Tercero. Verificación por tercero

Para que el operador solicitante de la preselección pueda iniciar la tramitación de una solicitud con consentimiento verbal del abonado, se deberá acreditar la existencia de dicho consentimiento verbal por una entidad independiente verificadora, denominada tercero en esta Circular, que cumpla con los siguientes requisitos:

- a) No formar parte del mismo grupo económico de compañías que el operador solicitante del cambio en preselección, ni estar participada por empresas de su grupo económico. A los efectos de la presente Circular se entiende que existe un grupo económico cuando varias sociedades constituyan una unidad de decisión. En particular, se presumirá que existe unidad de decisión cuando una sociedad, que se calificará como dominante, sea socio de otra sociedad, que se calificará como dependiente, y se encuentre en relación con ésta en alguna de las siguientes situaciones:
 - 1. Posea la mayoría de los derechos de voto.
 - 2. Tenga la facultad de nombrar o destituir a la mayoría de los miembros del órgano de administración.
 - 3. Pueda disponer, en virtud de acuerdos celebrados con otros socios, de la mayoría de los derechos de voto.
 - 4. Haya designado exclusivamente con sus votos a la mayoría de los miembros del órgano de administración, que desempeñen su cargo en el momento en que deban formularse las cuentas consolidadas y durante los dos ejercicios inmediatamente anteriores.
- b) No recibir incentivos por la verificación positiva (sus retribuciones deben ser independientes del resultado de la verificación).
- c) Desarrollar su actividad en ubicaciones distintas y geográficamente separadas de las del operador solicitante del cambio en preselección.
- d) Cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- e) No prestar servicios de comunicaciones electrónicas ni tener mayoritariamente participaciones o acciones en ninguna de las empresas que actúan como prestadoras de servicios de comunicaciones electrónicas.
- f) No prestar otros servicios distintos a la verificación por tercero al operador solicitante de la preselección.

Cuarto. Tramitación de solicitudes de preselección con consentimiento verbal

Para que el operador solicitante de la preselección pueda iniciar la tramitación de una solicitud con consentimiento verbal del abonado, será necesario que:

- a) La verificación que acredite el consentimiento del abonado a preseleccionarse, cumpla con los siguientes requisitos:
 - 1. La llamada de verificación es iniciada por el abonado (llamando al verificador), o por el agente de ventas del operador (desviando la llamada hacia el verificador y abandonando la misma).
 - 2. La verificación es realizada telefónicamente por un agente de verificación por tercero en vivo, sin que puedan ser empleados para dicha operación sistemas automáticos basados en grabaciones o en mecanismos de síntesis de voz.
 - 3. Durante la llamada de verificación el agente de verificación no lleva a cabo la promoción del servicio de preselección, ni ningún otro tipo de actividad comercial o de marketing.
 - 4. La llamada de verificación se adecua al contenido del cuestionario de verificación incluido en el Anexo I de esta Circular que proceda para cada tipo de actuación, con independencia de las frases concretas que se vayan a emplear en la llamada de verificación.
- b) Una vez finalizada la llamada de verificación, el verificador haya determinado si se trata de una verificación positiva o negativa, teniendo en cuenta los criterios de verificación recogidos en la presente Circular.
- c) El verificador comunique al operador solicitante de la preselección que la verificación ha resultado positiva.
- d) El operador solicitante de la preselección remita al abonado la confirmación documental del contrato telefónico de preselección acordado y de la verificación del mismo, una vez recibida la comunicación de verificación positiva. Esta documentación deberá incluir:
 - 1. Términos y condiciones a que está sujeta la preselección que se solicita.
 - 2. Indicación de que dicha solicitud de actuación se ha verificado por un tercero en el transcurso de una llamada telefónica, indicando la fecha y hora de la verificación.
 - 3. Información sobre el derecho de revocación por el abonado, indicando el procedimiento a seguir (al menos, el operador solicitante de la preselección dispondrá de un número telefónico perteneciente al rango 901, donde el abonado podrá revocar su solicitud de cambio de operador por preselección) y plazo para ejercitarlo (siete días hábiles tras haber recibido el abonado la confirmación documental de la actuación de preselección efectuada), sin incurrir en penalización ni gasto alguno por parte del abonado.
- e) Hayan transcurrido diez días hábiles desde que el operador haya remitido al abonado la confirmación documental de la actuación solicitada, sin que el abonado haya ejercitado su derecho de revocación.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Quinto. Criterios de verificación

El operador solicitante de la preselección no tramitará la actuación en preselección si la verificación del consentimiento verbal del abonado resultase negativa.

A los efectos de la presente Circular, la verificación será negativa si se produce cualquier incumplimiento de esta Circular, y, en particular, si se diera cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) La llamada de verificación no ha sido grabada.
- b) La grabación no resulta audible o entendible.
- c) La grabación no incluye la transacción completa.
- d) La llamada de verificación es iniciada por el verificador.
- e) El agente de ventas permanece conectado durante la llamada establecida entre el abonado y el verificador.
- f) La verificación no se realiza por un agente de verificación por tercero en vivo.
- g) La verificación no se realiza en una lengua española oficial elegida por el cliente.
- h) El cliente responde negativamente al cambio de operador por preselección.
- i) El cliente realiza preguntas o afirmaciones que denotan claramente que no entiende el proceso.
- j) El verificador responde a preguntas del cliente sobre el servicio de preselección que no tienen relación con los puntos del cuestionario de verificación.
- k) No se completa el cuestionario de verificación en el orden establecido en la presente Circular.
- l) El verificador induce de forma activa a la contestación del abonado en determinado sentido durante el proceso de verificación.
- m) El verificador da su opinión sobre el servicio de preselección o sobre el operador solicitante del cambio en preselección.
- n) El verificador realiza una actividad que puede ser considerada como de promoción comercial del servicio de un operador.

Sexto. Modificación del dispositivo Tercero de la Circular 1/2001

El dispositivo Tercero de la Circular 1/2001 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones adopta la siguiente redacción:

“Tercero. Consentimiento del abonado. El cambio de operador por preselección se iniciará previo consentimiento escrito del abonado, o consentimiento verbal de conformidad con la Circular 1/2004 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

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

Séptimo. Modificación de los Anexos a la Circular 1/2001

Se modifica el Anexo II de la Circular 1/2001 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en la siguiente forma:

1. Se introduce el siguiente texto tras el primer párrafo del apartado 7.1 del Anexo II de la Circular 1/2001:



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

“Cuando se haga uso de los mecanismos de consentimiento verbal del abonado, que se regulan en la Circular 1/2004 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, se aplicará a dicho consentimiento verbal lo dispuesto en este apartado para las copias firmadas. Para ello, se tendrá en cuenta que la entrega de la acreditación de consentimiento verbal se hará en soporte CD, y que el formato en el que se podrá codificar la grabación será MP3 o WAVE”.

2. Se introduce el siguiente texto al final del apartado 7.2 del Anexo II de la Circular 1/2001:

“Cuando se haga uso de los mecanismos de consentimiento verbal del abonado, que se regulan en la Circular 1/2004 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, se aplicará a dicho consentimiento verbal lo dispuesto en este apartado para las copias firmadas.

3. Se sustituye el apartado 7.3 del Anexo II de la Circular 1/2001 por el siguiente texto:

“7.3 Contenido de las solicitudes de los abonados

La copia/original firmada de la solicitud deberá tener el texto legible y contener los siguientes datos:

- € *Nombre del abonado/denominación de la entidad abonada/nombre del representante apoderado de la entidad que firma o mandatario.*
- € *DNI/CIF*
- € *Número o números que identifiquen el acceso o las líneas a preseleccionar*
- € *Unidad de preselección (línea individual o en bloque)*
- € *Operador solicitante*
- € *Operador de acceso*
- € *Tipo de actuación o modificación (preselección de larga distancia, preselección global, etc.)*
- € *Fecha y firma del abonado/firma del representante o apoderado*

La grabación de la llamada de verificación por tercero que acredite el consentimiento verbal del abonado deberá incluir la siguiente información:

- € *Fecha en que tiene lugar la verificación*
- € *Nombre del titular de la línea que da el consentimiento o, en su caso, denominación de la entidad titular y nombre del apoderado que da el consentimiento*
- € *DNI/CIF*
- € *Operador de acceso*
- € *Número o números que identifiquen el acceso o las líneas a preseleccionar*
- € *Confirmación del abonado sobre la prestación de consentimiento al operador solicitante para tramitar la habilitación/modificación/inhabilitación de la preselección.*
- € *Confirmación del abonado, en su caso, sobre la unidad de preselección afectada (línea individual o en bloque) y la modalidad de preselección solicitada (larga distancia, global, etc.).*



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Además, para mejor identificación de la solicitud se deberá incluir el Número de referencia asignado por el operador beneficiario (Nº Ref. operador)."

Octavo. Información periódica a remitir a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

Los operadores beneficiarios que vayan a tramitar solicitudes de preselección con consentimiento verbal del abonado, deberán indicar este hecho a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y al operador de acceso.

Si el operador de acceso fuera a emplear el consentimiento verbal en la inhabilitación o modificación de modalidad de preselección, deberá comunicarlo a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y a todos los operadores con los que tenga suscritos acuerdos de preselección.

Las comunicaciones a que se refieren los párrafos anteriores se realizarán con antelación al inicio de tramitaciones de solicitudes con consentimiento verbal, identificando a las empresas de verificación por tercero que van a ser empleadas e incluyendo los cuestionarios guión que aplica. Asimismo, se comunicará por anticipado a los operadores y a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones cualquier cambio en relación con las empresas de verificación empleadas.

Los operadores solicitantes de la preselección que inicien la tramitación de actuaciones de preselección a partir del consentimiento verbal del abonado deberán remitir a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, antes del quinto día hábil de cada mes, la siguiente información correspondiente al mes anterior:

- a) Número de tramitaciones de preselección iniciadas en virtud de consentimiento verbal del abonado mediante verificación por tercero y su porcentaje sobre el total de tramitaciones.
- b) Desglose por verificador del número de operaciones de verificación realizadas.
- c) Desglose por verificador del número de operaciones de verificación con resultado positivo y con resultado negativo comunicado por la entidad verificadora.
- d) Desglose por verificador del número de operaciones verificadas positivamente por la entidad verificadora, en las que el operador solicitante detectó una verificación incorrecta.
- e) Desglose por verificador del número de tramitaciones iniciadas en virtud de consentimiento verbal, en las que el operador afectado ha detectado irregularidades en el consentimiento y ha aplicado el procedimiento fijado en el apartado 7.2 del Anexo II de la Circular 1/2001 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Esta información se enviará por correo electrónico a la dirección preseleccion@cmt.es, y se presentará en el formato incluido en el Anexo II de la presente Circular.

Noveno. Carácter de la Circular

La presente Circular tiene carácter imperativo.

Disposición final.- La presente Circular entrará en vigor en el plazo de un mes a contar desde su publicación en el Boletín Oficial del Estado.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Anexo I **Cuestionarios de verificación**

Habilitación de preselección

1. Se informa al cliente de que la conversación se está grabando y se le pregunta si está de acuerdo con que la conversación sea grabada.
2. El verificador indica la fecha (día, mes y año) en que tiene lugar la conversación.
3. Se solicita al cliente que aporte o confirme la siguiente información:
 - € Nombre del titular de la línea o denominación de la entidad titular y nombre del apoderado
 - € Si es el titular de la línea o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa, de otro modo la verificación es negativa).
 - € DNI / CIF
 - € Operador de acceso
 - € Si desea habilitar el servicio de preselección
 - € Número o números que se desea habilitar (especificando unidad de preselección, individual o en bloque).
 - € Modalidad de preselección que desea (larga distancia, global, etc.)
4. Prestación del consentimiento a que “el operador” realice las gestiones necesarias para preseleccionar el número o números que el cliente ha indicado, de forma que las llamadas comprendidas en la modalidad especificada por el abonado sean cursadas por “el operador”.
5. El verificador recuerda al abonado su derecho de revocación, indicando el plazo disponible y la forma de hacerlo.

Modificación de modalidad en preselección

1. Se informa al cliente de que la conversación se está grabando y se le pregunta si está de acuerdo con que la conversación sea grabada.
2. El verificador indica la fecha (día, mes y año) en que tiene lugar la conversación.
3. Se solicita al cliente que aporte o confirme la siguiente información:
 - € Nombre del titular de la línea o denominación de la entidad titular y nombre del apoderado
 - € Si es el titular de la línea o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa, de otro modo la verificación es negativa)
 - € DNI / CIF
 - € Operador de acceso
 - € Si desea modificar la modalidad de preselección
 - € Número o números que se desea modificar
 - € Modalidad de preselección elegida (larga distancia, global, etc.)



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

4. Prestación del consentimiento a que “el operador” realice las gestiones necesarias para modificar la modalidad de preselección en el número o números que el cliente ha indicado.
5. El verificador recuerda al abonado su derecho de revocación, indicando el plazo disponible y la forma de hacerlo.

Inhabilitación de la preselección

1. Se informa al cliente de que la conversación se está grabando y se le pregunta si está de acuerdo con que la conversación sea grabada.
2. El verificador indica la fecha (día, mes y año) en que tiene lugar la conversación.
3. Se solicita al cliente que aporte o confirme la siguiente información:
 - ✧ Nombre del titular de la línea o denominación de la entidad titular y nombre del apoderado
 - ✧ Si es el titular de la línea o el apoderado de la empresa (la respuesta tiene que ser afirmativa, de otro modo la verificación es negativa)
 - ✧ DNI / CIF
 - ✧ Operador de acceso
 - ✧ Si desea inhabilitar la preselección
 - ✧ Número o números preseleccionados que desea inhabilitar
4. Prestación del consentimiento a que “el operador” realice las gestiones necesarias para inhabilitar la preselección en el número o números que el cliente ha indicado.
5. El verificador recuerda al abonado su derecho de revocación, indicando el plazo disponible y la forma de hacerlo.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Anexo II Formato para la remisión de información periódica a la CMT

TRAMITACIONES DE PRESELECCIÓN CON CONSENTIMIENTO VERBAL					
A FECHA (DÍA) DE (MES) DE (AÑO)					
	Verificador 1	Verificador 2	Verificador 3		TOTAL
Tramitaciones iniciadas tras consentimiento verbal (1)					
Porcentaje sobre total de tramitaciones iniciadas					
Operaciones de verificación realizadas					
Resultado positivo del verificador					
Resultado negativo del verificador					
Verificación incorrecta detectada por operador solicitante					
Irregularidades detectadas por operador afectado					
(1) Por tramitaciones iniciadas se entenderá lo siguiente: en el caso de los operadores beneficiarios son las solicitudes de preselección enviadas al operador de acceso, y en el caso del operador de acceso son las actuaciones de preselección cuyo procedimiento haya sido iniciado por dicho operador.					