



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

DON JOSE GIMENEZ 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 23/00 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 21 de junio de 2001, se ha adoptado, en el marco del Expediente MTZ 2001/4076 el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la:

CIRCULAR 1/2001, DE 21 DE JUNIO, DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES, SOBRE LA IMPLANTACIÓN DE LA PRESELECCIÓN DE OPERADOR POR LOS OPERADORES DE ACCESO OBLIGADOS A PROVEERLA EN EL MERCADO DE REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIÓN FIJAS



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

CIRCULAR 1/2001, de 21 de junio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la Implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicación fijas

Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, en su artículo 1.Dos. 2.f.1, atribuye a la CMT la facultad de dictar instrucciones dirigidas a las entidades que operan en el sector, que serán vinculantes una vez publicadas en el Boletín Oficial del Estado.

En uso de dicha facultad se aprobó la Circular 1/1999, de 4 de noviembre, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores dominantes en el mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas, publicada en el BOE num. 270 de 11 de noviembre que regulaba, por primera vez, las condiciones de prestación de este servicio para las llamadas de larga distancia, luego extendidas a los servicios de telefonía móvil automática y a las comunicaciones móviles personales, de acuerdo con el Reglamento de Interconexión.

La propia Circular 1/1999 prescribía en su artículo duodécimo que en el plazo de seis meses tras su publicación, la Comisión iniciaría la revisión de la Circular, a la luz de las condiciones de competencia efectiva que, en ese momento, presentara el mercado y del grado de implantación del sistema de preselección de operador en las redes fijas de telecomunicación. El ejercicio de dicha facultad de revisión se ha postergado en el tiempo, por encontrarse la facilidad en pleno proceso de implantación en aquel momento.

La introducción de la preselección, con el objetivo de colocar a los nuevos operadores en condiciones equiparables al operador de acceso en cuanto a marcación de números, ha contribuido a aumentar el grado de competencia. En concreto, la preselección ha favorecido la aparición de nuevos operadores y de nuevas ofertas comerciales y por ende, se ha traducido en una reducción de las tarifas para los usuarios finales, en especial, para el tráfico de larga distancia, lo que ha supuesto un incremento de las alternativas al alcance de los consumidores.

Por otra parte durante el año 2000 se han publicado disposiciones dirigidas a la inclusión de las llamadas de ámbito metropolitano en el marco de los servicios de acceso indirecto y concretamente en la preselección.

Así, el artículo 3 del Real Decreto-Ley 7/2000, de 23 de junio, de Medidas Urgentes en el Sector de Telecomunicaciones estableció que los operadores de redes públicas fijas que tuvieran la consideración de dominantes, habrían de facilitar, antes del 15 de noviembre de 2000 los procedimientos de selección de operador llamada a llamada y de preselección de operador en las líneas de abonado conectadas a centrales telefónicas digitales, para llamadas de ámbito metropolitano.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La Orden del Ministerio de Ciencia y Tecnología de 6 de noviembre de 2000, estableció transitoriamente un mecanismo de preselección de operador para las llamadas metropolitanas. Esta Orden disponía en su artículo único que hasta tanto no se regulasen los procedimientos que permitieran preseleccionar a diferentes operadores en función del tipo de llamada, las comunicaciones de ámbito metropolitano que se efectuasen a través de la preselección deberían ser tratadas bien por el operador que provee el acceso, bien por el operador preseleccionado con antelación para las llamadas de larga distancia y fijo - móvil. En los supuestos en los que el usuario no determinase expresamente el operador que debía efectuar el transporte de sus llamadas metropolitanas, sería el operador que provee el acceso el responsable de su tratamiento.

Con fundamento en lo anterior y ejercitando la facultad prevista en el artículo 19.3 del Real Decreto 1651/1998, de 24 de junio, mediante el cual se aprobó el Reglamento de Interconexión, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en sesión de 30 de noviembre de 2000, acordó aprobar la Circular 1/2000, sobre la habilitación de procedimientos para la preselección de llamadas de ámbito metropolitano, regulando, en primer lugar, un procedimiento abreviado para la tramitación de solicitudes de ampliación de la preselección a las comunicaciones de ámbito metropolitano, previsto para aquellos abonados que encontrándose previamente preseleccionados para sus llamadas de larga distancia y fijo móvil eligiesen al mismo operador para el tratamiento de este tipo de llamadas. Con el propósito de agilizar los procedimientos comerciales que permitiesen la adopción de esta decisión por parte del abonado, y tomando en consideración que el abonado, con antelación, ya había manifestado por escrito su voluntad de preseleccionarse, la Comisión permitió la posibilidad de recabar otras formas de consentimiento expreso así como el consentimiento tácito, como alternativa a la obtención del consentimiento escrito por parte del abonado.

Adicionalmente, la Circular 1/2000 reguló el procedimiento para la tramitación de nuevas solicitudes de preselección en bloque para llamadas de larga distancia, metropolitanas y fijo-móvil y el procedimiento para la tramitación de solicitudes de modificación para pasar de la modalidad en bloque a la preselección para llamadas de larga distancia y fijo-móvil.

Así las cosas, la presente Circular pretende la revisión de las Circulares 1/1999 y 1/2000 a la luz de las condiciones de competencia efectiva y del grado de implantación de la facilidad, contemplando en un solo texto normativo las diferentes modalidades de preselección posibles y articulando para todas ellas un procedimiento unificado. En esta línea, se dota a la Circular de la flexibilidad necesaria para abarcar los diferentes supuestos en que la obligación de facilitar la preselección puede concretarse.

A la vez, la presente Circular pretende incorporar la experiencia adquirida en el proceso de implantación de la facilidad de preselección. Por ello, a raíz de la experiencia y conclusiones extraídas del proceso de seguimiento de la implantación de la facilidad en el mercado que ha realizado esta Comisión, se han introducido algunas modificaciones a los procedimientos establecidos en las Circulares 1/1999 y 1/2000, en aras de promover la agilización y



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

automatización de los trámites administrativos tendentes a la resolución de solicitudes de preselección y el establecimiento de procedimientos de gestión de incidencias.

En virtud de todo lo anterior, y de conformidad con la habilitación competencial prevista en el artículo 1.Dos.2.f.1 de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las 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 dar instrucciones para la implantación de los mecanismos de preselección de operador en las líneas de abonado conectadas a las centrales telefónicas digitales para las llamadas de ámbito metropolitano y larga distancia, así como para las llamadas fijo-móvil.

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

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

Tercero. Consentimiento del abonado. El cambio de operador por preselección se iniciará previo consentimiento escrito del abonado.

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

Cuarto.- Plazo para la activación del servicio. El cambio de operador por preselección se realizará en un plazo inferior a cinco días hábiles, contados a partir de la recepción por el operador de acceso de la comunicación del operador solicitante en el que se le informa que determinado abonado ha solicitado la preselección de determinados números.

Quinto. Obligaciones del operador de acceso. El operador de acceso tendrá las siguientes obligaciones:

1. Facilitar la preselección en condiciones no discriminatorias, transparentes, proporcionales y fundadas en criterios objetivos. El carácter incompleto o inexacto que, eventualmente, tuvieran los datos de carácter personal correspondientes a las bases de datos de abonado del operador de acceso, no podrá ser la causa de denegación de una solicitud de preselección.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

2. La obligación de implantar mecanismos de preselección de operador no afecta a las líneas de abonado conectadas a centrales telefónicas analógicas. No obstante, cuando éstas sean sustituidas por centrales digitales, el operador de acceso deberá comunicar a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones la lista de centrales y arcos de numeración que vayan a estar preparadas para la preselección. Esta información será enviada con una antelación mínima de tres meses a la digitalización de las centrales implicadas, y se hará pública por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.
3. Negociar con los operadores beneficiarios de la preselección las condiciones de prestación del servicio, incluyendo en los acuerdos, que formarán parte de los acuerdos generales de interconexión, mecanismos que permitan la tramitación efectiva y en plazo de las solicitudes, así como procedimientos de gestión de incidencias y de modificación masiva de solicitudes de preselección o preselecciones activadas.

El operador de acceso deberá disponer de un sistema de gestión de incidencias para la fase de procedimientos administrativos (reclamaciones de provisión), y la fase de servicio (reclamaciones de infraestructura), así como de un sistema de información y consulta del estado de las solicitudes de preselección. Ambos sistemas deberán estar operativos a la entrada en vigor de esta Circular.

4. Todo tipo de comunicación o envío de información relativa al servicio de preselección a efectuar a los usuarios que hayan solicitado la preselección o se encuentren preseleccionados, será llevada a cabo exclusivamente por el operador preseleccionado. A este efecto, el operador de acceso informará debidamente a los operadores preseleccionados de aquellos aspectos que afectando a la preselección requieren ser comunicados a los usuarios.

En el curso de la tramitación de una petición, la comunicación con los usuarios se llevará a cabo por el operador solicitante.

El operador de acceso, salvo que tenga la consideración de operador solicitante, no podrá contactar directamente con los clientes de preselección de los operadores en relación al progreso de su solicitud de preselección.

5. El operador de acceso no podrá realizar prácticas de recuperación de abonado en el plazo de dos meses contados desde la fecha de activación de la solicitud de preselección, ni podrá realizar prácticas denigratorias de los servicios provistos por dicho operador.
6. La información obtenida por el operador de acceso durante el proceso de preselección, sólo podrá ser utilizada para el fin para el que fue proporcionada. En particular, esta información no podrá ser empleada por departamentos distintos de los directamente involucrados en los procesos de preselección, ni tampoco comunicada a dichos departamentos distintos o a otra entidad ajena al operador de acceso, de modo que tal información pueda emplearse en beneficio de los servicios comerciales del operador de



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

acceso, o de sus filiales o asociadas, para los que dicha información pudiera suponer una ventaja competitiva.

7. El operador de acceso no podrá discriminar a los abonados preseleccionados en la prestación de los servicios suplementarios (tales como conferencia a tres, desvío inmediato, marcación directa, indicación de llamadas en espera y contestador en red, entre otros), ni en la prestación de servicios de asistencia técnica o en el acceso a planes de descuento.
8. La preselección sólo podrá ser rechazada por razones de incompatibilidad técnica cuando la causa de dicha incompatibilidad de tipo técnico haya sido reconocida por la CMT, sin perjuicio de que las mencionadas causas puedan revisarse con posterioridad, en atención a los avances técnicos que se produzcan.
9. Obtener del abonado el consentimiento previo para los cambios en preselección solicitados por el cliente a este operador y ponerla a disposición de los operadores afectados por la modificación, cuando a ello hubiere lugar.
10. Informar al operador previamente preseleccionado sobre cualquier modificación en la provisión del servicio que vaya a tener lugar como resultado de un nuevo proceso de preselección o de una inhabilitación en favor del operador de acceso o por causas de orden técnico o jurídico que afecten a la prestación del servicio o que puedan afectar de algún modo a la preselección.
11. Informar al operador preseleccionado sobre el cambio en el número de teléfono de un abonado preseleccionado.
12. Implantar mecanismos de preselección virtual que serán aplicables ante el incumplimiento, por parte del operador de acceso, de los plazos previstos para la ejecución de actuaciones o modificaciones de preselección. La preselección virtual solamente se aplicará a petición del operador afectado por el incumplimiento de plazos por parte del operador de acceso.

Sexto. Obligaciones del operador beneficiario de la preselección. El operador beneficiario de la preselección tendrá las siguientes obligaciones:

1. Satisfacer al operador de acceso una cantidad fija por una sola vez, cuyo importe equivaldrá al coste directo que para éste represente el cambio. En caso de falta de acuerdo respecto del importe de dicha cantidad resolverá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en los términos y condiciones establecidos en la normativa vigente.

Los operadores solicitantes estarán obligados a abonar al operador de acceso la cantidad fijada para cada preselección cuando su solicitud sea rechazada por alguna de las siguientes causas:



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Numeración no preseleccionable
 - Formato del número telefónico incorrecto o en blanco
 - Número de referencia duplicado o incorrecto
 - Solicitud redundante
 - Formato del DNI/CIF incorrecto o en blanco
 - Número telefónico no preseleccionado
 - Unidad de preselección incorrecto o en blanco
 - Tipo de modificación incorrecto o en blanco
2. Obtener del abonado el consentimiento previo para los cambios en preselección solicitados por el cliente al operador beneficiario de la preselección y ponerla a disposición de los operadores afectados por la modificación, cuando a ello hubiere lugar.
 3. El operador beneficiario de la preselección hará uso del sistema de gestión de incidencias conforme a las exigencias de la buena fe.
 4. Informar fielmente al abonado de la activación de la preselección en cuanto tenga conocimiento de la misma.
 5. Informar al abonado sobre las condiciones y características de la prestación de los servicios de preselección y en particular sobre las condiciones que resultan aplicables a las facilidades suplementarias del servicio telefónico público, responsabilidad en caso de averías, y otras condiciones comerciales que resulten del pacto entre el operador beneficiario de la preselección y el operador de acceso.

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

Octavo.- Deber de información periódica Durante los cinco primeros meses de vigencia de la presente Circular tanto el operador de acceso como los operadores beneficiarios de la preselección, deberán remitir a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con una periodicidad quincenal, los informes relativos a los resultados de las tramitaciones de las solicitudes de preselección efectuadas durante el periodo inmediatamente anterior, con arreglo a lo previsto en el ANEXO V de la presente Circular. A partir del sexto mes la periodicidad será mensual.

Noveno. Carácter de la Circular Los apartados primero al noveno, inclusive, las disposiciones adicionales primera y segunda, disposiciones transitoria, derogatoria y final, los apartados 7.1, 7.2 y 7.3 del ANEXO II y los ANEXOS I y V, tienen el carácter de norma imperativa. Los procedimientos administrativos para la preselección de operador, que se adjuntan como ANEXO II a la presente Circular, salvo los citados apartados 7.1., 7.2 y 7.3, el sistema de información y



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

consulta que se adjunta como ANEXO III, y el sistema de gestión de incidencias que se adjunta como ANEXO IV, se aplicarán de modo subsidiario en defecto de acuerdo entre los operadores. A tal efecto, si en el plazo de diez días hábiles contados desde la fecha de solicitud de las negociaciones, las partes no alcanzaran un acuerdo al respecto o si con anterioridad se hubieran agotado las posibilidades de acuerdo, los procedimientos para la preselección de operador recogidos en el ANEXO II a la Circular, el sistema de información y consulta recogido en el ANEXO III, y el sistema de gestión de incidencias recogido en el ANEXO IV se aplicarán automáticamente.

Las disposiciones imperativas de la presente Circular serán de aplicación inmediata a los Acuerdos de preselección concluidos por los operadores beneficiarios y el operador de acceso antes de la entrada en vigor de la presente Circular.

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

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

Disposición Adicional Segunda.- Definición de Términos A los efectos de la presente Circular, los términos definidos en el Anexo I tendrán el significado que allí se les asigna.

Disposición Transitoria. Los acuerdos de preselección concluidos por los operadores beneficiarios y el operador de acceso antes de la entrada en vigor de la presente Circular podrán ser revisados a instancia de cualquiera de las partes para su renegociación de acuerdo con los nuevos derechos y obligaciones que confiere la presente Circular. A tal efecto, si en el plazo de diez días contados desde la fecha de solicitud de las negociaciones, las partes no alcanzaran un acuerdo al respecto o si con anterioridad se hubieran agotado las posibilidades de acuerdo, los procedimientos para la preselección de operador recogidos en el ANEXO II a la Circular, el sistema de información y consulta recogido en el ANEXO III y el sistema de gestión de incidencias recogido en el ANEXO IV, se aplicarán automáticamente.

Las solicitudes presentadas al operador de acceso durante la vigencia de las Circulares 1/1999 y Circular 1/2000, seguirán tramitándose hasta su ejecución por lo en ellas dispuesto, si bien les serán de aplicación subsidiariamente, en defecto de acuerdo, el sistema de información y consulta recogido en el ANEXO III y el sistema de gestión de incidencias recogido en el ANEXO IV de la presente Circular.

Disposición Derogatoria. La presente Circular deroga la Circular 1/1999, de 4 de noviembre, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores dominantes en el mercado de redes públicas de



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

telecomunicaciones y la Circular 1/2000, de 30 de noviembre, también de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la habilitación de procedimientos para la preselección de comunicaciones de ámbito metropolitano.

No obstante, hasta el 31 de diciembre de 2001, resultará de aplicación lo previsto en el apartado tercero, puntos 5 y 6, de la Circular 1/2000, sobre consentimiento expreso o tácito del abonado, para la tramitación de solicitudes de preselección para llamadas metropolitanas de aquellos abonados que ya tengan habilitada la preselección.

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

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.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José Mª Vázquez Quintana

José Giménez Cervantes



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ANEXO I

DEFINICIONES

Preselección

Facilidad que permite a un abonado elegir a un operador diferente al que le provea el acceso, sin necesidad de marcar previamente el código de selección que lo identifica, para que curse parte o todas sus llamadas.

Operador de acceso

El operador con obligación de implantar en su red mecanismos de preselección de operador.

Operador beneficiario

El operador con derecho a preselección que la solicita a un operador de acceso, y que se beneficia de la actuación o modificación relacionada con la preselección.

Operador afectado

Operador que previamente a ejecutarse una actuación o modificación de preselección cursaba un determinado tipo de llamadas del abonado, y tras esta actuación dejará de cursarlas. Puede ser tanto el operador con derecho a preselección como el operador de acceso.

Operador solicitante

Operador que inicia el procedimiento de solicitud de actuación o modificación de preselección, por haber recibido la solicitud del abonado.

Preselección Individual

Es la preselección de un solo número de teléfono. Se podrá realizar la preselección individual de líneas individuales y de números individuales de un acceso básico, de una centralita analógica, líneas de enlace analógicas, accesos primarios o de grupo ISPBX.

Preselección en bloque

Es la preselección de forma unitaria de un conjunto de números de teléfono que pertenecen a un mismo acceso básico, a una centralita analógica o líneas de enlace analógicas, a un acceso primario o a un grupo ISPBX. En la preselección en bloque, si se preselecciona cualquier número de este tipo de accesos queda preseleccionado todo el conjunto de números del acceso.

Habilitación

Actuación que permite a un operador beneficiario cursar el tráfico de llamadas telefónicas de distinto ámbito geográfico, comunicaciones móviles personales o telefonía móvil automática, de acuerdo con la voluntad del abonado.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Preselección de Larga Distancia

Facilidad por la que un abonado cursa, a través de un operador beneficiario, todas sus llamadas de larga distancia y de fijo - móvil.

Preselección Global

Facilidad por la que un abonado cursa, a través de un operador beneficiario, todas sus llamadas susceptibles de ser preseleccionadas.

Exclusión de llamadas metropolitanas

Modificación en la preselección consistente en que el operador beneficiario que cursaba el tráfico de llamadas metropolitanas deja de hacerlo, de manera tal que el operador de acceso vuelve a tratar estas llamadas.

Inclusión de llamadas metropolitanas

Modificación en la preselección consistente en que el operador beneficiario de una preselección pasa a cursar también el tráfico de llamadas metropolitanas.

Inhabilitación

Actuación que deja sin efectos una preselección.

Preselección virtual

Mecanismo que permite al operador beneficiario facturar al abonado aun cuando sea el operador de acceso quién siga cursando el tráfico correspondiente a las llamadas afectadas.

Solicitudes iniciadas por un tercer operador

Actuaciones o modificaciones de preselección iniciadas por un operador que no es el de acceso ni el originalmente beneficiario de la misma.

Mensajes no normalizados

Son aquellos mensajes cuyo recibo ha sido confirmado por el operador de acceso y que por encontrarse incursos en una causa de "no normalización" no pasan a la fase de validación.

Números de solicitudes normalizadas

Números telefónicos correspondientes a solicitudes cuyo recibo ha sido confirmado por el operador de acceso y que por no encontrarse incursos en una causa de "no normalización" pasan a la fase de validación.

Números de solicitudes validadas

Números telefónicos correspondientes a solicitudes normalizadas que por no encontrarse incursos en una causa de denegación pasan a la fase de ejecución.

Números de solicitudes denegadas

Números telefónicos correspondientes a solicitudes normalizadas que por encontrarse incursos en una causa de denegación no pasan a la fase de ejecución.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Números de solicitudes ejecutadas o activadas

Números telefónicos correspondientes a solicitudes validadas que por no encontrarse incursos en una causa de "no ejecución" se harán operativos.

Números de solicitudes no ejecutadas

Números telefónicos correspondientes a solicitudes validadas que por encontrarse incursos en una causa de no ejecución no se harán operativos.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ANEXO II

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE PRESELECCIÓN

1. OBJETO	15
2. DEFINICIONES	15
3. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE PRESELECCIÓN.....	15
3.1. VISIÓN GLOBAL DEL PROCESO DE PRESELECCIÓN	15
3.2. ENVÍO DE SOLICITUDES POR CORREO ELECTRÓNICO	15
3.2.1. <i>Requisitos técnicos generales para el envío de solicitudes</i>	16
3.2.2. <i>Requisitos de seguridad para el envío de solicitudes</i>	16
3.2.3. <i>Sobre el formato de solicitudes</i>	16
3.3. UNIDAD DE PRESELECCIÓN	18
3.4. INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	19
3.5. EXTRACCIÓN DE SOLICITUDES	19
3.6. PROCEDIMIENTOS DE VALIDACIÓN	19
3.7. FASE DE EJECUCIÓN.....	22
4. PLAZO DE EJECUCIÓN.....	22
5. CORREOS ELECTRÓNICOS ENVIADOS POR EL OPERADOR DE ACCESO	22
5.1. MENSAJES ENVIADOS POR EL OPERADOR DE ACCESO	22
5.1.1. <i>Mensaje de confirmación de entrega</i>	22
5.1.2. <i>Mensaje de inicio de tramitación</i>	23
5.1.3. <i>Mensaje de progreso</i>	23
5.1.4. <i>Mensaje de ejecución</i>	23
5.2. DESCRIPCIÓN DE LOS DIFERENTES NOMBRES Y FORMATOS DE LOS FICHEROS ANEXOS A LOS CORREOS ELECTRÓNICOS.....	24
5.2.1. <i>Números de solicitudes normalizadas</i>	24
5.2.2. <i>Fichero de mensajes no normalizados</i>	25
5.2.3. <i>Números de solicitudes iniciadas por el operador validadas</i>	25
5.2.4. <i>Números de solicitudes iniciadas por el operador denegadas</i>	26
5.2.5. <i>Números validados correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador</i>	26
5.2.6. <i>Números validados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso</i>	27
5.2.7. <i>Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador</i>	28
5.2.8. <i>Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador que no se han podido ejecutar</i>	29
5.2.9. <i>Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador</i>	30
5.2.10. <i>Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso</i> ..	30
6. PRESELECCIONES VIRTUALES	31
6.1. NÚMEROS DE PRESELECCIONES VIRTUALES.....	31
6.2. NÚMEROS EJECUTADOS CORRESPONDIENTES A PRESELECCIONES VIRTUALES.....	32
7. SOBRE EL CONSENTIMIENTO DE LOS ABONADOS	33
7.1. PUESTA A DISPOSICIÓN DE ORIGINALES POR EL OPERADOR SOLICITANTE	33



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

7.2. IRREGULARIDADES EN NOTIFICACIÓN DEL CONSENTIMIENTO.....	34
7.3. CONTENIDO DE LAS SOLICITUDES DE LOS ABONADOS.....	35
7.4. MENSAJE DE REQUERIMIENTO DE ORIGINALES.....	35
8. RESERVA DE CAPACIDAD.....	36
9. PRUEBAS DE FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ...	36



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE PRESELECCIÓN

1. Objeto

El objeto de este documento es definir los Procedimientos administrativos para el Servicio de Preselección de operador.

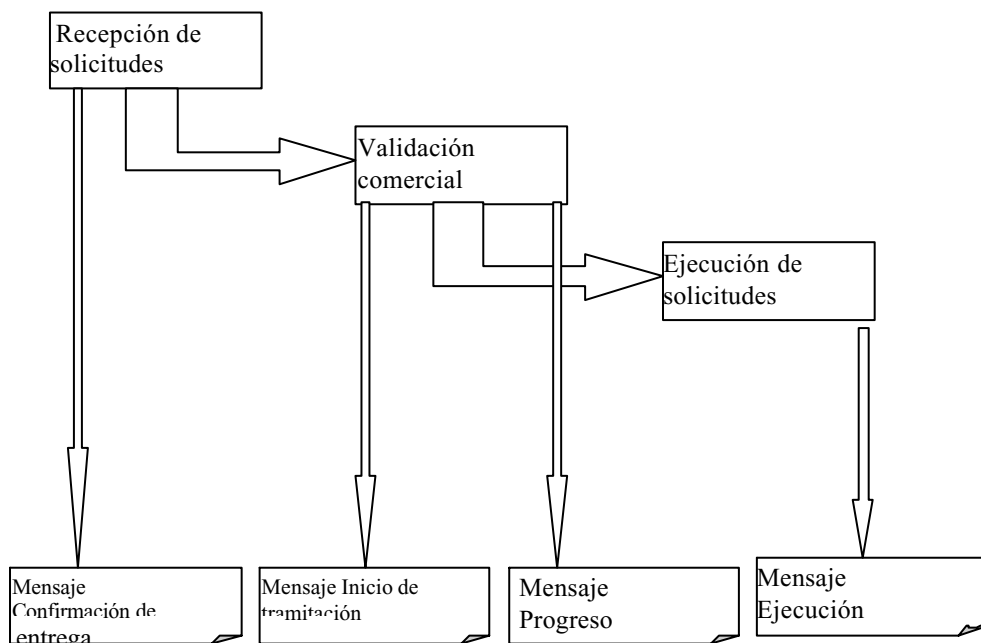
2. Definiciones

A los efectos del presente procedimiento, los términos definidos en el ANEXO I tendrán el significado que allí se les asigna.

3. Procedimiento Administrativo de Preselección

3.1. Visión global del proceso de preselección

El siguiente dibujo representa el proceso de preselección dentro del operador de acceso.



3.2. Envío de solicitudes por correo electrónico

El operador beneficiario enviará todas las solicitudes de preselección a través de Internet a la dirección de correo que fije el operador de acceso con esta finalidad.

Las solicitudes podrán enviarse a partir de las 08:00 horas comenzando en la fecha que se determine como entrada en vigor del presente procedimiento. El buzón permanecerá abierto



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

siempre, pero se leerán solicitudes sólo en las horas hábiles (de 08:00h a 20:00h) de los días hábiles. A efectos de días hábiles se tendrá en cuenta el calendario de Madrid capital.

El operador de acceso deberá garantizar la calidad de la recepción de dichos mensajes y el dimensionamiento adecuado de los sistemas soportes de correo electrónico.

En el momento de la recepción del correo electrónico el operador de acceso emitirá un mensaje de confirmación de la recepción del mismo.

3.2.1. Requisitos técnicos generales para el envío de solicitudes

Tanto el operador de acceso como los operadores beneficiarios identificarán una persona o personas de contacto con los que se pueda contactar para resolver los problemas del día a día.

El operador de acceso y los operadores beneficiarios se intercambiarán todos los datos técnicos necesarios para el funcionamiento de los procedimientos administrativos de la preselección (direcciones de correo, direcciones IP, claves de seguridad, etc.)

Los requisitos técnicos son:

- Utilización de un sistema de correo electrónico para la comunicación.
- Empleo de mecanismos de confirmación de entrega, que garanticen la llegada al destino y que los mensajes no se pierden en la Red.
- Las solicitudes de los operadores beneficiarios se enviarán al operador de acceso a una dirección de correo fija y desde una dirección, también única, para cada uno de ellos.
- Los mensajes del operador de acceso se enviarán desde una dirección de correo electrónica fija. Esta dirección de envío de mensajes será distinta a la establecida para la recepción.
- Los operadores podrán designar una dirección de correo electrónica fija distinta de la establecida para el envío de solicitudes, para la recepción de los mensajes enviados por el operador de acceso.

3.2.2. Requisitos de seguridad para el envío de solicitudes

Ambos operadores acuerdan utilizar el producto comercial PGP (Pretty Good Privacy) para soportar las facilidades de autenticación y encriptación. Cada uno deberá proceder a su inmediata adquisición e instalación en sus respectivas dependencias. La clave será generado con el algoritmo DH/DSS (obligatoriamente) y tendrá una longitud de 2048/1024 (opcional) y estará asociada a la dirección o direcciones de correo electrónico que se vayan a utilizar en preselección.

3.2.3. Sobre el formato de solicitudes

Cada mensaje de correo se podrá referir a una única solicitud o a un conjunto de solicitudes. El límite de solicitudes en un solo mensaje es de 500.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Cada solicitud vendrá en una línea del texto del mensaje. Todas las líneas tendrán una longitud fija, según la estructura que aparece más abajo. La alineación de los campos será siempre a la izquierda. El espacio no utilizado se rellenará con espacios en blanco a la derecha.

En ambos casos, mensajes con una sola solicitud o con varias, el "asunto" del mensaje será "Solicitud del operador xxxxxx; mensaje ddmmaasssss", donde xxxxxx será el nombre del operador que envía el mensaje y ddmmaasssss será un número identificativo del mensaje (dd- día, mm- mes, aa-año, sssss- secuencia)

La estructura de cada solicitud será una línea de texto con un conjunto de campos y sin separación entre campos con la siguiente estructura:

Descripción del Campo	Tipo	Long	Comentarios
Unidad de preselección	CHAR	2	Código que identifica el mensaje. Lo genera el operador emisor al crear el mensaje 01-Preselección individual 02-Preselección en bloque
Código de operador solicitante	CHAR	3	El número de tres dígitos utilizado para consolidación
Nombre o Razón Social del abonado	CHAR	80	Nombre o razón social del abonado
DNI / CIF abonado o número de pasaporte para extranjeros no residentes	CHAR	15	Código DNI o CIF del abonado o número de pasaporte según los formatos correspondientes.
Número telefónico	CHAR	9	En preselección individual identifica el número a preseleccionar, y en preselección en bloque identifica el acceso.
Referencia del operador solicitante	CHAR	6	Será un número de referencia único generado por el operador solicitante y distinto para cada solicitud presentada
Tipo de modificación	CHAR	2	Tipo de actuación o modificación 00 Preselección de Larga Distancia 01 Preselección Global 02 Exclusión de llamadas metropolitanas 03 Inclusión de llamadas metropolitanas 04 Inhabilitación a instancia del operador
	Long. Reg	117	

A continuación se indica qué campos son obligatorios y cuáles opcionales. El significado de OPC (opcional) y OBLIG (obligatorio) es el siguiente:

- El campo OBLIG debe venir relleno con un valor significativo, ya que sobre él se realizarán validaciones.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- El campo OPC puede venir o no relleno, pero en todo caso ha de respetarse el espacio reservado. Sobre él no se harán validaciones.

Campo	Tipo de actuación o modificación				
	00 Larga Distancia	01 Global	02 Exclusión metropolitanas	03 Inclusión metropolitanas	04 Inhabilitación
Unidad de preselección	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Código de operador solicitante	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Nombre o Razón Social del abonado	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC
DNI / CIF abonado o número de pasaporte para extranjeros no residentes	OBLIG	OBLIG	OPC	OPC	OPC
Número telefónico	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Referencia del operador solicitante	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Tipo de modificación	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG

3.3. Unidad de preselección

Cada solicitud de preselección se referirá a un abonado y a un acceso único, identificado por uno cualquiera de los números asociados al acceso. La solicitud podrá ser de preselección individual o de preselección en bloque.

Las solicitudes de preselección individual afectan únicamente al número indicado en la solicitud, mientras que las solicitudes de preselección en bloque afectan a todos los números del acceso. Durante la fase de validación el operador de acceso desglosa cada solicitud de preselección en bloque en los distintos números telefónicos del acceso para los que se va a realizar la tramitación. En caso de que el acceso tenga un único número asociado, el contenido del campo "Unidad de preselección" es irrelevante, y la solicitud se tramita para dicho número.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En caso de preselección en bloque, las solicitudes de modificación (inclusión de llamadas metropolitanas, exclusión de llamadas metropolitanas) en accesos parcialmente preseleccionados, afectan sólo a la parte de la numeración que estuviera previamente preseleccionada.

3.4. Iniciación del procedimiento

La siguiente tabla muestra los operadores que pueden iniciar el procedimiento para cada una de las posibles actuaciones.

Actuación (tipo de modificación)	Operador con derecho a preselección	Operador de acceso
Larga distancia	X	
Global	X	
Exclusión metropolitanas	X	X
Inclusión metropolitanas	X	
Inhabilitación	X	X

3.5. Extracción de solicitudes

Los mensajes electrónicos serán tratados en riguroso orden de llegada, y se incorporarán al Sistema de Validación Comercial.

Los mensajes que no logren ser extraídos correctamente del buzón se denominan “no normalizados.”

Los motivos por los que un mensaje puede no ser interpretado correctamente son los siguientes:

Código	Problema de normalización
01	Mensaje no encriptado/no firmado o encriptado/firmado por una clave errónea
02	Mensaje con más de 500 solicitudes
03	Mensaje con solicitudes longitud no conforme
04	Mensaje con carácter no reconocido.

El operador de acceso enviará diariamente un mensaje de inicio de tramitación que contendrá las solicitudes que se han introducido en el Sistema de Validación Comercial, y los mensajes no normalizados, indicando en éste caso la causa que ha concurrido.

Cuando un mensaje es no normalizado se descartan todas las solicitudes contenidas en el mismo.

3.6. Procedimientos de validación



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Una vez que las solicitudes han sido introducidas en el Sistema de Validación Comercial, se pasará un proceso automático de validación. Este proceso analizará las distintas circunstancias de cada solicitud y del mensaje en el que ha llegado y procederá a la validación o denegación de la solicitud.

Las solicitudes que se han validado pasarán al proceso de ejecución, mientras que las que se han denegado se darán por finalizadas.

El operador de acceso enviará diariamente un mensaje de progreso que contendrá el resultado de la validación y que contendrá las solicitudes validadas y las solicitudes denegadas. Además en este mensaje de progreso se informará de las solicitudes para las que comienza el proceso de inhabilitación o de exclusión de llamadas a favor del operador de acceso, así como de las habilitaciones a favor de un tercer operador.

En los casos de solicitudes de inhabilitación y de exclusión de metropolitanas iniciadas por el operador de acceso, y solicitudes de habilitación a favor de un tercer operador, el operador preseleccionado afectado es informado del inicio de estas actuaciones mediante el mensaje de progreso tras superarse la fase de validación comercial.

En el capítulo sobre mensajes devueltos por el operador de acceso y formato de los anexos, se podrá encontrar más información sobre este particular.

Las causas de denegación son las siguientes:

Código denegación	Causa	Caso de uso
01	Numeración con proceso de preselección ya en marcha	Cuando sobre el número de teléfono existe un proceso de preselección en marcha por parte de otro operador o del mismo operador que aún no ha finalizado, y ambos procesos afectan al menos a un mismo tipo de llamadas
02	Numeración portada a otro operador	Cuando el número ha sido portado a otro operador y ya no depende de centrales del operador de acceso
03	Numeración no preseleccionable.	Cuando el número no es preseleccionable, entendiendo como numeración preseleccionable aquella que está incluida en los rangos publicados por la CMT como números preseleccionables y la numeración que haya sido portada al operador de acceso
04	Abonado ha causado baja en el operador de acceso	Cuando el abonado está dado de baja en el operador de acceso
05	Línea de abonado con Telecómputo	Cuando el abonado solicita preselección y ésta resulta incompatible con las facilidades de la línea asociadas (Telecómputo)



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

06	Abonado con servicio suspendido o interrumpido	Cuando el abonado tiene el servicio suspendido o interrumpido según los artículos 59 y 60 del Reglamento de Servicio Universal.
07	Formato del número telefónico incorrecto o en blanco	Cuando el número de teléfono viene en blanco o contiene caracteres no numéricos o la longitud no es de 9 dígitos
08	Falta de correspondencia entre el número y el DNI/CIF del abonado	Cuando para el número de teléfono dado, el DNI/CIF de la solicitud no coincide con el del abonado que tiene contratado el acceso
09	Código de operador solicitante erróneo	Cuando el campo que identifica el código del operador solicitante no tiene un valor reconocido o es incorrecto
10	Número de referencia duplicado o incorrecto	Cuando se presenta una solicitud con un número de referencia que ya ha sido utilizado por el operador, o que sea incorrecto por contener caracteres no alfanuméricos
11	Solicitud redundante	Cuando la acción que se solicita no modifica el estado en que se encuentra el abonado, y no haría falta llevar a cabo ninguna tarea
12	Formato del DNI/CIF incorrecto o en blanco	Cuando este campo viene en blanco o contiene caracteres no alfanuméricos
13	Número telefónico no preseleccionado	Cuando el número telefónico no está preseleccionado con el operador solicitante
14	Unidad de preselección incorrecto o en blanco	Cuando este campo viene en blanco o no tiene un valor reconocido
15	Tipo de modificación incorrecto o en blanco	Cuando este campo viene en blanco o no tiene un valor reconocido

En el siguiente cuadro se resumen las causas de denegación para cada tipo de actuación o modificación:

Código denegación	Tipo de actuación o modificación				
	00 Larga Distancia	01 Global	02 Exclusión metropolitanas	03 Inclusión metropolitanas	04 Inhabilitación
01	X	X	X	X	X
02	X	X			
03	X	X			
04	X	X			
05	X	X			



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

06	X	X			
07	X	X	X	X	X
08	X	X			
09	X	X	X	X	X
10	X	X	X	X	X
11	X	X	X	X	X
12	X	X			
13			X	X	X
14	X	X			
15	X	X	X	X	X

En solicitudes de preselección en bloque, en el mensaje de validación, aparecerán tanto el número enviado en la solicitud de preselección, como el resto de la numeración correspondiente a ese acceso.

3.7. Fase de ejecución

El operador de acceso enviará diariamente un mensaje de ejecución que contendrá las solicitudes que han sido efectivamente ejecutadas en el día anterior, así como las no ejecutadas.

En solicitudes de preselección en bloque, en el mensaje de ejecución, aparecerán tanto el número enviado en la solicitud de preselección, como el resto de la numeración correspondiente a ese acceso.

4. Plazo de ejecución

Para aquellas solicitudes que hayan sido validadas, la ejecución de la actuación de preselección se realizará en un plazo máximo de cinco días hábiles desde la recepción por el operador de acceso de la comunicación vía correo electrónico de la solicitud, salvo en el supuesto de que la CMT apruebe la revisión excepcional de plazos.

5. Correos electrónicos enviados por el operador de acceso

5.1. Mensajes enviados por el operador de acceso

El operador de acceso enviará a los operadores beneficiarios distintos mensajes de correo electrónico para informarles del progreso de las solicitudes. Estos mensajes son los siguientes:

5.1.1. Mensaje de confirmación de entrega



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Se genera y envía de forma automática en el primer servidor de correo del operador de acceso conectado a Internet en respuesta a cada solicitud recibida. Sirve para verificar que un mensaje ha llegado al operador de acceso y no se ha perdido en Internet.

5.1.2. Mensaje de inicio de tramitación

Se genera para indicar que una solicitud ha sido extraída del buzón de correo y está comenzando a tramitarse.

En el caso de haberse recibido una solicitud de preselección en bloque (código de unidad de preselección 02), se informará de cada uno de los números que realmente se van a tramitar.

Este mensaje contiene dos ficheros anexos:

- El primer fichero contiene los números correspondientes a las solicitudes de un operador que se han introducido en el sistema de validación comercial.
- El segundo fichero contiene los mensajes no normalizados.

Entre esos dos ficheros, se deben comprender todas las solicitudes de mensajes normalizados enviadas por el operador, y todos los mensajes no normalizados.

5.1.3. Mensaje de progreso

Se genera para indicar el resultado de la validación comercial de las solicitudes. En el mensaje de correo, que se genera y envía diariamente, se pueden incluir hasta 4 ficheros anexos

- Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador preseleccionado y que han sido validados
- Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador preseleccionado y que han sido denegadas en la fase de validación
- Números correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador validados para preselección a su favor y que afectan al operador preseleccionado
- Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso validados (solicitudes de inhabilitación, solicitudes de exclusión de metropolitanas) y que afectan al operador preseleccionado

5.1.4. Mensaje de ejecución

Se genera para indicar el resultado de las actividades de preselección en Red. En el mensaje, que se genera con periodicidad diaria, puede incluir hasta cuatro anexos

- Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador preseleccionado y que han sido ejecutadas
- Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador preseleccionado y que no han sido ejecutadas (no hechas). En este caso se indicará la causa técnica que dificulta o impide la preselección.
- Números correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador preseleccionadas a su favor y que afectan al operador preseleccionado



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso que han sido ejecutadas y que afectan al operador preseleccionado

Las notificaciones de cada actuación se envían al día siguiente de ejecutarse.

5.2. Descripción de los diferentes nombres y formatos de los ficheros anexos a los correos electrónicos

5.2.1. Números de solicitudes normalizadas

- **Formato del nombre de fichero:** Inf_Entrada_999_FechaHora.txt.asc¹

Ejemplo: Inf_Entrada_999_23052000215252.txt.asc

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de Inicio de Tramitación.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

INFORME DE PRESELECCIÓN POR FECHA DE ENTRADA

Operador beneficiario: OPERADOR

Fecha de Impresión: 25/05/2000

N.REFERENCIA REGISTRO TELEFONO TIPO

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que se ha solicitado una actuación, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Nº Referencia	6	Código de la solicitud enviada por OPERADOR
Blancos	2	
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Nº Teléfono	9	Número de teléfono solicitado
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado (00/01/02/03/04)

NOTA IMPORTANTE El número de referencia del operador solicitante tiene 6 caracteres (son válidos los números y las letras mayúsculas) mientras que el número de referencia del operador de acceso tiene 12 caracteres que se forma poniendo delante del número de referencia del solicitante (AABCC) los 3 dígitos de cada operador (ooo) y poniendo detrás un número de secuencia asignado por el operador de acceso, empezando por 001.

¹ Se utiliza 999 como ejemplo de un Operador genérico. Cada Operador tiene su propio código.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Cada solicitud de preselección individual da lugar a un número de referencia del operador de acceso (oooAABBCC001).

Cada solicitud de preselección en bloque da lugar a varios números de referencia del operador de acceso (números de referencia (oooAABBCC001, oooAABBCC002, oooAABBCC003, ...), que indican los distintos números de teléfono del acceso para los que se va a realizar la tramitación.

5.2.2. Fichero de mensajes no normalizados

Fichero para notificar al operador de los mensajes que no han podido ser procesados ("no normalizados").

➤ Formato del nombre de fichero

NoNorm_999_ddmmaass.txt

Ejemplo: Nonorm_999_11090101.txt

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de Inicio de Tramitación.

➤ Formato del contenido del fichero

Cabecera Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE MENSAJES NO NORMALIZADOS

25/05/2000

OPERADORA: 999

MENSAJE PROBLEMA-NORMALIZACIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un mensaje, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Mensaje	60	Contenido del campo "Asunto" del mensaje no normalizado
Blancos	2	
Problema normalización	2	Código de problema de normalización

5.2.3. Números de solicitudes iniciadas por el operador validadas

➤ Formato del nombre de fichero: Vali_999FechaHora.txt

Ejemplo: Vali_999_230520002156.txt

Atención a los espacios en blanco

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de progreso.

➤ Formato del contenido del fichero



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Cabecera Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES VALIDADAS

25/05/2000 OPERADORA: 999
REGISTRO TELEFONO TIPO

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que se ha solicitado una actuación, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Nº Teléfono	9	Número de teléfono solicitado
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado (00/01/02/03/04)

5.2.4. Números de solicitudes iniciadas por el operador denegadas

- **Formato del nombre de fichero:** Dene 999FechaHora.txt

Ejemplo: Dene 999230520002159.txt

Atención a los espacios en blanco

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de progreso.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES DENEGADAS

25/05/2000 Operador: 999
REGISTRO TELEFONO TIPO MOTIVO

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que se ha solicitado una actuación, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Nº Teléfono	9	Número de teléfono solicitado
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado (00/01/02/03/04)
Blancos	2	
Motivo	2	Código causa de la denegación del número

5.2.5. Números validados correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- **Formato del nombre de fichero:** ValTerc 999FechaHora.txt
Ejemplo: ValTerc 999230520002200.txt
Atención a los espacios en blanco

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de progreso.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES VALIDADAS CON OPERADOR DISTINTO AL DE ACCESO

23, 05, 2000 OPERADORA: 999
REGISTRO TELEFONO TIPO

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que un tercer operador ha solicitado una actuación. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación solicitada.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono solicitado
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado (00/01)

5.2.6. Números validados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso

- **Formato del nombre de fichero:** ValTelf 999FechaHora.txt
Ejemplo: ValTelf 999230520002200.txt
Atención a los espacios en blanco

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de progreso.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES VALIDADAS CON EL OPERADOR DE ACCESO

23, 05, 2000 OPERADORA: 999
REGISTRO TELEFONO TIPO

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que el operador de acceso ha solicitado una actuación. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación solicitada.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono solicitado
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado (02/04)
Blancos	2	
Causa de inhabilitación	2	01- Inhabilitación solicitada al operador de acceso 02- Inhabilitación por baja en el operador de acceso 03- Inhabilitación por cambio de titular 04- Inhabilitación por interrupción del servicio (art. 60 del Regl. Serv. Univ) 05- Cancelación por falta de acreditación del consentimiento del abonado

5.2.7. Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador

- **Formato del nombre de fichero:** Ejec 999FechaHora.txt
Ejemplo: Ejec 999190520002153.txt

Atención a los espacios en blanco

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES EJECUTADAS

23,05,2000

OPERADORA: 999

REGISTRO

TELEFONO TIPO

FECHA DE EJECUCIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que se ha ejecutado una actuación solicitada por el operador. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación ejecutada.

En un solo fichero se engloba la información correspondiente a los procedimientos de todo tipo iniciados por el operador.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono
Blancos	2	



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación ejecutada
Blancos	2	
Fecha de ejecución	10	Fecha de la ejecución en red de la actuación (formato dd:mm:aaaa)
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se ejecuta la actuación indicada (formato hh:mm:ss)

5.2.8. Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador que no se han podido ejecutar

- **Formato del nombre de fichero:** Noejec 999FechaHora.txt
Ejemplo: Noejec 999190520002153.txt

Atención a los espacios en blanco

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES NO EJECUTADAS

23,05,2000

OPERADORA: 999

REGISTRO

TELEFONO TIPO

FECHA DE EJECUCIÓN MENSAJE-ERROR

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que no se ha podido ejecutar una actuación solicitada por el operador. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación solicitada.

En un solo fichero se engloba la información correspondiente a los procedimientos de todo tipo iniciados por el operador.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado
Blancos	2	
Motivo	50	Motivo por el que no se ha podido ejecutar la petición



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

5.2.9. Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador

- **Formato del nombre de fichero:** Terc 999FechaHora.txt
Ejemplo: Terc 999230520002200.txt
Atención a los espacios en blanco

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES EJECUTADAS CON OPERADORA DISTINTA DEL OPERADOR DE ACCESO

23,05,2000 OPERADORA: 999
REGISTRO TELEFONO TIPO FECHA DE EJECUCIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que se ha ejecutado una actuación solicitada por un tercer operador. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación ejecutada.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono solicitado
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación ejecutada (00/01)
Blancos	2	
Fecha de ejecución	10	Fecha de la ejecución en red de la actuación (formato dd:mm:aaaa)
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se ejecuta la actuación indicada (formato hh:mm:ss)

5.2.10. Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso

- **Formato del nombre de fichero:** Telf 999FechaHora.txt
Ejemplo: Telf 999190520002153.txt
Atención a los espacios en blanco
El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

- **Formato del contenido del fichero**



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Cabecera Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES DEL OPERADOR DE ACCESO EJECUTADAS

23,05,2000 OPERADORA: 999
REGISTRO TELEFONO TIPO FECHA DE EJECUCIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que se ha ejecutado una actuación solicitada por el operador de acceso. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación ejecutada.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono solicitado
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación ejecutado (00/01)
Blancos	2	
Fecha de ejecución	10	Fecha de la ejecución en red de la actuación (formato dd:mm:aaaa)
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se ejecuta la actuación indicada (formato hh:mm:ss)

6. Preselecciones virtuales

El operador de acceso deberá comunicar al operador beneficiario las preselecciones virtuales efectuadas en su favor, lo que se hará mediante un fichero específico incluido en el mensaje de ejecución. Asimismo, el operador de acceso comunicará en otro fichero incluido también en el mensaje de ejecución, aquellas preselecciones virtuales que hayan pasado a ser preselecciones reales.

6.1. Números de preselecciones virtuales

- **Formato del nombre de fichero:** Virt 999FechaHora.txt
Ejemplo: Virt 999190520002153.txt

Atención a los espacios en blanco

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

- **Formato del contenido del fichero**



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Cabecera Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES EJECUTADAS VIRTUALMENTE

23, 05, 2000 OPERADORA: 999
REGISTRO TELEFONO TIPO FECHA DE EJECUCIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que se ha ejecutado una preselección virtual de acuerdo con la actuación solicitada por el operador. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación ejecutada.

En un solo fichero se engloba la información correspondiente a los procedimientos de todo tipo iniciados por el operador.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación ejecutado
Blancos	2	
Fecha de ejecución	10	Fecha de la ejecución virtual de la actuación (formato dd:mm:aaaa)
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se preselecciona virtualmente el número solicitado (formato hh:mm:ss)

6.2. Números ejecutados correspondientes a preselecciones virtuales

- **Formato del nombre de fichero:** EjecVirt 999FechaHora.txt
Ejemplo: EjecVirt 999190520002153.txt

Atención a los espacios en blanco

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

- **Formato del contenido del fichero**

Cabecera Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha)

LISTADO DE PETICIONES PRESELECCIONADAS VIRTUALMENTE Y AHORA EJECUTADAS

23, 05, 2000 OPERADORA: 999
REGISTRO TELEFONO TIPO FECHA DE EJECUCIÓN



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que se ha ejecutado una actuación solicitada por el operador. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo "Tipo" indica la actuación ejecutada.

En un solo fichero se engloba la información correspondiente a los procedimientos de todo tipo iniciados por el operador.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación ejecutado
Blancos	2	
Fecha de ejecución	10	Fecha de la ejecución en red de la actuación (formato dd:mm:aaaa)
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se preselecciona el número solicitado (formato hh:mm:ss)

7. Sobre el consentimiento de los abonados

7.1. Puesta a disposición de originales por el operador solicitante

El operador que inicie la actuación a instancias del cliente dispondrá de una copia firmada de la solicitud del abonado preseleccionado. Según establece la Disposición Derogatoria la Circular 1/2001, el operador solicitante de la preselección también podrá disponer otros medios que acrediten el consentimiento del cliente, siendo aplicable para esos medios de acreditación lo dispuesto en este apartado para las copias firmadas.

Durante el plazo de seis meses a contar desde la activación, el operador afectado podrá exigir la acreditación del consentimiento del cliente al operador solicitante, que habrá de facilitarlo en el plazo de 20 días naturales.

No será aceptable la exigencia sistemática de dicha copia firmada, sino que deberá restringirse a los casos en los que se planteen dudas razonables y justificadas sobre la legitimidad de la petición. En particular, se considerará contrario al espíritu del procedimiento, y en consecuencia un incumplimiento de éste, que el operador afectado exija la copia firmada de más del 5% de las solicitudes remitidas al operador afectado por cada operador solicitante en una determinada semana.

Si las copias firmadas solicitadas por el operador afectado revelaran que en una determinada semana más de la mitad de las solicitudes comprobadas no contaban con el consentimiento del



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

cliente, el operador afectado podrá requerir al operador solicitante las copias firmadas de hasta un 25 % de las solicitudes remitidas semanalmente durante un período que comprende dicha semana y las cuatro siguientes.

Cuando en cualquiera de las semanas en las que el operador afectado tuviera derecho a requerir el 25 % de las copias firmadas se diera la circunstancia de que más de la mitad de las solicitudes comprobadas no contaban con el consentimiento del cliente, entonces el operador afectado podrá requerir al operador solicitante las copias firmadas de la totalidad de las solicitudes remitidas semanalmente durante un período que comprende dicha semana y las seis siguientes. Para que se pueda aplicar esta medida, el operador afectado debería haber comprobado un mínimo del 20 % de las solicitudes recibidas del operador solicitante en la semana en cuestión.

En el caso de solicitud de copias firmadas por el operador de acceso, el operador beneficiario hará llegar a la Oficina de Tramitación de la Preselección, cuya dirección será proporcionada por el operador de acceso, las copias/originales firmadas por el titular del abono telefónico (o representante autorizado) en el horario hábil de la Oficina (días hábiles de 8h a 20 h).

Cuando el solicitante de la copia firmada sea otro operador, éste indicará al operador de acceso la dirección de entrega.

En el momento de la entrega de las copias firmadas el operador que las ha pedido sellará un albarán pro-forma, consistente en un listado de todas las copias originales que el operador que ha iniciado la tramitación de la preselección declara hacer entrega, indicando la fecha de recepción. El operador que recibe las copias firmadas dispondrá de un plazo de 2 días hábiles para comunicar al operador que se las ha entregado cualquier divergencia entre el listado facilitado y sellado y el contenido de la documentación entregada.

El operador que entregue copias firmadas podrá requerir su devolución al operador afectado en el procedimiento de preselección que se las hubiera solicitado. En este caso, las copias firmadas le serán devueltas en un plazo máximo de 20 días naturales desde la recepción de las mismas.

7.2. Irregularidades en notificación del consentimiento

Si el operador beneficiario no atendiera el requerimiento del operador de acceso para que le envíe copia firmada de la solicitud del abonado preseleccionado, el operador de acceso podrá iniciar el procedimiento de inhabilitación de la preselección correspondiente.

De modo recíproco, si el operador de acceso no atendiera el requerimiento del operador afectado para que le envíe copia firmada de la solicitud del abonado preseleccionado, el operador afectado podrá requerir al operador de acceso que proceda a deshacer la actuación correspondiente.

Este procedimiento también es de aplicación en los supuestos que se refieren a la falta de cualquiera de los elementos que aparecen en el apartado siguiente como contenido mínimo de las solicitudes.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 LD, preselección global, etc)
- Fecha y firma del abonado/firma del representante o apoderado

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

7.4. Mensaje de Requerimiento de Originales

El requerimiento se realizará en un mensaje electrónico, diferente del de progreso, en el que el campo de "asunto" será "Req original de solicitud/es enviada/s ddmmaassss". El límite de requerimientos de copia original en un solo mensaje es de 500. El mensaje será enviado a la dirección de correo electrónico que cada operador habilite al efecto.

Válido para los requerimientos del operador de acceso a los operadores solicitantes, y recíprocamente, para los requerimientos de éstos al operador de acceso.

➤ Formato del nombre de fichero

ReqOrig_999_ddmmaass.txt

Ejemplo: ReqOrig_999_11090101.txt

El fichero se anexa al mensaje de requerimiento de solicitudes

➤ Formato del contenido del fichero

Cabecera No existe cabecera

Cuerpo: Cada línea se refiere a una solicitud para la que se requiere el envío de copia original y los campos están separados por blancos.

Nombre	Caracteres	Descripción
Número de Referencia de la Solicitud	6	Código de la solicitud en el sistema del operador beneficiario. En el caso de que el requerimiento sea dirigido al operador de acceso, este campo irá en blanco
Nº Teléfono	9	Número de teléfono para el que se solicita original o



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

	evidencia del consentimiento
--	------------------------------

8. Reserva de capacidad

La comunicación de capacidad permite al operador de acceso tener información sobre la previsión de solicitudes de preselección estimada por los operadores beneficiarios. De esta forma, el operador de acceso dispondrá de los datos suficientes para adecuar el dimensionamiento de la plataforma de procesamiento de solicitudes al flujo de tramitaciones que reciba en un régimen estable. Esta plataforma ha de ser capaz de tolerar la normal oscilación del régimen de entrada de solicitudes, evitando que se generen retrasos en la activación de las preselecciones.

El operador beneficiario deberá comunicar al operador de acceso la estimación del número de solicitudes de preselección que le vaya a remitir durante cada trimestre natural, incluyendo el desglose de número de solicitudes estimadas por cada mes. Esta información deberá ser enviada con al menos un mes de antelación al comienzo de cada trimestre.

El análisis de esta información permitirá al operador de acceso detectar si durante un período de tiempo determinado el régimen sostenido ordinario se va a ver superado en una cantidad que impida cumplir con el plazo de cinco días de tramitación de las solicitudes de preselección, a fin de poder solicitar a la CMT, en su caso, la revisión excepcional de plazos.

El operador de acceso no podrá cobrar recargos a los operadores beneficiarios por el envío de una cantidad de solicitudes superior a la comunicada.

El operador beneficiario deberá proceder al envío de las solicitudes de forma que se evite la acumulación de peticiones en unos días determinados, buscando un régimen regular en que la cantidad enviada diariamente se aproxime a la cantidad que corresponda a la media por día para ese mes.

9. Pruebas de funcionamiento de los procedimientos administrativos

Las pruebas de funcionamiento completas solo serán necesarias si el operador beneficiario no tuviera ya operativa la preselección de larga distancia.

Para las pruebas se aplicará el procedimiento completo que se describe en el presente documento pero limitando las solicitudes a un máximo de 20. Se comprobará el funcionamiento satisfactorio del mismo, en especial en los aspectos referentes al intercambio de información entre ambos operadores.

En el momento en que el operador de acceso y el operador beneficiario den por superada satisfactoriamente la fase de pruebas se pasará de forma inmediata a la fase operativa.

El plazo de inicio de pruebas no podrá superar los 10 días hábiles desde la solicitud del operador beneficiario, y éstas se llevarán a cabo durante un período de duración no superior a 5 días



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

hábiles. Para ello, los operadores se intercambiarán las personas, teléfonos y direcciones de correo electrónico pertinentes.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ANEXO III

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y CONSULTA DE SOLICITUDES DE PRESELECCIÓN

El operador de acceso es responsable de poner en marcha un sistema de información y consulta para el seguimiento de la preselección, que permite a un operador consultar el estado de una solicitud o el estado de una numeración tanto durante su tramitación como tras la ejecución de un cambio en preselección.

Este sistema estará basado en entorno Web. Cada operador dispondrá de su correspondiente clave de acceso privada, a través de la cual únicamente podrá acceder a la información sobre las solicitudes enviadas por el mismo.

Este procedimiento será de utilización exclusiva por los operadores beneficiarios de la Preselección. En ningún caso será utilizable por los clientes finales de los operadores beneficiarios o del operador de acceso.

El sistema de información y consulta no se considera parte integrante de la plataforma que utiliza el operador de acceso para tramitar las solicitudes de preselección, y por lo tanto no se encuadra entre los sistemas que este operador emplea para ejecutar cualquier cambio en preselección.

Cada consulta se referirá únicamente a una solicitud de preselección presentada con anterioridad por el operador solicitante.

Parámetros de entrada

Para acceder al estado de una solicitud o de un abonado, el operador podrá indicar alguno de los siguientes datos:

- Número de referencia de la solicitud electrónica adjudicado por el operador beneficiario
- Número de referencia de la solicitud electrónica adjudicada por el operador de acceso
- Número telefónico

Información ofrecida por el sistema

Como consecuencia de la consulta, el sistema ofrecerá la información relativa a un número, o al conjunto de números afectados (consulta por número de referencia del operador beneficiario en el caso de la preselección en bloque).

Se ofrecerá de forma automática y para cada número, al menos, la siguiente información:

- Número de referencia del operador



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Número de referencia del operador de acceso
- Numero telefónico
- Unidad de preselección
- Tipo de modificación
- Estado del procedimiento administrativo en que se encuentra la solicitud, que podrá ser uno de los siguientes:
 - Normalizada (se indicará fecha)
 - Validada (se indicará fecha)
 - Denegada (se indicará fecha y causa)
 - Ejecutada (se indicará fecha)
 - No ejecutada (se indicará fecha de notificación y motivo)



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ANEXO IV

SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE PRESELECCIÓN

1. TIPOLOGÍA DE LAS RECLAMACIONES	41
1.1. RECLAMACIONES DE PROVISIÓN DEL SERVICIO	41
1.2. RECLAMACIONES DE INFRAESTRUCTURAS	41
2. CICLO DE VIDA DE LAS RECLAMACIONES	42
3. PARÁMETROS DE ENTRADA	43
3.1. INFORMACIÓN COMÚN A TODAS LAS RECLAMACIONES.....	43
3.2. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LAS RECLAMACIONES DE PROVISIÓN.....	44
3.3. INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LAS RECLAMACIONES DE INFRAESTRUCTURAS.....	45
4. INFORMACIÓN CON LA RESPUESTA DEL OPERADOR DE ACCESO A LA RECLAMACIÓN.....	46
5. GESTIÓN DE RECLAMACIONES	47
5.1. RECLAMACIONES EN CURSO.....	47
5.2. RECLAMACIONES HISTÓRICAS	47
6. GARANTÍA DE SERVICIO	48



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE PRESELECCIÓN

El operador de acceso es responsable de poner en marcha un sistema de comunicación y gestión de incidencias, que permite comunicar al operador de acceso una reclamación, y un seguimiento del estado de la misma.

Este sistema estará basado en entorno Web. Cada operador dispondrá de su correspondiente clave de acceso privada, a través de la cual únicamente podrá gestionar reclamaciones sobre sus preselecciones.

Se entiende por reclamación un aviso presentado por un operador beneficiario al operador de acceso sobre un funcionamiento incorrecto de algún aspecto de la preselección y que obliga al operador de acceso a solucionar el funcionamiento incorrecto.

Este procedimiento será de utilización exclusiva por los operadores beneficiarios de la preselección. En ningún caso será utilizable por los clientes finales de los operadores beneficiarios o del operador de acceso.

1. Tipología de las reclamaciones

Las reclamaciones podrán ser de dos tipos: de provisión o de infraestructuras.

1.1. Reclamaciones de provisión del servicio

Se entiende por reclamaciones de provisión aquellas que se refieren al conjunto de actividades de la tramitación y provisión del servicio, desde el momento en que se presenta la solicitud por parte del operador solicitante hasta que el operador de acceso la ejecuta e informa de su ejecución.

La presentación de una reclamación de provisión de servicio deja en suspenso el trámite de preselección, que continuará una vez resuelta la reclamación teniendo en cuenta el resultado de la misma. En el caso de reclamaciones tras la denegación de la solicitud en la fase de validación comercial, la no ejecución de la preselección, el rechazo de copia firmada por parte del operador de acceso, o cualquier otra circunstancia que de por finalizada la tramitación de la solicitud, si como resultado de la reclamación hubiera que proceder a la activación de la preselección solicitada, el operador de acceso llevará a cabo la ejecución y la comunicará a través del correspondiente mensaje de números ejecutados.

1.2. Reclamaciones de Infraestructuras

Se entiende por reclamaciones de infraestructuras todas aquellas relacionadas con el funcionamiento de la red y de las centrales del operador de acceso en el servicio de preselección. En este apartado se engloban todas aquellas incidencias derivadas de anomalías

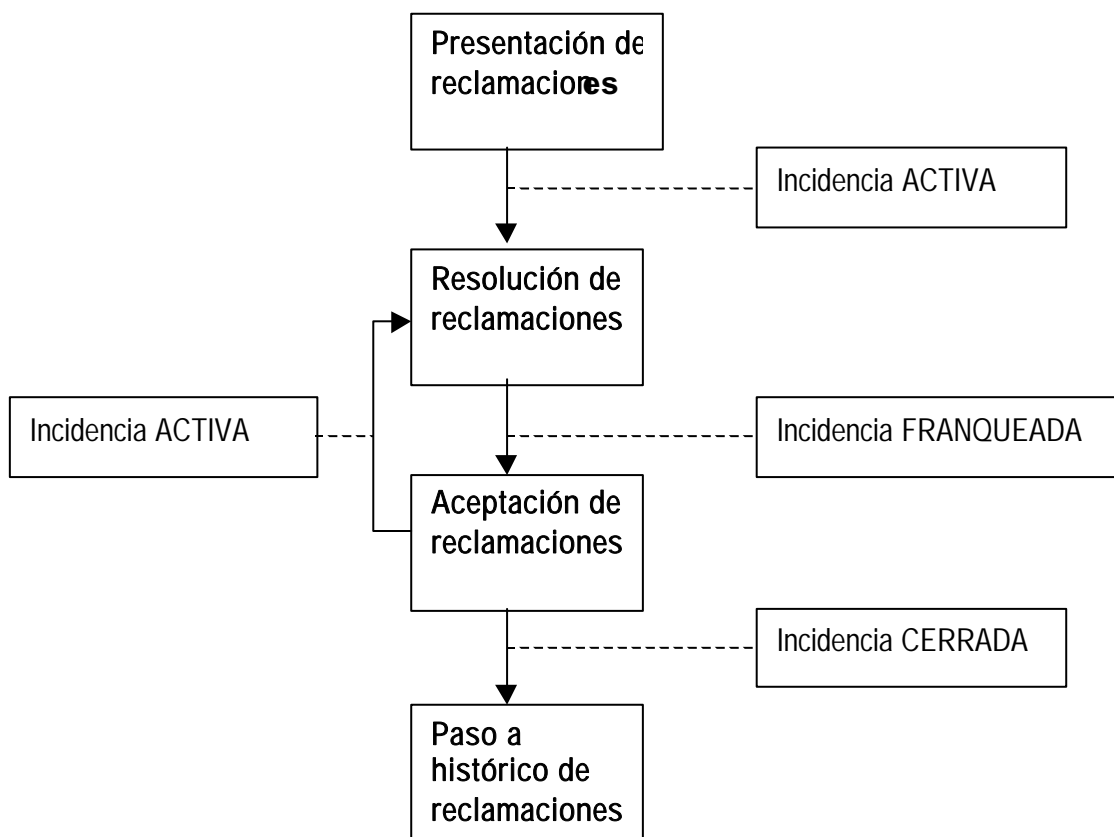


COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

en la preselección de los abonados cuando ya ha finalizado el proceso de tramitación de la solicitud.

2. Ciclo de vida de las reclamaciones

Las reclamaciones tendrán un ciclo de vida que se representa en la siguiente figura.



Cuando el operador beneficiario presente la reclamación, ésta se registrará y pasará al estado de "ACTIVA".

Cuando el operador de acceso resuelva la reclamación, ésta pasará al estado de "FRANQUEADA"



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El operador beneficiario podrá seleccionar las reclamaciones franqueadas y aceptar o rechazar el franqueo.

Si el operador beneficiario rechaza el franqueo de una resolución, ésta volverá al estado de "ACTIVA" y será elevada a un segundo nivel de atención, a través de la persona de contacto indicada a tal efecto por el operador de acceso.

Si el operador beneficiario acepta un franqueo, la reclamación pasará al estado de "CERRADA".

Transcurrido un período 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".

Las solicitudes que hayan alcanzado el estado de "CERRADA" permanecerán en el mismo durante un periodo de 24 horas, momento en el que pasarán a una base de datos diferente de la de reclamaciones cerradas o "Histórico" que podrá ser consultado también por el operador beneficiario.

3. Parámetros de entrada

Cada reclamación se referirá únicamente a una solicitud de preselección (reclamaciones de provisión) o a un número de teléfono (reclamaciones de infraestructura).

3.1. Información común a todas las reclamaciones

- **Número de reclamación**

Será un código único que se asignará por el operador de acceso.

- **Tipo de reclamación**

Se referirá a uno de los tres tipos de reclamación identificados.

- **Estado**

Situación de la reclamación, que podrá ser activa, franqueada o cerrada.

- **Fecha de presentación**

Este campo debe ser rellenado automáticamente con la fecha actual del sistema, con el formato dd-mm-aaaa.

- **Coordinador del operador**

Nombre y apellidos de la persona u organización por parte del operador beneficiario que sirve como intermediario en el proceso de resolución de la reclamación.

- **Teléfono del coordinador del operador.**

Número de teléfono del Coordinador del operador beneficiario



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- **Tipo de síntoma**

Tipo de síntoma, percibido por el operador beneficiario, del problema al que hace referencia la reclamación.

- **Comentarios al síntoma**

Breve comentario sobre el tipo de síntoma del problema al que hace referencia la reclamación.

- **Observaciones (Información opcional)**

Comentarios adicionales sobre la reclamación que se presenta.

3.2. Información específica de las reclamaciones de provisión

- **Numero de referencia de la solicitud**

Número de referencia del operador solicitante incorporado en el mensaje de solicitud.

- **Ultimo estado de tramitación**

Identificará el último estado de tramitación conocido por el operador.

- **Causa dedenegación**

En el caso de que la solicitud haya sido denegada en la fase de validación comercial, se indicará la causa por la cual se denegó.

- **Fecha de inicio de tramitación (opcional)**

Fecha en que el operador beneficiario recibió el mensaje de inicio de tramitación de la solicitud

- **Fecha del informe de progreso (opcional)**

Fecha en que el operador beneficiario recibió el mensaje de progreso, con la validación o denegación de la solicitud

- **Tipo de síntoma**

Los tipos de síntoma para provisión serán los siguientes:

Causa	Caso de uso
Denegación improcedente	La causa aducida no está tipificada o no procede su aplicación en esta solicitud
DNI erróneo	El operador solicitante sospecha de la existencia de un error en el DNI almacenado en la base de datos del operador de acceso
Motivo de "no ejecución" insatisfactorio	Desacuerdo sobre el motivo de no ejecución
Rechazo de original indebido	Desacuerdo sobre el rechazo de original
Inhabilitación improcedente	La causa aducida no está tipificada o no procede su aplicación en esta solicitud



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Preselección no solicitada por el operador	Se trata de una solicitud no presentada por el operador, o cuyo contenido no corresponde con lo solicitado
Solicitudes sin respuesta	Se trata de solicitudes para las que no ha habido respuesta sobre su recepción o normalización
Solicitud no tramitada completamente	Se trata de solicitudes para las que no ha habido respuesta sobre su validación o ejecución
Superación de plazos en la resolución de solicitudes	Solicitudes validadas que no han sido ejecutadas pasados 5 días hábiles desde su recibo por parte del operador de acceso
Operador afectado no informado en validación	El operador afectado recibe la comunicación de ejecución de solicitud iniciada por el operador de acceso o un tercero, sin haberle sido enviada previamente la comunicación tras la fase de validación
Otros motivos	Abarca otros eventos que no han sido tipificados y pueden considerarse incidencias

3.3. Información específica de las reclamaciones de infraestructuras

- **Número de teléfono preseleccionado**

Número sobre el que se presenta la reclamación

- **Tipo de síntoma**

Los tipos de síntoma que pueden suceder para las reclamaciones de infraestructuras son los siguientes:

Causa	Caso de uso
Funcionamiento incorrecto en servicios suplementarios	El abonado preseleccionado detecta funcionamiento incorrecto de los servicios suplementarios
Imposibilidad total de realizar llamadas	El abonado no puede realizar llamadas
Imposibilidad parcial de realizar llamadas	El abonado no puede realizar algún tipo de llamadas
Imposibilidad de efectuar selección llamada a llamada	El abonado no puede seleccionar llamada a llamada a otro operador



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El operador de acceso cursa todas las llamadas	El operador de acceso cursa todas las llamadas que deberían estar preseleccionadas
El operador de acceso cursa parte de las llamadas	El operador de acceso cursa parte de las llamadas que deberían estar preseleccionadas
Un tercer operador cursa todas o parte de las llamadas	Un tercer operador cursa llamadas que deberían estar preseleccionadas
Preselección de llamadas no solicitadas	La preselección se encuentra operativa en una modalidad distinta a la solicitada
Preselección parcial de la numeración de un acceso	La preselección se solicita en bloque y se ejecuta parcialmente
Preselección en bloque	La preselección se solicita individual y se ejecuta en bloque
Facturaciones duplicadas en operador de acceso y operador beneficiario	Tanto el operador de acceso como el operador beneficiario se encuentran facturando las mismas llamadas al abonado
Otros motivos	Abarca todos los eventos no tipificados y que pueda considerarse incidencias

4. Información con la respuesta del operador de acceso a la reclamación

El operador de acceso ofrecerá la respuesta a la reclamación, cambiando el estado de la reclamación y ofreciendo información sobre el franqueo de la reclamación. El operador de acceso enviará un mensaje electrónico al operador comunicándole que su reclamación está franqueada.

El operador solicitante deberá poder realizar una consulta en la que se ofrecerán, al menos, los siguientes datos:

- **Tipo de causa**

Causa real tipificada de la reclamación

- **Comentarios a la causa**

Información adicional sobre la solución dada a la reclamación.

- **Fecha y hora de resolución**



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Es la fecha y hora en que la reclamación ha quedado solucionada

- **Fecha de franqueo**

Es la fecha en que la reclamación ha sido solucionada por el operador de acceso.

- **Persona de contacto**

Nombre y número telefónico del coordinador del operador de acceso con el que podrá contactar durante el proceso de resolución de la reclamación

5. Gestión de reclamaciones

5.1. Reclamaciones en curso

Parámetros de entrada

Para acceder a la gestión de las reclamaciones, el operador podrá realizar consultas introduciendo alguno de los siguientes datos:

- Número de reclamación
- Tipo de reclamación
- Provincia
- Fecha de presentación

Información ofrecida por el sistema

Se ofrecerá una lista de reclamaciones que cumplan los criterios establecidos presentando al menos los campos:

- Número de reclamación
- Tipo de reclamación
- Estado
- Fecha de presentación
- Tipo de síntoma

Se podrá seleccionar una reclamación de la lista para obtener toda la información detallada de la misma, incluyendo la información sobre la resolución de la misma.

Aceptación o rechazo por el operador solicitante

Si se trata de una reclamación en el estado de "FRANQUEADA", el operador beneficiario podrá aceptar o rechazar dicho franqueo.

5.2. Reclamaciones históricas



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El operador beneficiario podrá realizar consultas por varios criterios sobre las reclamaciones que han pasado al histórico a las 24 horas de ser cerradas.

Los parámetros de entrada y la información ofrecida por el sistema serán los mismos que los definidos para las reclamaciones en curso.

6. Garantía de Servicio

Se define el parámetro de tiempo de resolución de reclamaciones tomando como origen el día de comunicación de la incidencia por parte del operador beneficiario, y como fin el día en que la incidencia pasa al estado de "FRANQUEADA". Para la resolución de reclamaciones rechazadas por el operador de acceso, se tomará como origen el día de rechazo, y como fin el día en que la incidencia pasa de al estado de "FRANQUEADA".

El operador de acceso deberá garantizar que en el 80 % de los casos contabilizados cada semana, el tiempo de resolución no supera los 5 días hábiles para las reclamaciones de provisión, y no supera los 3 días hábiles para las reclamaciones de infraestructura. En todo caso, se deberá garantizar la resolución cualquier reclamación en un tiempo no superior a los 15 días hábiles.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ANEXO V

ENVÍO DE INFORMACIÓN PERIÓDICA A LA CMT

Periodicidad y condiciones del envío de información

Durante los cinco primeros meses de vigencia de la presente Circular, tanto el operador de acceso, como los operadores beneficiarios, deberán presentar por correo electrónico ante la CMT (dirección preseleccion@cmt.es) un reporte quincenal de los procedimientos de preselección e inhabilitación, llevados a cabo o comunicados, según fuere del caso, durante la quincena inmediatamente anterior, de acuerdo con los formatos anejos, desglosando las cifras por semanas (comprendidas entre los lunes hasta los domingos) y por operador beneficiario (en el caso del operador de acceso). Las cantidades que se indiquen deberán estar computadas por números de teléfono, excepto en el caso de los mensajes no normalizados que se hará por número de mensajes. Estos reportes deberán remitirse los días miércoles de las semanas siguientes al vencimiento de las quincenas. A partir del sexto mes, la periodicidad será mensual.

Formatos

En las páginas que siguen se muestran los formatos que han de emplearse para la remisión de los reportes:

- Operador de acceso, solicitudes de preselección en la semana indicada
- Operador de acceso, solicitudes de inhabilitación en la semana indicada
- Operadores beneficiarios, solicitudes de preselección en la semana indicada
- Operadores beneficiarios, solicitudes de inhabilitación en la semana indicada
- Operador de acceso, cantidad de números preseleccionados a la fecha indicada

SOLICITUDES DE INHABILITACIÓN												
SEMANA DEL (DÍA) AL (DÍA) DE (MES) DE (AÑO)												
Convenciones: (OP) Operador Beneficiario (TA) Tipo de actuación (00) Inhabilitación solicitada al operador afectado (01) Inhabilitación solicitada por un tercer operador (02) Inhabilitación solicitada por el operador de acceso (REC/COM) solicitudes recibidas o comunicadas (VALID) solicitudes validadas (EJEC) solicitudes ejecutadas												
OP	TA	REC/COM	Causas de inhabilitación a instancias del operador de acceso						VALID	EJEC	NE	
			1	2	3	4	5	6				
Operador Beneficiario 1	00											
	01											
	02											
Operador Beneficiario 2	00											
	01											
	02											
Operador Beneficiario 3	00											
	01											
	02											
Causas de inhabilitación: (1) Inhabilitación solicitada al operador de acceso (2) Inhabilitación por baja en el operador de acceso (3) Inhabilitación por cambio en el titular (4) Inhabilitación por interrupción del servicio (5) Cancelación por falta de original (6) Cancelación por defecto en el original.												

SOLICITUDES DE INHABILITACIÓN											
SEMANA DEL (DÍA) AL (DÍA) DE (MES) DE (AÑO)											
Convenciones: (TA) Tipo de actuación (00) Inhabilitación solicitada al operador afectado (01) Inhabilitación solicitada por un tercer operador (02) Inhabilitación solicitada por el operador de acceso (ENV/COM) solicitudes enviadas o comunicadas (VALID) solicitudes validadas (EJEC) solicitudes ejecutadas											
Nombre del operador	TA	ENV/COM	Causas de inhabilitación a instancias del operador de acceso						VALID	EJEC	NE
			1	2	3	4	5	6			
	00										
	01										
	02										
Causas de inhabilitación: (1) Inhabilitación solicitada al operador de acceso (2) Inhabilitación por baja en el operador de acceso (3) Inhabilitación por cambio en el titular (4) Inhabilitación por interrupción del servicio (5) Cancelación por falta de original (6) Cancelación por defecto en el original.											

CANTIDAD DE NÚMEROS PRESELECCIONADOS					
A FECHA (DÍA) DE (MES) DE (AÑO)					
	Modalidad				
	LD + FM	Global			SUMA
Operador Beneficiario 1					
Operador Beneficiario 2					
Operador Beneficiario 3					
Operador Beneficiario 4					
Operador Beneficiario 5					
Operador Beneficiario 6					
TOTAL					
Modalidades: a fecha de aprobación de la Circular 1/2001 existen las modalidades de "larga distancia y fijo-móvil" (LD + FM) y "Global". Si surgieran nuevas modalidades de preselección se irían añadiendo a esta lista.					