

RESOLUCIÓN SOBRE LA MODIFICACIÓN DE LA OFERTA DE REFERENCIA DE ACCESO MAYORISTA A LA LÍNEA TELEFÓNICA (AMLT)

OFE/DTSA/005/17/OFERTA AMLT

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Benigno Valdés Díaz
D. Mariano Bacigalupo Saggese
D. Bernardo Lorenzo Almendros
D. Xabier Ormaetxea Garai

Secretario de la Sala

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 11 de febrero de 2020

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

I ANTECEDENTES

PRIMERO.- Escritos de solicitud de Telefónica

Con fecha 7 de febrero de 2017 tuvo entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) escrito de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) mediante el que solicita la eliminación del descuento sobre las cuotas del servicio de acceso mayorista a la línea telefónica (en adelante, AMLT) que fue establecido por la Resolución DT2009/871 de 17 de septiembre de 2009¹ para los casos en que este servicio se provee junto con accesos indirectos de banda ancha.

Asimismo, con fecha 28 de febrero de 2017, se recibió escrito de Telefónica mediante el que presenta una propuesta de modificación del texto de la oferta AMLT. La propuesta incluye eliminar las referencias relativas a la inhabilitación de AMLT a instancia del operador, actualizar los procedimientos administrativos que se encuentran en uso por parte de los operadores y eliminar los movimientos

¹ Resolución, de 17 de septiembre de 2009, sobre la modificación de los servicios actuales de acceso mayorista de banda ancha (DT 2009/871).

relacionados con modalidades de preselección extinguidas por la Resolución² de análisis del mercado de referencia de 17 de enero de 2017 (en adelante, Resolución del mercado 2).

SEGUNDO.- Inicio del procedimiento

A la vista de los citados escritos, con fecha 28 de marzo de 2017, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) puso en conocimiento de los interesados que había quedado iniciado procedimiento administrativo de modificación de la oferta AMLT.

TERCERO.- Escritos de Orange, Euskaltel, ASTEL, Telefónica y BT de alegaciones al inicio del procedimiento

Con fecha 28 de abril de 2017 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de alegaciones de Orange Espagne, S.A.U. (en adelante, Orange) en el que solicita que Telefónica señale todas las modificaciones incluidas en el texto de la oferta y las guías de uso. Asimismo, Orange solicita que no se elimine el descuento AMLT, que se desvinculen los precios mayoristas de los servicios suplementarios AMLT de los precios minoristas, que se extienda la obligación de conservación de la numeración portada durante un mes a las numeraciones sobre las que está contratado el servicio AMLT, y que se elimine la contraprestación económica por rechazos de solicitudes.

Con fecha 4 de mayo de 2017 tuvieron entrada en el Registro de esta Comisión sendos escritos de Euskaltel, S.A. (en adelante, Euskaltel) y de la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, ASTEL).

Con fecha 23 de mayo de 2017 Telefónica presentó escrito de alegaciones al inicio del expediente.

Con fecha 7 de julio de 2017 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de alegaciones al inicio del expediente de BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A.U. (en adelante, BT).

CUARTO.- Requerimiento de información a Telefónica sobre los procedimientos administrativos y nuevas alegaciones

En fecha 6 de julio de 2017, se requirió de Telefónica información adicional necesaria para identificar las modificaciones que comportan los flujogramas, guías de uso de Web Services y Manuales de Usuario que componen los anexos

² Resolución de 17 de enero de 2017 relativa a la definición y análisis del mercado minorista de acceso a la red telefónica pública en una ubicación fija (mercado 1/2007) y del mercado mayorista de acceso y originación de llamadas en redes fijas (mercado 2/2007) y se acuerda su notificación a la Comisión Europea y al Organismo de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas.

técnicos de la propuesta de oferta AMLT respecto a los que ya están en uso por los operadores.

Mediante escrito de 21 de julio de 2017, Telefónica aportó la documentación solicitada por la CNMC en su requerimiento de información.

En fecha 25 de julio de 2017, se dio traslado a los operadores de la información aportada por Telefónica en su contestación al requerimiento de información de la CNMC, con el fin de que los operadores pudieran formular las observaciones que estimaran pertinentes.

Con fechas 29 de agosto y 15 de septiembre de 2017 tuvieron entrada en la CNMC sendos escritos de Orange con alegaciones de respuesta al escrito de Telefónica de 21 de julio de 2017 de contestación al requerimiento de información.

Con fecha 13 de septiembre ASTEL envió a esta Comisión un escrito de alegaciones.

Con fechas 15 de septiembre y 23 de octubre de 2017 tuvieron entrada sendos escritos de BT.

Con fecha 27 de octubre de 2017 Telefónica contestó a las alegaciones previas de Orange y con fecha 3 de noviembre de 2017 se recibió escrito de Telefónica de subsanación de errores del escrito de 27 de octubre. Con fecha 6 de noviembre de 2017 Telefónica contestó a las alegaciones previas de Euskaltel y con fecha 7 noviembre Telefónica contestó a las alegaciones previas de ASTEL.

Con fecha 8 de noviembre de 2017 se recibió en la CNMC un escrito de Orange comunicando una nueva subida de precios mayoristas de los servicios suplementarios de Telefónica para el año 2018.

QUINTO.- Ampliación del objeto del expediente con revisión de la Circular de preselección

Con fecha 21 de agosto de 2017 se comunicó a los interesados la ampliación del objeto del presente expediente con el fin de realizar la revisión de las disposiciones sobre preselección previstas en la Circular 2/2009³ (en adelante,

³ La Circular 2/2009, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas, que refundió en un solo texto lo previsto en las siguientes Circulares de la CMT que quedaron derogadas: (i) Circular 1/2001, de 21 de junio, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas; (ii) Circular 1/2002, de 8 de mayo, sobre la disponibilidad de la facilidad de la preselección en líneas de abonado conectadas a centrales analógicas; (iii) Circular 2/2002, de 18 de julio, por la que se revisa la Circular 1/2001, de 21 de junio, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el

Circular de preselección) y estudiar su posible incorporación en el texto de la Oferta AMLT.

En su escrito de 13 de septiembre de 2017, ASTEL manifiesta estar de acuerdo con la propuesta de trasladar a la Oferta AMLT las previsiones de la Circular de Preselección pertinentes así como las posibles mejoras, por entender que, además de conseguir mayor claridad, parece ser razonable y viable.

En su escrito de 15 de septiembre de 2017, Orange señala una serie de puntos de la Circular que, a su juicio, deberían permanecer en vigor y ser trasladados a la Oferta AMLT y propone una serie de mejoras en cuanto a plazo y actualización de la lista de causas de rechazo.

En su escrito de alegaciones de 15 de septiembre de 2017, BT se muestra conforme con regular la preselección de operador dentro de la oferta AMLT.

Con fecha 21 de septiembre de 2017 tuvo entrada en el Registro Electrónico de esta Comisión un escrito de Telefónica en el que incluye una propuesta de modificación de la Oferta AMLT con el fin de añadir en su texto aquellas disposiciones de la Circular de preselección que siguen siendo válidas para de esta forma incorporar el servicio de preselección como servicio inherente a la oferta AMLT y permitir la derogación completa de las Circulares de preselección 1/2004 y 2/2010 al entender que ha desaparecido su objeto.

Con fecha 28 de septiembre de 2017 se dio traslado de las alegaciones con el fin de que todos los operadores pudieran formular las observaciones que estimaran pertinentes en relación con las propuestas de modificación de la Oferta AMLT en relación a la preselección.

Con fecha 20 de octubre de 2017 se recibió escrito de Orange con respuesta a las alegaciones cruzadas sobre la modificación de la Circular de preselección.

SEXTO.- Solicitud de Telefónica de eliminación de la AMLT

Con fecha 2 de diciembre de 2017 se recibió escrito de Telefónica solicitando la eliminación de la obligación de prestación del servicio AMLT en aquellas localizaciones en las que exista NEBA cobre y se contraten al mismo tiempo servicios de acceso mayorista indirecto.

SÉPTIMO.- Trámite de audiencia

Con fecha 3 de julio de 2019 la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de la CNMC emitió informe y se abrió el trámite audiencia.

mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas; (iv) Circular 1/2003, de 24 de enero, sobre la revisión de las causas de denegación en el procedimiento de preselección de operador.

Con fechas 18, 19, 22, 26 y 29 de julio de 2019 tuvieron entrada escritos de alegaciones de ASTEL, Orange, Vodafone, Xtra Telecom, S.A. (en adelante, Masmóvil) y Telefónica, respectivamente.

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS

II.1 HABILITACIÓN COMPETENCIAL DE LA CNMC

La Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, LCNMC) dispone en su artículo 1.2 que esta Comisión *“tiene por objeto garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios”*, y, en concreto, en lo referente a los mercados de comunicaciones electrónicas, el artículo 6 de la misma Ley añade que esta Comisión *“supervisará y controlará el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas”*.

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

Por otra parte, de conformidad con lo establecido en el artículo 7.3 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración (Reglamento MAN), aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre⁴, el organismo regulador podrá *“introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones a las que se refiere este capítulo y establecerá, para cada tipo de oferta de referencia, el procedimiento para su aplicación y, en su caso, los plazos para la negociación y formalización de los correspondientes acuerdos de acceso; [...]”*.

A su vez, el artículo 9.2 de la Directiva de Acceso⁵ establece igualmente que las autoridades nacionales de reglamentación podrán, entre otras cosas, introducir

⁴ Vigente de conformidad con la disposición transitoria primera de la LGTel.

⁵ Directiva 2002/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión.

cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones impuestas por la Directiva.⁶

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

II.2 OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento tiene por objeto analizar si está justificado realizar modificaciones en la oferta y en el servicio AMLT en relación con un conjunto de propuestas de los operadores.

Asimismo, en el presente procedimiento se propone modificar el tratamiento formal de la preselección de operador integrándolo en el marco regulatorio del servicio AMLT.

II.3 SERVICIO AMLT Y OFERTA DE REFERENCIA

El servicio AMLT consiste en la puesta a disposición por Telefónica de líneas telefónicas conectadas a su red fija para que sean comercializadas por un operador alternativo (en este caso denominado operador AMLT). De este modo, los operadores AMLT pueden ofrecer a nivel minorista el acceso a las líneas de la red telefónica Conmutada (RTC) de Telefónica, y también cursar llamadas a través de dichas líneas mediante los mecanismos de preselección, que encaminan las llamadas a través de la red del operador alternativo. Asimismo, los operadores AMLT pueden configurar ofertas empaquetadas de acceso, tráfico y banda ancha combinando AMLT y acceso mayorista de banda ancha.

La Resolución del mercado 2 estableció que Telefónica está obligada a suministrar el servicio de AMLT sobre los accesos tradicionales de la RTC de Telefónica (y, en cambio, no en los accesos de la nueva red de fibra óptica), y se le impusieron también las obligaciones de fijación de precios orientados en función de los costes de producción, adopción de un sistema de contabilidad de costes, separación de cuentas, no discriminación y transparencia.

La obligación de transparencia de la Resolución del mercado 2 impone a Telefónica la obligación de publicación de una Oferta de Referencia de AMLT suficientemente desglosada.

⁶ Asimismo, dicha previsión está recogida en el artículo 69.2 de la nueva Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas. El artículo 125 de esta Directiva deroga las Directivas anteriores con efectos a partir del 21 de diciembre de 2020.

La Resolución fija, asimismo, con carácter general, el principio de orientación a costes para el servicio AMLT, regulándose los precios en la oferta de referencia y en las resoluciones que la CNMC ha dictado sobre esta cuestión hasta la fecha⁷. Así, la Oferta AMLT recoge los precios a pagar por los operadores a Telefónica por diversos conceptos mayoristas, incluidos una serie de servicios suplementarios asociados a las líneas telefónicas analógicas y digitales que presta a los abonados (identificación de llamadas, contestador, desvío de llamadas, etc.).

A 31 de agosto de 2019 las líneas AMLT contratadas ascendían a 347.019. Se trata de un servicio en cierto declive: dos años y medio antes las líneas AMLT eran 539.903, de manera que se ha reducido en casi un 36% (más de 6.000 líneas mensuales) desde entonces.

II.4 DESCUENTO EN LA CUOTA DE LOS ACCESOS AMLT CON CONEXIÓN DE ACCESO INDIRECTO

La Resolución, de 17 de septiembre de 2009, sobre la modificación de los servicios actuales de acceso mayorista de banda ancha (DT 2009/871, en adelante Resolución del descuento AMLT), estableció un descuento⁸ en las cuotas de AMLT en los pares con conexión de acceso indirecto. Con este descuento se equiparó el precio del servicio AMLT (9,85€ en líneas analógicas) con el de las conexiones de acceso indirecto sin servicio telefónico (8,60€).

Este descuento es de aplicación hasta la comprobación de la disponibilidad del servicio de tráfico de paquetes para telefonía IP, hecho que se constató en abril de 2014 mediante la Resolución⁹ de disponibilidad de NEBA, para las zonas con

⁷ El precio de los servicios suplementarios fue establecido mediante la Resolución, de 8 de noviembre de 2007, sobre la aprobación de la oferta del servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) de Telefónica de España, S.A.U. (MTZ 2007/361).

Acerca del precio resto de conceptos del servicio AMLT se deben tener en cuenta además la Resolución sobre la revisión de los precios de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) (OFE/D TSA/1189/13/PRECIOS AMLT), y la Resolución, de 7 de abril de 2011, de revisión de precios de las ofertas de referencia de TESA U tras la verificación de los resultados de la contabilidad de 2008 (DT 2010/1275).

⁸ Dicho descuento se impone en el resuelve segundo de dicha Resolución, en estos términos: *“Telefónica deberá aplicar a los accesos AMLT en los pares con conexión de acceso indirecto una cuota mensual igual al recargo para las conexiones de acceso indirecto sin servicio telefónico. Telefónica deberá aplicar a las solicitudes conjuntas de AMLT y conexión de acceso indirecto una cuota de alta igual a la aplicable al alta de conexión del acceso indirecto sin servicio telefónico. Las condiciones económicas a que se refieren el punto segundo serán de aplicación a partir de la fecha de aprobación de la presente Resolución y se mantendrán vigentes hasta la comprobación por esta Comisión de la disponibilidad operativa del servicio de tráfico de paquetes para telefonía IP, momento en el que se definirá el periodo en que los operadores podrán migrar sus soluciones conjuntas de AMLT con acceso indirecto a soluciones de acceso indirecto desnudo sin coste alguno”*.

⁹ Resolución, de 1 de abril de 2014, sobre la solicitud de declaración de disponibilidad efectiva del servicio NEBA.

cobertura NEBA sobre cobre¹⁰. Por lo tanto, el descuento se mantiene actualmente, únicamente, en aquellas centrales y nodos de Telefónica que no tienen cobertura NEBA en sus accesos de cobre. Esto es así puesto que el descuento se estableció en su momento como sustituto de la obligación de Telefónica de posibilitar a los operadores la prestación de un servicio de telefonía IP con garantías de calidad, y solo el servicio NEBA, con su calidad de tráfico real-time, permite esta posibilidad, mientras que GigADSL y ADSL-IP no disponen de esta funcionalidad.

La revisión de los mercados mayoristas de banda ancha de febrero de 2016¹¹ confirmó esta situación, al indicar en su Anexo V que se mantienen, mientras esta Comisión no las modifique, las condiciones especiales del servicio de AMLT en los términos de la Resolución¹², de 11 de abril de 2013, sobre el proceso de migración de los servicios mayoristas GigADSL y ADSL-IP al nuevo servicio NEBA.

En el presente procedimiento, Telefónica solicita la eliminación de este descuento indicando que el operador que prefiere utilizar el servicio AMLT para ofrecer servicios de voz lo hace a pesar de disponer en el emplazamiento de soluciones de VoIP con calidad garantizada.

ASTEL, Euskaltel y Orange consideran que los motivos del descuento siguen siendo válidos. Orange indica que si se elimina el descuento desaparecerá el incentivo para que Telefónica incremente la extensión de la cobertura NEBA, y que la eliminación del descuento se debería realizar junto con la revisión del mercado.

Pues bien, parece adecuado reconsiderar el descuento AMLT en acceso indirecto, a la vista del desarrollo de los servicios mayoristas desde la fecha en que se impuso como obligación. En efecto, de acuerdo con los datos de Telefónica, a finales de agosto de 2019 **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Y a fecha 31 de marzo de 2017 existían ya en planta **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**. Cabe añadir que a finales de agosto de 2019 las cifras son muy parecidas: **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

¹⁰ Como se justifica en la Resolución, de 5 de mayo de 2016, sobre la modificación de la oferta de acceso mayorista a la línea telefónica (OFE/DTSA/412/15/OFERTA AMLT).

¹¹ Resolución, de 2 de febrero de 2016, por la que se aprueba la definición y análisis del mercado de acceso local al por mayor facilitado en una ubicación fija y los mercados de acceso de banda ancha al por mayor, la designación de operadores con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión europea y al Organismo de Reguladores Europeos de Comunicaciones electrónicas (ORECE) (ANME/DTSA/2154/14/MERCADOS 3a 3b 4).

¹² De acuerdo a dicha Resolución, cuando en una localización (ámbito asociado a la red de acceso de cobre) se produzca el cese de la obligación de prestar nuevas altas sobre GigADSL y ADSL-IP (porque NEBA ha sido declarado disponible y los equipos de esa área eran compatibles, o posteriormente porque dicha localización, al instalar Telefónica un DSLAM compatible, pasa a estar en cobertura NEBA), entonces no aplicará el descuento en las cuotas de AMLT.

Es decir, una parte muy importante de los accesos que usan AMLT podrían, potencialmente, hacer uso de telefonía IP con calidad mediante el servicio NEBA cobre.

Debe recordarse que el citado descuento se impuso en 2009 como solución alternativa al servicio requerido por la regulación (que permitiría telefonía IP de calidad), y con una clara vocación temporal, para paliar una desventaja competitiva en las ofertas más representativas comercializadas en ese momento, de acceso de banda ancha con telefonía fija, y sobre accesos de cobre.

Es más, la idea inicial sometida a audiencia en aquel procedimiento de 2009 era imponer a los operadores el compromiso de migrar de AMLT a indirecto *naked* una vez el servicio estuviera disponible con telefonía IP de calidad, aspecto que fue finalmente desestimado a la vista de las alegaciones. Sin embargo, de los datos mencionados anteriormente, así como, de las alegaciones de operadores como Orange (en las que pone de relieve el elevado coste de implantar la solución en red y sustituir los *routers* de los clientes), se desprende que no existe intención por parte de los operadores que utilizan el servicio de AMLT de migrar a soluciones de telefonía IP, aun estando actualmente disponibles. Por esta razón, si se mantuviera el descuento a modo de incentivo como indica Orange para que Telefónica incrementara la extensión de la cobertura NEBA, presumiblemente no produciría el fin deseado, esto es, que los operadores decidan posteriormente migrar los accesos indirectos con AMLT hacia el servicio NEBA y la telefonía IP.

Sin embargo, han cambiado notablemente las circunstancias que justificaron dicha decisión de descuento en las cuotas de AMLT. En efecto, el mercado ha dado un giro acelerado hacia los accesos de fibra óptica, y la competencia en el mercado viene marcada, cada vez menos, por los accesos de cobre, sin que ello suponga minusvalorar la importancia que aún tienen en las zonas sin fibra óptica. Se está produciendo una migración de los accesos de cobre a los de fibra óptica, de modo que difícilmente se justifican medidas que se impusieron en otro contexto competitivo. Además, se ha puesto de manifiesto que los operadores no hacen un uso del descuento AMLT como alternativa temporal y limitada hasta la disponibilidad de VoIP con calidad en una localización, sino que mantienen mayormente el uso de AMLT aun en zonas de cobertura NEBA.

Por tanto, se concluye que ya no tiene sentido la aplicación de este descuento, por lo que se considera que debe suprimirse. Ello no requiere esperar a la revisión del mercado de banda ancha, tal como manifiesta Orange, de la misma forma que no lo requirió su aplicación, y puede ser de efectividad inmediata.

II.5 PROCEDIMIENTO DE INHABILITACIÓN DEL SERVICIO AMLT PARA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MORA E IMPAGO

II.5.1 Resolución del conflicto AMLT sobre inhabilitaciones

La Resolución¹³ de fecha 8 de junio de 2017 ratificó la eliminación¹⁴ del proceso de inhabilitación del servicio AMLT a instancia del operador AMLT para llevar a cabo la provisión de líneas mayoristas.

Sin embargo, el texto de la Oferta AMLT sigue estableciendo en el apartado 3.2.8 (Condiciones aplicables a los operadores beneficiarios) que los operadores AMLT *“podrán requerir de Telefónica de España la inhabilitación del servicio de AMLT de los abonados que incurran en mora o impago por los servicios incluidos en la oferta de AMLT”*. Es decir, que la inhabilitación de servicio AMLT a instancia de operador sigue vigente para los procedimientos de suspensión temporal de línea por mora e impagos. Ante esta situación la Resolución del conflicto mencionado estableció que Telefónica podría realizar más adelante sus alegaciones dentro del marco de un procedimiento de modificación de la oferta.

Con carácter previo, son necesarias algunas aclaraciones sobre la inhabilitación del servicio AMLT.

II.5.2 Inhabilitación del servicio AMLT iniciada por Telefónica

El servicio mayorista AMLT permite que sean los operadores alternativos, en lugar de Telefónica, quienes facturen a sus abonados las cuotas mensuales por el acceso a la línea telefónica y los servicios suplementarios asociados.

La inhabilitación del servicio AMLT conlleva que el acceso a la línea fija y sus servicios suplementarios dejen de ser facturados por el operador AMLT. Es decir, se da de baja el servicio mayorista AMLT, pero el abonado mantiene su línea telefónica, sobre la que Telefónica (o un nuevo operador) le podrá prestar el servicio telefónico. Junto con la línea, el usuario también mantiene la numeración.

El uso más frecuente de la inhabilitación AMLT tiene lugar cuando Telefónica la cursa al recibir una solicitud de alta por parte de un abonado que hasta entonces tenía contratado el servicio telefónico con un operador AMLT. Tras la ejecución de este procedimiento, esa línea deja de ser provista mediante AMLT y, sin dejar de estar en servicio, Telefónica pasa a ofrecer el servicio minorista.

¹³ Resolución, de 8 de junio de 2017, sobre el conflicto entre Telefónica y Orange relativo a las inhabilitaciones AMLT (CFT/DTSA/026/16).

¹⁴ Resolución, de 5 de mayo de 2016, de modificación de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (OFE/DTSA/412/15).

Algo muy parecido sucede cuando el abonado de un operador AMLT decide contratar el servicio telefónico de otro operador que no sea Telefónica. En este caso, el abonado se dirigirá al nuevo operador y este operador solicitará, a su vez, a Telefónica la provisión mayorista del nuevo servicio. Telefónica lleva entonces a cabo la inhabilitación del servicio AMLT frente al anterior operador AMLT, junto con el resto de tareas necesarias que sirven para cursar el alta en AMLT con el nuevo operador destino.

En definitiva, el uso de las inhabilitaciones a cargo de Telefónica es el mecanismo habitual previsto para realizar traspasos AMLT desde un operador AMLT hacia Telefónica o hacia un tercer operador.

II.5.3 Inhabilitación del servicio AMLT a instancia del operador AMLT (tipo 04) para suspensiones de línea por mora e impago

Además de la inhabilitación iniciada por Telefónica, descrita en el apartado anterior, la oferta AMLT contempla que el propio operador titular del servicio AMLT lance un procedimiento mayorista de inhabilitación del servicio AMLT. Para este fin, la oferta AMLT contiene en su apartado de procedimientos administrativos un procedimiento específico que aparece con el código '04 – Inhabilitación a instancia del Operador'. En alusión a este código Orange y Telefónica se refieren en sus alegaciones a este procedimiento de la oferta AMLT como "inhabilitación de tipo 04".

En concreto, como se ha indicado antes, la Oferta AMLT todavía contempla la posibilidad de suspensión del AMLT a instancia del operador en casos de mora o impagos:

"Podrán requerir de Telefónica de España la inhabilitación del servicio de AMLT de los abonados que incurran en mora o impago por los servicios incluidos en la oferta de AMLT."

El resto de modalidades de inhabilitación AMLT a instancia del operador fueron eliminadas de la oferta AMLT mediante la Resolución de 5 de mayo de 2016, de modificación de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (OFE/DTSA/412/15).

II.5.4 Análisis

Orange solicita la reincorporación de la posibilidad de ejecutar el procedimiento de inhabilitación del servicio AMLT. En su opinión el proceso tipo 04 está vigente, es un proceso necesario para resolver determinadas incidencias, y considera que, como tal, nunca ha estado vinculado a la activación automática del servicio con Telefónica (por devolución automática del cliente a Telefónica tras la inhabilitación).

Por su parte, Telefónica considera que la CNMC ya eliminó la inhabilitación a instancia del operador que tiene al cliente con un servicio AMLT, y que el hecho de que la actual Oferta AMLT mantenga el movimiento '04' responde a un error de actualización.

Telefónica alega que una inhabilitación ligada a un impago es perjudicial porque en ese caso recibe traspasos de clientes procedentes de otros operadores sin que los mismos hayan solicitado pasar a ser abonados de Telefónica. Telefónica señala también que cuando un operador precise suspender a un usuario el servicio por motivos de mora o impago, debe utilizar el movimiento disponible en AMLT de suspensión temporal del servicio telefónico. Telefónica añade que Orange ya ha utilizado esta figura de suspensión temporal de forma adecuada.

En efecto, existe un procedimiento para solicitar la suspensión temporal, que cumple con las condiciones de suspensión temporal del servicio telefónico, ya sea para satisfacer el derecho del abonado a solicitar voluntariamente y obtener de su operador la suspensión temporal del servicio telefónico¹⁵, o para que el operador ejecute la suspensión del servicio por impago¹⁶.

A la luz de lo anterior, los usos de la inhabilitación que solicita Orange no estarían justificados, y no existe impedimento para que Orange emplee los procedimientos puestos a su disposición por parte de Telefónica, por lo que, se considera que no se debe obligar a Telefónica a aplicar los supuestos de inhabilitaciones AMLT que solicita Orange.

II.5.5 Conclusión

Dado lo puesto de manifiesto en los apartados anteriores, en adelante no se requiere ningún tipo de inhabilitación del servicio AMLT a instancia del operador AMLT, tampoco la inhabilitación para llevar a cabo la suspensión de la línea por mora e impago.

Con este fin se deben eliminar de la oferta AMLT todas las referencias sobre inhabilitaciones AMLT a instancia del operador, tal y como reflejan los cambios indicados en el anexo que contiene el nuevo texto consolidado del texto de la oferta (anexo 1).

¹⁵ El Artículo 19.3 de la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas aprobada por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, indica que, en caso de suspensión, se deducirá de la cuota del abonado la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte. En esta misma línea la oferta AMLT prevé que en caso de suspensión a solicitud del abonado, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

¹⁶ Conforme lo previsto en el artículo 19.1 de la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

II.6 CONSERVACIÓN DE LA NUMERACIÓN TRAS BAJA DE LÍNEA

II.6.1 Resolución del conflicto AMLT sobre inhabilitaciones y proceso de baja AMLT

La Resolución del expediente CFT/DTSA/026/16¹⁷ asignó al presente procedimiento la tarea de analizar la necesidad de establecer en la oferta AMLT un procedimiento que asegure la conservación de la numeración tras la baja de línea AMLT.

El procedimiento de baja de AMLT, que implica también la baja de la línea, se lleva a cabo como se indica a continuación. El operador AMLT solicita a Telefónica iniciar el procedimiento mayorista de baja de la línea con AMLT cuando el abonado decide darse de baja del servicio telefónico sin contratarlo con otro operador. El abonado deberá dirigirse al operador AMLT, que cursará ante Telefónica el procedimiento mayorista de baja de línea AMLT. Una vez ejecutado este procedimiento el abonado no tiene dada de alta la línea telefónica.

Cabe indicar que en el procedimiento actual de baja de AMLT no se ha concretado una obligación de Telefónica de mantener la antigua numeración de la línea ante una eventual nueva alta de los operadores alternativos en la misma línea.

II.6.2 Solicitud de los operadores

Orange solicita añadir una garantía de conservación de la numeración durante 30 días tras el procedimiento de baja de línea con AMLT. De este modo los usuarios finales de líneas provistas con AMLT dispondrían de la posibilidad durante 30 días de dar de alta de nuevo el servicio telefónico y que la línea tenga la misma numeración que le identificaba antes de la baja.

A este respecto, se comprobó que el procedimiento de inhabilitación del servicio AMLT que fue eliminado por la Resolución de 5 de mayo de 2016¹⁸ era empleado, seguido de una nueva alta AMLT, para conseguir, de forma poco conveniente, la conservación de la numeración.

A juicio de Orange el derecho de los abonados a conservar su numeración en los procesos de cambio de operador no debe reconocerse exclusivamente a aquéllos que hayan portado numeración, sino que debe extenderse al modelo de reventa del AMLT. Orange indica que el espíritu de la LGTel al respecto es defender los intereses de los usuarios y la no discriminación.

¹⁷ Resolución, de 7 de junio de 2017, sobre el conflicto entre Telefónica y Orange relativo a las inhabilitaciones en el servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica -AMLT- .

¹⁸ Resolución, de 5 de mayo de 2016, de modificación de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (OFE/DTSA/412/15).

Orange considera que su propuesta introduce neutralidad y coherencia en la obligación de conservación de la numeración y que carece de sentido excluir algunas numeraciones por el mero hecho de que actualmente no se les atribuya la naturaleza de numeraciones portadas. Orange considera que se debe considerar incluido el AMLT en la propuesta que se está planteando en el expediente PORT/DTSA/002/16¹⁹ de extensión, a las numeraciones no portadas, del derecho a la conservación ya establecida en el artículo 44.4 del Reglamento MAN para numeraciones portadas.

Orange y Masmóvil consideran que los operadores AMLT son discriminados por no poder conservar la numeración tras la baja, en los supuestos de baja involuntaria, error de los usuarios, o errores administrativos en la gestión del cambio de operador por parte de los operadores intervinientes.

Orange considera que se debe conservar las numeraciones en base al artículo 106.3²⁰ de la Directiva 2018/1972 de 11 de diciembre de 2018 por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas.

Orange y Masmóvil alegan que no existe la necesidad de acometer los desarrollos mayoristas que señala Telefónica para llevar a cabo la conservación de la numeración.

Euskaltel añade dos situaciones en las que considera necesario aplicar la conservación de la numeración tras baja de línea AMLT. La primera es para bajas tramitadas por error. Euskaltel indica que en esos casos, tras la inactivación del servicio AMLT, no existe la posibilidad de solicitar altas indicando el número que se desea que Telefónica asigne a la línea, y solo cabe la posibilidad de dirigirse a Telefónica para recuperar la numeración y la línea, con el consiguiente impacto comercial, por no disponer los operadores de herramientas para realizar estas gestiones. La segunda situación planteada por Euskaltel es la posibilidad de tramitar altas de línea nuevas asignándoles un número determinado.

ASTEL y BT consideran adecuado que se imponga la obligación de conservación de la numeración asociada a la línea AMLT durante un tiempo de, al menos, 30 días naturales desde la solicitud del operador. Estos operadores señalan que puede darse el caso de que un revendedor no pague al operador AMLT, pero que el usuario final esté pagando al revendedor. En su opinión, en esta situación el operador de red debe tener el derecho de cancelar el servicio AMLT al revendedor, pero no querrá que el usuario final sufra el perjuicio de perder el número.

¹⁹ Procedimiento de revisión de las especificaciones técnicas de portabilidad fija.

²⁰ El artículo dice que: “cuando un usuario final rescinda un contrato con un proveedor, los Estados miembros se asegurarán de que el usuario final pueda conservar el derecho a cambiar el número del plan nacional de numeración a otro proveedor durante, al menos, un mes después de la fecha de rescisión, a menos que el usuario final renuncie a ese derecho”.

II.6.3 Alegaciones de Telefónica

Según Telefónica, la solicitud de Orange carecería de sentido si Orange gestionara el servicio AMLT correctamente. Telefónica alega que los casos para los que Orange²¹ solicita la conservación de la numeración tras baja, deberían tramitarse como traspasos, no siendo necesario recurrir adicionalmente al proceso de baja de línea AMLT.

Asimismo, Telefónica indica que el procedimiento de baja dispone, además, de mecanismos para eliminar bajas de línea por error mediante la comprobación del documento del titular de la línea. Por lo anterior Telefónica alega que no entiende la necesidad de que exista un procedimiento de baja de línea con conservación de la numeración, ya que en la baja ya se habría recabado el consentimiento del abonado que conocería las implicaciones respecto a la numeración.

Finalmente, Telefónica señala que la conservación de la numeración es ineficiente, por lo que se incumple el principio establecido en la LGTel en relación con la gestión de un recurso escaso. Y, asimismo, considera que supondría unos costosos desarrollos para ella y para el resto de operadores. Telefónica menciona que sería necesario validar los datos del cliente final y de la nueva solicitud de alta mediante nuevos Web Services que deberían ser implementados por todos los operadores que quisieran hacer uso de la oferta AMLT.

II.6.4 Análisis

El artículo 44.4 del Reglamento MAN²² contempla la conservación de la numeración para aquellos números que hayan sido portados y hayan identificado líneas que han sido dadas de baja. En concreto, contempla un mes de plazo desde la recepción de la notificación de baja, hasta que el operador que tiene asignado el bloque de numeración pueda volver a ejercer todos los derechos sobre los números.

Es decir, la conservación del número durante el plazo de un mes tras la baja del servicio ya está prevista para los abonados que han transferido su número de una red a otra, de modo que conste como portado ya. Dicha previsión resulta ya aplicable a los abonados con acceso AMLT cuyo número hubiera sido transferido

²¹ Telefónica hace referencia en este caso a alegaciones de Orange en el expediente CFT/D TSA/026/26.

²² El artículo 44.4 del Reglamento MAN señala que: “Una vez que el abonado que ha conservado sus números cause baja en el último operador al que estaba abonado, caducarán todos los derechos de uso de este operador sobre los números de dicho abonado.

El operador en el que cause baja el abonado deberá notificar inmediatamente esta situación al operador que tiene asignado el bloque al que pertenecen dichos números. A partir de un mes desde la recepción de dicha notificación, y siempre que durante este periodo no haya habido una nueva solicitud de conservación de números por parte del abonado, el operador que tiene asignado el bloque de numeración ejercerá todos los derechos sobre los números.”

a la red de Telefónica mediante los mecanismos de portabilidad y solicitaran el alta con otro operador antes del plazo límite.

Lo planteado por Orange, Euskaltel, ASTEL y BT supondría extender dicha facilidad (para el usuario) a todas las numeraciones del servicio AMLT, en el supuesto de nueva alta del servicio AMLT. Por ello, podría estar justificado extender la obligación de conservación de la numeración portada a su supuesto análogo en el ámbito AMLT, desde el punto de vista del usuario, que es la baja de línea AMLT, en relación directa con el artículo 44.4 del MAN que ordena la devolución de la numeración portada por baja del abonado.

Ahora bien, aunque dicha figura estaría justificada para atender determinados supuestos, no parece que supere un juicio de proporcionalidad. Necesariamente hay que referirse al impacto que tendría para todas las partes el acometer los desarrollos necesarios para implantar esta nueva funcionalidad y examinarlo en el contexto del beneficio perseguido. En particular, y al contrario de lo alegado por Orange y Masmóvil, sería necesario habilitar un mecanismo para realizar solicitudes AMLT con numeración procedente de una baja AMLT. Telefónica ha señalado que las modificaciones a implantar en los sistemas de gestión del AMLT incluirían la creación de nuevos Web Services, lo que a su vez precisaría que también los operadores alternativos acometieran desarrollos para poder cursar ese tipo de solicitudes.

El número de altas en el servicio AMLT fue de en torno a 100.000 al año cuando el servicio AMLT tenía más de 500.000 líneas (hace dos años), y este número tiende a reducirse por el declive en que ha entrado este servicio: las líneas en servicio se reducen en más de 6.000 cada mes, y en la revisión de las ofertas de referencia de interconexión²³ se estimó que el servicio AMLT se situaría en menos de 150.000 líneas ya en diciembre de 2020. En ese contexto las altas a partir de 2020 en el servicio podrían ser de en torno a 30.000 anuales si guardaran la misma proporción con la planta del servicio que hace dos años.

A ello debe añadirse que sólo un pequeño porcentaje de las solicitudes de alta podrían beneficiarse de la conservación de numeración por ser inmediatamente posteriores a una baja en el servicio AMLT del mismo abonado.

Por todo lo anterior, imponer a Telefónica la facilidad de conservación de la numeración en el supuesto descrito no sería una medida proporcionada: impondría unos costes de desarrollo a Telefónica y a los operadores AMLT no justificados para una funcionalidad de uso que se prevé muy limitado.

Independientemente de lo anterior, Telefónica deberá cumplir para todas las numeraciones que gestiona, incluidas las numeraciones que asigna a líneas AMLT, lo dispuesto en el expediente sobre portabilidad en redes fijas con

²³ Resolución, de 18 de diciembre de 2018, por la que se aprueba la Oferta de Interconexión de Referencia basada en tecnología IP -OIR-IP- de Telefónica de España, S.A.U.

referencia PORT/DTSA/002/16²⁴, es decir, atender durante el mes siguiente a una baja las solicitudes de portabilidad de la numeración dada de baja (también para la numeración no portada).

II.6.5 Conclusión

No se considera proporcionado introducir un procedimiento para provisionar altas AMLT con la misma numeración que se ha dado de baja previamente en el servicio AMLT.

II.7 TRAMITACIÓN DE LAS GESTIONES DEL AMLT DE EMPRESAS A TRAVÉS DEL OPERADOR AMLT Y SIN REQUERIR BAJA DE LÍNEA

En el trámite de audiencia, Vodafone apunta que Telefónica no ha cumplido plenamente con la obligación establecida para el AMLT de empresas²⁵, al considerar que Telefónica condiciona determinados movimientos de provisión de estas líneas a que el cliente final le solicite previamente la baja del servicio AMLT.

En concreto, Vodafone señala que no es posible llevar a cabo de forma directa las provisiones de línea de empresas que se indican continuación, sino que hay que dar de baja la correspondiente línea AMLT de forma previa, por lo que, a efectos prácticos, solo es posible llevarlas a cabo sobre líneas sin servicio de AMLT activo:

- crear un grupo de salto²⁶ de AMLT de empresas a partir de líneas básicas con servicio activo de AMLT,
- incluir una línea básica con AMLT activo en un grupo de salto ya existente,
- cambiar de un acceso básico RDSI de enlace de centralitas a una línea analógica de enlace de centralitas.

Vodafone alega que lo anterior implica trasladar cargas administrativas al cliente, extender los Acuerdos de Nivel de Servicio y obligarle a interactuar directamente con un competidor, por lo que, durante un periodo de tiempo el cliente recibirá facturas de los servicios por parte de Telefónica con precios superiores a los que Telefónica aplicaría si fuera su cliente empresarial definitivo.

Vodafone alega que lo indicado conlleva consecuencias negativas adicionales cuando el cliente es una Administración Pública que ha contratado los servicios

²⁴ Las especificaciones técnicas de portabilidad han sido aprobadas mediante Resolución de 28 de noviembre de 2019 por la que se modifican las especificaciones técnicas de portabilidad fija (PORT/DTSA/002/16). Dicha modificación será efectiva el 30 de noviembre de 2020.

²⁵ Resolución, de 5 de mayo de 2016, sobre la modificación de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT). (OFE/DTSA/412/15/OFERTA AMLT)

²⁶ El servicio de grupo de salto consiste en establecer un número de línea llamado cabecera como entrada para varias extensiones telefónicas asociadas. Este número de cabecera actúa como pasarela hacia una lista de agentes configurados previamente. La configuración permite que las llamadas que se realicen al número cabecera sean atendidas en las diferentes extensiones siguiendo el criterio de enrutamiento que el cliente decida.

tras un proceso de concurso público, y esta tiene impedimentos jurídicos para asumir el pago de las correspondientes facturas a un proveedor diferente (en este caso, Telefónica).

Vodafone solicita que se puedan llevar a cabo estos movimientos sin baja de línea.

Euskaltel también solicita un procedimiento para migrar numeración y accesos de AMLT sin centralita, a AMLT con centralita. Para ello, Euskaltel solicita que, tras dar la baja del acceso AMLT, se pueda solicitar un nuevo acceso conservando la numeración. El procedimiento solicitado conllevaría habilitar la posibilidad de identificar la numeración a conservar en los siguientes procesos: alta nueva de AMLT sin centralita y AMLT con centralita; alta de numeración adicional sobre AMLT con centralita; y alta de una nueva línea sobre AMLT con centralita.

II.7.1 Análisis

La oferta AMLT no contiene ninguna limitación para configurar líneas AMLT de empresa a partir de líneas AMLT convencionales ni tampoco para cambiar el tipo de línea de la centralita de analógica a RDSI, ni para añadir a la centralita una línea AMLT convencional o una numeración preexistente.

En efecto, la Resolución OFE/DTSA/412/15 que aprobó la inclusión en la oferta AMLT, entre otros, de servicios y facilidades para empresas, no impuso ninguna limitación y, en consecuencia, los operadores deben poder, desde entonces, configurar las centralitas con las líneas que ya tenga ese cliente, sin necesidad de perder la numeración ni tampoco de darlas de baja²⁷. En concreto deben poder realizar movimientos como los siguientes:

- crear un grupo de salto de AMLT de empresas a partir de líneas básicas (individuales o RDSI) con servicio activo de AMLT,
- añadir una línea básica con AMLT activo (individuales o RDSI) en un grupo de centralita (individuales o RDSI) ya existente, y también quitarla y dejarla como línea individual independiente,
- cambiar de un acceso RDSI de enlace de centralitas a una línea de acceso analógica de enlace de centralita y viceversa.

Ello permite que, como obliga la mencionada Resolución²⁸, se puedan poner a disposición de los operadores de forma efectiva las líneas de enlace y accesos

²⁷ La opción de conservar la numeración tras baja ha quedado descartada por su desproporcionalidad, de acuerdo con lo indicado en el apartado anterior.

²⁸ La propia Resolución OFE/DTSA/412/15 reconoce la necesidad de recoger "todas los posibles movimientos de alta/baja y configuración de provisión (como ejemplo Telefónica cita las altas sobre vacante, modificación de accesos, reconfiguración de servicios, reconfiguración de grupos de salto, etc.)". Para realizar esta tarea, se consideró justificado "no imponer una implementación

RDSI de enlace, así como, todos los servicios suplementarios que se pueden prestar.

Es decir, como se indicó en la mencionada Resolución, Telefónica tiene libertad para implementar el servicio (y, por tanto, las operaciones indicadas de modificación de los grupos de líneas) mediante los procedimientos que considere más adecuados; pero como estableció la misma Resolución, dichos procedimientos deben dar adecuada respuesta a las necesidades de gestión de los accesos AMLT de empresas.

En cualquier caso, Vodafone o Euskaltel podrán solicitar la intervención de la CNMC si Telefónica les impusiera limitaciones injustificadas.

II.7.2 Conclusión

No se ha justificado la necesidad de modificar la oferta AMLT a este respecto.

II.8 OPERATIVA DE BAJA AMLT

II.8.1 Solicitud

BT solicita que se acote en la oferta AMLT qué incluye la baja del servicio AMLT cuando lleva asociado el bucle de abonado, en los últimos cambios añadidos a la oferta. BT solicita que se explicita cuál va a ser la operativa real seguida por Telefónica para poder tramitar la baja de forma efectiva.

Además, solicita que se detallen cuáles van a ser los flujogramas y guías de uso relacionadas con el apartado 8.1.2 de la oferta sobre solicitudes de líneas AMLT (alta, baja o modificaciones), y que aparezcan reflejadas con control de cambios en las Guías de Uso y en el cuerpo de la Oferta.

II.8.2 Análisis

Cabe señalar que el procedimiento de baja sigue siendo el mismo que antes del presente procedimiento y no se ha planteado ningún cambio en sus características, ya que, en lo que a él se refiere, solamente se va a proceder a actualizar el texto de la oferta y no se incluye ninguna modificación de las guías de uso, ni del procedimiento de baja, ni de los otros procedimientos de provisión. Es decir, los procedimientos y las guías de uso continuarán siendo los mismos que se están empleando con anterioridad a la aprobación de la Resolución de este procedimiento.

concreta, de modo que Telefónica podrá definir los procedimientos aplicables a las solicitudes de provisión y consultas de estado”.

En concreto, los flujogramas son los que fueron enviados a los operadores junto con la propuesta de la oferta en el traslado de documentación realizado el 29 de marzo de 2017, dentro del marco del presente expediente. Telefónica ha señalado que los flujogramas del servicio AMLT no han variado desde enero de 2013, exceptuando la mencionada incorporación, al documento el 30 junio de 2016, del nuevo flujo de cancelación de solicitudes de AMLT, no existente hasta esa fecha.

Las guías de uso del procedimiento de baja son las mismas que los operadores deben tener en uso para la provisión. Telefónica ha señalado que no ha habido cambios en ellas:

“Ninguna medida o cambio en el texto de la oferta de lo propuesto por Telefónica supone adición, modificación o eliminación de contenido de las guías de uso de los Web Services que a fecha de este requerimiento tienen a su disposición y en aplicación los operadores. La propuesta de modificación de texto sólo pretende actualizar la oferta con las obligaciones en vigor que se han ido implantando a lo largo del tiempo según cada nueva resolución de la CNMC. Aparte, se propone pasar a un anexo técnico todos los procedimientos administrativos para poder desligarlos de los textos “normativos” y facilitar posibles modificaciones a la oferta que puedan sobrevenir en el futuro”.

II.8.3 Conclusión

Como conclusión, no se considera justificado incluir el nivel de detalle solicitado por BT en el cuerpo principal de la oferta.

II.9 CONTRAPRESTACIÓN POR RECHAZOS DE SOLICITUDES

Orange solicita que Telefónica no facture por las diferentes solicitudes de AMLT de Orange que son rechazadas por las causas de denegación previstas en la oferta AMLT. Orange indica que los cobros por rechazos no tienen razón de ser porque el sistema lleva a cabo los rechazos de manera automática.

Euskaltel solicita que se extienda la eliminación de la facturación por rechazo de solicitudes AMLT a las líneas de centralita.

A su vez, Telefónica considera que siguen sin existir las evidencias que justifiquen la eliminación de dicho cargo, y que la mala praxis de ese operador justifica precisamente que se cobren. Telefónica señala que no se cobra por rechazos relacionados con algunos supuestos que indica Orange en su escrito, que los rechazos del AMLT debidos a la provisión de la preselección son los únicos que se cobran en el AMLT y que la CNMC rechazó eliminar el cobro de estos rechazos en el expediente DT2015/412.

Asimismo, indica que la causa es imputable al operador solicitante, que ha de tener sus sistemas preparados para no cargar a Telefónica con una tarea que se podría haber evitado, por lo que, considera es una medida necesaria.

Finalmente, para Telefónica el hecho de que los precios estén calculados con una metodología bottom-up, teniendo en cuenta los costes incrementales a largo plazo, hace que cualquier actuación de eliminación de esta contraprestación en base, únicamente, a la solicitud de los operadores, sea totalmente arbitraria.

Telefónica considera que, a pesar de que la gestión de las altas de los servicios mayoristas sea automática, se deben seguir reconociendo los costes en los que incurre Telefónica para gestionar el servicio de preselección global extendida ligado al AMLT, para los que considera que, a menor número de clientes, mayor coste por cliente, puesto que el sistema de gestión de la preselección no se ha visto modificado, y solicita que se retire la propuesta.

En primer lugar, cabe señalar que las comprobaciones a realizar por Telefónica para emitir un rechazo AMLT son totalmente automáticas. En segundo lugar, estas contraprestaciones por rechazos provienen de la preselección y fueron establecidas en 2002²⁹. En efecto, independientemente de que Telefónica señale que las tareas de asegurar las actuaciones de preselección en la red (para lo cual se comprueba la existencia de proceso de portabilidad en marcha, si la numeración está portada a otro operador, si el abonado está dado de baja o si la línea no tiene AMLT) son realizadas en las solicitudes, no cabe duda de que las herramientas informáticas de provisión consideradas entonces ya han sido ampliamente superadas en el plano tecnológico y es de suponer que reemplazadas, optimizadas, y compartidas sus funciones compartidas con otras plataformas anexas, etc.

En efecto, como indica la propia Telefónica, las solicitudes son verificadas desde hace tiempo por sistemas de información comercial mayorista que le dan soporte (en concreto, la plataforma NEON y las actuaciones en otros sistemas administrativos internos derivados del alta) que no aconsejan seguir las consideraciones obsoletas hechas en el año 2002, y más teniendo en cuenta que todo se integra ahora en el sistema del servicio AMLT.

En tercer lugar, los volúmenes de solicitudes son muy inferiores a los del inicio de la preselección, y también a los del inicio del servicio AMLT, que supuso nuevas migraciones entre modalidades de preselección.

Por último, la integración de la preselección junto con el AMLT, tras el análisis de mercados de 2017 (concretamente Resolución del Mercado 2), y, por tanto, la desaparición de la preselección en solitario, supone que estas comprobaciones, a realizar por Telefónica para emitir un rechazo AMLT, pasan

²⁹ Resolución, de 17 de octubre de 2002, sobre la fijación de contraprestaciones económicas por la tramitación de solicitudes de preselección (DT2002/6645).

a ser funciones básicas del AMLT, y representa una oportunidad para unificar criterios, es decir, no cobrar por rechazos comerciales automáticos de un servicio que ya no existe de forma independiente.

Con la introducción de esta modificación, el AMLT estará en línea con el resto de ofertas mayoristas en lo que a contraprestación por rechazos de solicitudes se refiere.

Por las mismas razones, no tiene sentido mantener la contraprestación por rechazo de solicitudes AMLT para las líneas denominadas por Telefónica como de empresa, ni las contraprestaciones por rechazos que pudieran derivarse de acciones relacionadas con la preselección.

Como conclusión, se considera justificado eliminar la contraprestación por rechazo de solicitudes AMLT. Se deben llevar a cabo las modificaciones de los apartados 8.1.4.1, 8.4.2.a) y del ANEXO 3: ANEXO DE PRECIOS que se indican en el anexo 1.

II.10 REVISIÓN DEL PRECIO DE LOS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS

II.10.1 Servicios suplementarios en la oferta AMLT

Los servicios suplementarios del servicio telefónico fijo son un conjunto de servicios que se prestan de manera asociada al servicio telefónico, como son el servicio de identificación de llamadas, contestador automático, o el desvío de llamadas (la lista completa de servicios suplementarios se detalla en el anexo 3 de la presente propuesta).

En sentido estricto estos servicios tienen un carácter opcional para el abonado. Sin embargo, muchos de estos servicios representan facilidades que se consideran esenciales para ofrecer el servicio telefónico de forma completa. Por esta razón, muchos servicios suplementarios se ofrecen a los abonados como servicios básicos en las ofertas de los operadores, como es el caso, por ejemplo, del servicio de identificación de llamada entrante, y en esta medida resultan imprescindibles para prestar el servicio telefónico fijo de manera competitiva.

Por otro lado, los servicios suplementarios están técnicamente vinculados a la red de acceso y, habitualmente, el operador de la red de acceso lleva a cabo su provisión. Esto sucede en la gran mayoría de los servicios suplementarios y, por tanto, técnicamente no resulta práctico ni conveniente separarlos de la red en la gran mayoría de los casos. Como consecuencia de lo anterior desde el comienzo del servicio AMLT Telefónica se encarga con carácter general de la prestación de estos servicios suplementarios a nivel mayorista, con el fin de que a los abonados de los operadores AMLT les sean prestados a nivel minorista.

II.10.2 Regulación del precio de los servicios suplementarios en la oferta AMLT

La Resolución de 17 de enero de 2017³⁰, de análisis del mercado de referencia, no se refiere explícitamente a los precios de los servicios suplementarios del servicio AMLT.

A su vez, en la Resolución, de 8 de noviembre de 2007, que aprobó la Oferta del servicio AMLT³¹, se estableció que los precios de los servicios suplementarios debían ser iguales a los precios que Telefónica cobra por ellos en su división minorista. Es decir, a diferencia de los precios mayoristas generales del servicio AMLT, que siguen un esquema de orientación a costes, se decidió igualar los precios de los servicios suplementarios del mayorista con los precios a nivel minorista de Telefónica, muchos de los cuales eran gratuitos en el año 2007. La lista de servicios y precios vigente en 2007 está recogida en el anexo 2 de la presente Resolución.

Así pues, la oferta AMLT establece que el precio mayorista de cada servicio suplementario debe ser igual al precio minorista de Telefónica por estos mismos servicios, y la lista de servicios suplementarios y sus precios son publicados por Telefónica según se dispuso por Resolución³². El anexo 3 de la presente Resolución reproduce la lista actual de servicios suplementarios de AMLT junto con sus precios.

II.10.3 Evolución de los precios de los servicios suplementarios

La siguiente tabla muestra la evolución del precio de cinco servicios suplementarios³³ desde noviembre de 2007, cuando se aprobó la oferta AMLT, así como su precio actual.

³⁰ La Resolución de 17 de enero de 2017, por la que se aprueba la definición y análisis del mercado minorista de acceso a la red telefónica pública en una ubicación fija y del mercado mayorista de acceso y originación de llamadas en redes fijas.

³¹ Resolución, de 8 de noviembre de 2007, sobre la aprobación de la oferta del servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) de Telefónica de España, S.A.U. (MTZ 2007/361).

³² Resolución, de 2 de junio de 2015, sobre la modificación de la oferta de acceso mayorista a la línea telefónica -AMLT- y el procedimiento de comunicación de modificaciones en los servicios suplementarios.

³³ Los precios de estos cuatro servicios fueron denunciados en el expediente IRM/DTSA/011/16, resuelto mediante Resolución de 11 de julio de 2016, por la que se archivó la denuncia presentada por Orange en relación con el precio de los servicios suplementarios de la Oferta AMLT. Como se verá más adelante estos servicios suplementarios se encuentran además entre los más contratados dentro del servicio AMLT y del servicio telefónico fijo.

Servicio suplementario mayorista	Identificación de llamadas	Desvío de llamadas	Servicio Integral de Mantenimiento	Contestador Automático (importe máximo ³⁴)	Llamada recuperar mensaje C.A.
Precio vigente en noviembre de 2007 (entre paréntesis, precio con IVA)	0 €/mes	0,60 €/mes (0,726 €/mes)	4,3802 €/mes (5,3 €/mes)	0 €/mes (no existía el esquema de importe máximo)	0 cts. por llamada
Precio vigente en diciembre de 2016 (entre paréntesis, precio con IVA)	0,8264 €/mes (1 €/mes)	0,8264 €/mes (1 €/mes)	4,3802 €/mes (5,3 €/mes)	2 €/mes, bonificándose el importe de las llamadas que superen dicho límite (2,42 €/mes)	10 cts. por llamada (12,1 cts. con IVA)
Precio a partir de enero de 2017 (entre paréntesis, precio con IVA)	1,6529 €/mes (2 €/mes)	1,6529 €/mes (2 €/mes)	4,9587 €/mes (6 €/mes)	4 €/mes, bonificándose el importe de las llamadas que superen dicho límite (4,84 €/mes)	10 cts. por llamada (12,1 cts. con IVA)
Precio a partir de enero de 2018 (entre paréntesis, precio con IVA)	1,6529 €/mes (2 €/mes)	2,4793 €/mes (3 €/mes)	6,6115 €/mes (8 €/mes)	4 €/mes, bonificándose el importe de las llamadas que superen dicho límite (4,84 €/mes)	15 cts. por llamada (18,15 cts. con IVA)
Precio a partir de enero de 2019 (entre paréntesis, precio con IVA)	1,6529 €/mes (2 €/mes)	2,8926 €/mes (3,5 €/mes)	6,6115 €/mes (8 €/mes)	4 €/mes, bonificándose el importe de las llamadas que superen dicho límite (4,84 €/mes)	20 cts. por llamada (24,20 cts. con IVA)

Evolución del precio de los servicios suplementarios. Fuente: información remitida por los operadores y catálogo de precios de Telefónica

Se observa que, desde la aprobación de la Oferta AMLT en 2007, Telefónica ha dejado de ofrecer gratuitamente algunos de los servicios suplementarios a nivel minorista, y, con carácter general, el precio mayorista de los servicios suplementarios del AMLT ha aumentado de la misma forma en que lo han hecho los precios minoristas de los servicios suplementarios que ofrece Telefónica.

³⁴ Según consta en el manual de precios de Telefónica, cada llamada al contestador automático para la recuperación de mensajes tiene un precio fijo. A su vez, el importe total por llamadas al contestador automático puede sumar hasta un importe máximo. Las llamadas que superen ese importe son bonificadas por lo que el abonado nunca pagará más del importe máximo.

II.10.4 Alegaciones de los interesados

Los operadores alternativos solicitan que se revise la vinculación que establece la regulación entre los precios mayoristas de los servicios suplementarios y los precios minoristas de Telefónica. Orange considera que no se debe permitir que Telefónica incremente estos precios sin que la CNMC verifique si son adecuados o no. Asimismo, Orange indica que se debe analizar si los precios mayoristas de los servicios suplementarios deben ser modificados por considerar que el coste correspondiente a los servicios suplementarios en la contabilidad regulatoria es inferior al precio minorista que Telefónica está facturando.

En una línea parecida, Orange ya denunció en el expediente IRM/DTSA/011/16³⁵ (en adelante, expediente de denuncia) que a su juicio el precio mayorista de los servicios suplementarios no debía estar vinculado a los minoristas. Según Orange el incremento de precios producido desde 2007 resulta contrario a los principios de orientación a costes y no discriminación. La Resolución concluyó que la subida de precios de los servicios suplementarios no supuso un incumplimiento de la oferta AMLT y la denuncia fue archivada considerando que los precios de Telefónica son acordes con la regulación.

No obstante, en sus conclusiones, la Resolución de ese expediente determinó que se debería analizar la posibilidad de revisión de los principios que guían la fijación de los precios de los servicios suplementarios vinculados a la oferta AMLT.

A su vez, Telefónica ha alegado que no existen motivos para modificar lo dispuesto sobre el esquema de precios de los servicios suplementarios ya que considera que la decisión de vincular sus precios mayoristas a los precios minoristas se planteó también para un posible escenario de subida de precios. Telefónica también dice que la CNMC consideró en el año 2014³⁶ y 2015³⁷ que no debía cambiar la decisión de replicar el precio minorista de estos servicios en la oferta AMLT. Telefónica concluye diciendo que el cambio de escenario que plantean los operadores es arbitrario y que no está basado en ningún condicionante regulatorio como pueda ser la existencia de barreras a la entrada, falta de competencia, etc.

³⁵ Este expediente fue resuelto mediante Resolución, de 11 de julio de 2017, por la que se archiva la denuncia presentada por Orange en relación con el precio de los servicios suplementarios de la oferta mayorista AMLT (IRM/DTSA/011/16/SERVICIOS SUPLEMENTARIOS AMLT).

³⁶ Resolución, de 13 de mayo de 2014, sobre la revisión de los precios de la oferta de acceso mayorista a la línea telefónica AMLT (expediente DT2013/1189).

³⁷ Resolución, de 2 de junio de 2015, sobre la contestación a la consulta de Jazztel realizada en el marco del expediente DT 2014/1337, sobre los precios del servicio de identificación de llamadas.

Telefónica añade que no es proporcionado aplicar el principio de orientación a costes a los servicios suplementarios, dados su función auxiliar y el carácter opcional, ni son un input esencial en la provisión de los servicios.

Telefónica también señala algunos servicios suplementarios (contestador automático y alquiler y mantenimiento de terminales), que, técnicamente, pueden ser ofrecidos por el operador directamente y que, por esa razón, la orientación a costes resulta a su juicio desproporcionada. En la Resolución AMLT, Telefónica ya solicitó que determinados servicios suplementarios que técnicamente pueden ser provistos por los operadores alternativos no se incluyeran en la oferta de AMLT. La CNMC consideró que *“aunque algunos servicios suplementarios como el servicio de “contestador automático” podrían ser prestados de manera independiente por los operadores mediante el desarrollo de sus propias plataformas, también es un servicio que se percibe como intrínsecamente ligado al acceso”*, por lo que, no se estimó procedente obligar a los operadores a desarrollar plataformas específicas para prestarlo (se consideraba que ello podría suponer una barrera a la entrada), y también se estimó conveniente mantener el servicio de alquiler y mantenimiento de terminales dentro de la oferta de AMLT, ya que permite lograr la desvinculación total del cliente de Telefónica, que es uno de los principales objetivos del AMLT.

En cuanto al carácter opcional de los servicios suplementarios, y, en especial, los de referencia en el presente procedimiento, cabe mencionar que estos son contratados de forma muy habitual junto con las líneas AMLT, por lo que, aunque estrictamente son opcionales, su prestación es esencial³⁸ para la prestación del servicio telefónico de forma completa y, por tanto, competitiva.

Telefónica señala que orientar a costes los precios de los servicios suplementarios es una medida desproporcionada porque exigiría desarrollos a todos los operadores que quieran solicitar altas de AMLT. En concreto, Telefónica indica que si el servicio de contestador en red pasa a tener un precio mensual será necesario un cambio en la estructura de contratación y provisión al no haber ya ningún servicio gratuito que pueda constituir el denominado paquete básico de servicios suplementarios, lo que supondría modificaciones en los Web Services para los operadores.

A la luz de todo lo anterior debe examinarse si el esquema de precios es adecuado para determinados servicios teniendo en cuenta su evolución indicada en el apartado anterior y de acuerdo con lo establecido en el expediente citado IRM/D TSA/011/16.

³⁸ Recuérdese, por ejemplo, que los servicios suplementarios del servicio telefónico ya se encontraban en la oferta comercial de AMLT que Telefónica presentó de manera voluntaria en 2009, antes incluso de la imposición de la obligación que dio origen a la primera aprobación de la oferta AMLT regulada.

II.10.5 Análisis del esquema de los precios de los servicios suplementarios

El esquema actual de precios de los servicios suplementarios, con los mismos precios minoristas y mayoristas, permite que tanto Telefónica como los operadores alternativos puedan realizar una oferta que, en la parte que se refiere a los servicios suplementarios, tenga las mismas condiciones económicas para sus abonados. Este es el caso actual del mercado, en el que los operadores trasladan³⁹ directamente los precios mayoristas a sus precios minoristas. En definitiva, este esquema permite justamente que los operadores pueden hacer una oferta equivalente a la de Telefónica.

Dicho esquema de precios ha estado vigente desde el año 2007. Estos precios se ajustan a lo dictado en todas las Resoluciones de análisis de mercados. Asimismo, han permitido y permiten que el servicio AMLT corrija los fallos de mercado analizados en las mencionadas Resoluciones de análisis del mercado. No hay ninguna razón nueva que aconseje modificar los precios de los servicios suplementarios.

En concreto, el servicio AMLT también ha cumplido el objetivo para el que se impuso a Telefónica como obligación, aun cuando los operadores alternativos hayan tenido que asumir a nivel mayorista las subidas del precio minorista de los diferentes servicios suplementarios de Telefónica a las que hacen referencia los operadores en sus alegaciones. Los operadores alternativos tienen acceso al catálogo completo de servicios suplementarios, incluidas las facilidades que son relevantes en el mercado empresarial.

Por otro lado, el número de líneas del servicio AMLT ha descendido de forma continua en los últimos ejercicios por lo que es un hecho que el servicio AMLT ya ha superado su etapa de madurez; su evolución reciente sigue una tendencia clara y ya se ha apuntado que el servicio AMLT podría sumar menos de 150.000 líneas en diciembre de 2020.

Adicionalmente, no se puede comprobar que la medida solicitada suponga un beneficio para el consumidor. En concreto, es difícil justificar que la orientación a costes de los servicios suplementarios conllevaría necesariamente su traslado directo en forma de disminución de los precios de los servicios suplementarios ofrecidos a los usuarios finales.

Tampoco debe olvidarse que la desvinculación de los precios mayoristas de los minoristas tendría un coste de implementación en los sistemas de facturación, que actualmente no contemplan esa diferenciación, mientras que la efectividad de la medida se limitaría a un número reducido de líneas y a un horizonte temporal que no puede ser indefinido tanto por el propio declive del servicio como por la necesidad de revisar el análisis de mercado que lo sustenta.

³⁹ Como consecuencia, habitualmente los precios minoristas de los servicios suplementarios de los operadores son iguales a los precios minoristas de los mismos servicios de Telefónica.

Por consiguiente, esta Sala encuentra justificado mantener el actual esquema de precios AMLT, que está alineado con la Resolución de análisis de mercado vigente. Este esquema establecido para los precios mayoristas consiste en que la parte del servicio principal de línea AMLT se encuentra orientada a costes, y la parte de los servicios suplementarios se iguala a los precios minoristas que Telefónica tenga en cada momento.

II.10.6 Conclusión

No se considera justificado modificar el esquema de precios de los servicios suplementarios.

II.11 NUEVAS CAUSAS DE DENEGACIÓN EN EL TEXTO DE LA OFERTA

II.11.1 Solicitud

ASTEL alega que, en el apartado de validaciones y causas de denegaciones, establecido en el punto 8.1.4 de la oferta se han añadido nuevas causas, a su juicio sin justificación, por lo que solicita su motivación o bien la denegación de las mismas en caso contrario.

II.11.2 Análisis

Cabe señalar que los procedimientos para los que se aplican las causas de denegación añadidas por Telefónica en el texto de la oferta son los mismos que están en vigor y no han sido modificados con motivo de la propuesta o en una fecha posterior a la propuesta de cambios en el texto de la oferta presentada por Telefónica.

En consecuencia, las causas de denegación que ASTEL menciona no deben ser una novedad, ya que las validaciones de los campos de entrada de la validación comercial y sus códigos de denegación vienen especificados en los Web Services que están en uso.

En efecto, tal y como señala Telefónica en su escrito de 21 de julio de respuesta al requerimiento, para cada uno de los procedimientos operativos de las diferentes modalidades (AMLT, AMLT + Acceso Indirecto y AMLT Empresas) que aparecen en la oferta AMLT en el apartado al que ASTEL hace mención, Telefónica ha señalado que sus flujogramas, guías de uso (Web Services) y Manuales de Usuario no han sido modificados después de la propuesta de texto de oferta AMLT.

En este sentido, se constata que el apartado 8.1.4 de la oferta muestra las causas de validaciones y denegaciones tal y como ya están siendo aplicadas.

En concreto, se trata de causas de denegación relacionadas con los procedimientos operativos de las diferentes modalidades que se han ido

aprobando (AMLT Empresas) o de modificaciones anteriores de otras modalidades (AMLT, AMLT + Acceso Indirecto). Estas modalidades fueron aprobadas⁴⁰ sin que sus causas de denegación o sus procedimientos estuvieran todavía recogidas en el texto original de la oferta, pero sí en los procedimientos en uso.

II.11.3 Conclusión

No es necesaria ninguna acción adicional sobre las causas de denegación referidas.

II.12 LÍNEAS AMLT A NOMBRE DEL OPERADOR AMLT

Telefónica indica que el servicio AMLT que ofrece Telefónica está diseñado para que un operador AMLT preste el servicio a un cliente final, el cual debe ser el titular de la línea y, por tanto, de la numeración que la acompaña. En base a esto, Telefónica señala que existen líneas minoristas, provistas mediante AMLT, que están contratadas a nombre del operador AMLT o con nombres que no corresponden a ningún cliente, a pesar de que el servicio final lo reciba un usuario particular, y que este mismo operador AMLT es el que contrata (como abonado) el servicio mayorista AMLT con Telefónica.

Telefónica añade que esta situación supone un obstáculo cuando el cliente final desea realizar una portabilidad para que otro operador, ya sea Telefónica o un tercer operador, le preste el servicio de voz. Si la numeración está a nombre del operador que inicialmente le prestaba servicio, el cliente tendrá que dirigirse al operador y solicitar un cambio de titularidad a su nombre para posteriormente volver a solicitar el traspaso a Telefónica o al tercer operador AMLT. Telefónica indica que el cliente no conoce este procedimiento, lo que le genera duda sobre el responsable del retraso en la provisión, y que el operador titular de la línea realiza entonces acciones de retención de clientes y de demora del proceso.

Como conclusión, Telefónica se muestra contrario a la propuesta del informe, y solicita que se establezca un periodo no superior a 3 meses para que el operador ponga a nombre del cliente final las líneas AMLT que se encuentran a nombre del operador AMLT⁴¹. Asimismo, solicita que se establezca que los operadores AMLT, después de solicitar un alta AMLT sobre una línea que esté a su nombre, deban proceder a gestionar el cambio de titularidad al usuario final; finalmente, Telefónica requiere que las líneas minoristas de Telefónica contratadas a

⁴⁰ AMLT + Acceso indirecto: Resolución de 20 de noviembre de 2008 por la que se establece el procedimiento de alta simultánea de línea AMLT y servicios OBA de acceso indirecto o acceso desagregado compartido (DT 2008/787).

AMLT Empresas: Resolución de 5 de mayo de 2016, de modificación de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (OFE/DTSA/412/15).

⁴¹ Telefónica comunica que el número de líneas a nombre de operadores AMLT era de 27.062 a diciembre de 2016.

nombre de operadores que sean trasladadas a AMLT deban ser cambiadas de titularidad de forma automática.

Telefónica considera que tiene la potestad de exigir a los operadores que, para la solicitud de altas de AMLT, siempre figure el cliente final con los datos correctos.

II.12.1 Análisis

En lo que respecta a la titularidad de las líneas, la oferta AMLT establece que las nuevas líneas AMLT que se den de alta deben estar siempre a nombre del abonado que, efectivamente, disfruta de los servicios de voz que se prestan a través de la línea telefónica a los que da acceso el AMLT. Por tanto, para estos casos no se considera necesario modificar la oferta para establecer nuevas disposiciones sobre la titularidad de las líneas AMLT. Telefónica puede abrir una incidencia en las nuevas altas que considere que no se adecuan a lo anterior.

Para líneas AMLT ya provistas, como indica Telefónica, la titularidad a nombre del usuario final asegura que se ofrezcan las garantías para respetar los derechos de todas las partes, y del usuario final en particular. No obstante, puede no conocerse en qué líneas el operador ha mantenido la titularidad de un servicio prestado a un usuario final, o si, circunstancialmente, pertenecen a los operadores para dotarse de servicios a sí mismos.

En todo caso, a la vista de lo anterior, Telefónica puede requerir a todo operador con líneas AMLT a su nombre que las regularice a fin de que conste el verdadero usuario final. En caso de discrepancia puede solicitar la intervención de la CNMC y el análisis correspondiente permitirá conocer cuál es la situación exacta para encontrar la solución adecuada.

De hecho, para estos casos, la oferta contempla un procedimiento de migraciones específico para que el operador modifique la titularidad de aquellas líneas cuyo uso se deba ceder a los clientes finales. En concreto, la oferta AMLT especifica que durante este procedimiento no debe haber interrupción alguna del servicio de preselección ni de los servicios incluidos en la Oferta de AMLT que estuvieran prestando tanto los operadores beneficiarios como Telefónica.

Como conclusión, no se considera necesario modificar el texto de la oferta AMLT. Telefónica puede requerir la modificación de la titularidad de las líneas en las que proceda, tanto con líneas ya activas como con nuevas altas, y, en caso de discrepancia con el operador AMLT afectado, puede solicitar la intervención de la CNMC.

II.13 SOBRE LA PROVISIÓN DEL AMLT DE EMPRESAS

II.13.1 Solicitud y alegaciones

Euskaltel solicita la automatización de la gestión de las solicitudes mediante una interfaz con Web Services para la provisión del servicio AMLT con centralita al mismo nivel que el definido para servicios sin centralita.

Euskaltel también solicita que, únicamente, con identificar uno de los números del acceso sea posible realizar el traspaso de toda la estructura de la centralita, sin necesidad de identificar todos y cada uno de los números que la componen como se establece en los procesos actuales. Al igual que en el proceso de portabilidad, en la aceptación de la solicitud, Telefónica devolvería el conjunto de la numeración asociada al acceso.

Telefónica solicita la eliminación de la propuesta del informe según la cual mediante la identificación de uno de los números del acceso sea posible realizar el traspaso de toda la estructura de la centralita. Telefónica señala que la Resolución de 5 de mayo de 2016 del expediente OFE/DTSA/412/15 reconocía a Telefónica la libertad de diseñar los procedimientos de provisión, con el objetivo de acortar plazos y costes. En su opinión, el procedimiento actual es el adecuado, pues es el operador solicitante el que debe indicar las numeraciones afectadas al poder disponer de las numeraciones con suma facilidad. Telefónica añade que debido a que la provisión del servicio AMLT empresas se realiza de forma eminentemente manual, encargar a Telefónica la realización de esta labor es una carga injustificada.

II.13.2 Análisis

Con respecto a la solicitud de una interfaz de Web Services automatizados para AMLT de empresas similar al de servicios sin centralita cabe señalar que, en este momento, siguen siendo válidas las razones expuestas en la Resolución de 5 de mayo de 2016 (expediente OFE/DTSA/412/15) para no establecer una interfaz automatizada.

Además, Telefónica ha señalado que sí se ha dado la posibilidad a los operadores de poder abrir reclamaciones de facturación utilizando los mismos Web Services que los del AMLT individual, para que el operador elija si abrirlas en la forma que indica el procedimiento del AMLT de líneas para centralita o por dichos WS.

Por otro lado, se considera justificado que Telefónica acepte las solicitudes de líneas AMLT en accesos con múltiples numeraciones asociadas a partir de un solo número del acceso⁴².

⁴² Se refiere a la funcionalidad de los procedimientos. Telefónica tiene libertad para elegir la forma de implementar esta funcionalidad, tal y como se indicó en la Resolución de 5 de mayo de 2016.

Ninguna causa de denegación del AMLT, y, en particular, la causa con código '67: No existen números adicionales informados' del AMLT de empresas no deberá habilitar para la denegación de una solicitud, por el mero hecho de que la solicitud de línea AMLT, en un acceso con múltiples numeraciones asociadas, se ha realizado a partir de un solo número del acceso.

Telefónica ha indicado que el operador solicitante debe indicar las numeraciones afectadas al poder disponer de las numeraciones con suma facilidad, pero en el contexto del servicio AMLT debe transferirse el acceso completo de manera que no es necesario que la solicitud detalle todas las numeraciones asociadas.

II.13.3 Conclusión

Telefónica debe aceptar las solicitudes de líneas AMLT en accesos con múltiples numeraciones asociadas a partir de un solo número del acceso de la misma forma que se hace con las solicitudes de portabilidad. Se propone modificar el texto de la oferta AMLT para incluir las solicitudes de accesos múltiples a partir de un solo número del acceso.

II.14 INTERFACES H2M Y WEB DE NEON

II.14.1 Alegaciones

Orange se opone a la propuesta de eliminación de la mención al “interfaz web” de NEON en el texto de la oferta. Orange señala que utiliza dicho interfaz web para altas de par vacante y para altas de líneas de empresas (RDSI básico, líneas de enlace y otras facilidades de empresa). Orange indica que este interfaz es el canal exclusivo para la contratación de líneas de empresas y considera que su permanencia no ha sido cuestionada.

Orange considera que resultaría desproporcionado y contrario a la Resolución DT 2012/1982 obligarle a desarrollar ningún Web Service para la operativa sobre líneas inactivas. Por tanto, una vez confirmado que Telefónica pretende eliminarlo, debe desestimarse su solicitud manteniendo la web AMLT NEON.

Telefónica señala que hay dos tipos de interfaces en NEON que permiten las funcionalidades que refiere Orange:

1. El interfaz H2M de NEON para la carga de ficheros en formato “XML” y que tiene dos finalidades:

1. servir como vía alternativa para los casos en que pueda haber indisponibilidad en los canales de comunicación entre operadores para los servicios que se gestionan por WS. Este interfaz está definido y en funcionamiento para Prolongación de par, NEBA y AMLT. Este canal es válido para el registro de solicitudes unitarias de AMLT y para consultas unitarias y de movimientos de solicitudes de AMLT.

2. gestionar las solicitudes de altas, bajas y modificaciones del AMLT de Empresas. Así se recoge en el procedimiento de AMLT Empresas enviado a los operadores y que es el mismo que se incluye en el Anexo III de la oferta de AMLT de empresas.

Telefónica señala que ambas funcionalidades no sufren alteración en la propuesta de modificación de la oferta ni pretende cambiarlas o eliminarlas.

2. Un formulario Web de NEON para facilitar a los operadores la tramitación de solicitudes en las que se tuviera que incluir información de la dirección del cliente (altas de AMLT + alta de línea y cambios de domicilio de AMLT). Según Telefónica este “interfaz Web” es el que sería eliminado⁴³ de esa parte del texto de la oferta puesto que no se utiliza desde enero de 2013 al haberse migrado entonces a Web Services la gestión de las solicitudes del servicio AMLT. Actualmente, Telefónica indica que solo es utilizado en las altas conjuntas y para reclamaciones de provisión del servicio AMLT + Acceso Indirecto.

II.14.2 Conclusión

La interfaz H2M para la carga de ficheros no se ve modificada por el texto de la Oferta, y Telefónica ha aclarado las razones por las que ya no se utiliza la interfaz web para direcciones. En consecuencia, se considera justificado aceptar la propuesta de Telefónica.

II.15 REFERENCIA A SGO COMO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y CONSULTA DE SOLICITUDES Y COMO SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

II.15.1 Alegaciones

Orange se muestra contrario a la propuesta de eliminación, del texto de la oferta, de la mención, en el apartado 8.2, de la oferta al módulo SGO como sistema de información y consulta de solicitudes.

Orange señala que Telefónica tiene la obligación de mantener el sistema SGO como sistema de información y consulta de estado de las solicitudes de preselección, de conformidad con lo dispuesto en la Circular de Preselección

⁴³ Telefónica aclara que esta funcionalidad se utilizaba hasta la entrada en vigor de los Web Services del AMLT porque los datos de dirección de cliente en las solicitudes de AMLT + línea y en las de cambios de domicilio se debían poner en formato texto. Este tipo de formato podía dar problemas en la gestión de estas altas si no se escribía la dirección exacta. Con el formulario Web en NEON el operador podía ir guiándose para cumplimentar la dirección de la instalación hasta dar con el domicilio completo y se generaba la solicitud como si se hubiera enviado por mensajería. Con la migración a Web Services en 2013, ese canal dejó de existir, primero porque la gestión de solicitudes ya no se hace por mensajería ni por formularios web y segundo porque en los campos de domicilio en los Web Services de AMLT (como en NEBA y Prolongación de par) se debe informar el código de domicilio (GESCAL), no el nombre completo de la dirección en cuestión.

2/2009. Orange señala que el objetivo de dicha obligación es permitir a los operadores consultar el estado de las solicitudes de preselección o de numeraciones durante su tramitación y también tras la ejecución del cambio en preselección.

Orange indica que emplea un proceso mayorista que depende del sistema de SGO preselección y de la web AMLT NEON, por lo que no resulta proporcionado obligarle al desarrollo de un nuevo Web Service.

Vodafone considera que es razonable que Telefónica mantenga el interfaz SGO disponible para las consultas actualmente disponibles, debido a que no requiere desarrollos, y el plazo durante el que debe mantenerlo no es extenso. Vodafone también solicita que Telefónica ponga a disposición de los operadores un procedimiento que permita a los operadores consultar información sobre las bajas e inhabilitaciones de líneas de enlace o líneas básicas con multinúmeros a partir de cualquiera de los números que dependen del número de cabecera. Vodafone indica que las consultas de Web Services para líneas residenciales y de la interfaz H2M de NEON para líneas empresariales no arrojan resultados sin el número de cabecera.

También BT sugiere que se modifique el párrafo primero del apartado 8.3 de la oferta AMLT para indicar que Telefónica es responsable del mantenimiento de SGO como sistema de gestión de incidencias. Por otro lado, en opinión de BT supone una carga innecesaria imponer para los operadores dos sistemas diferentes de información y consultas de AMLT, y sugiere que exista un solo sistema mediante Web Services ya que esta es la tecnología que utilizan de forma satisfactoria todas las partes intervinientes en los procedimientos de provisión de AMLT.

Por su parte Telefónica alega que el sistema SGO es un sistema propio del servicio de preselección cuando va en solitario, es decir, cuando no va ligado al AMLT, y que, por tanto, no se utiliza para consulta de solicitudes de AMLT ni de AMLT + Acceso Indirecto en cuyos casos la preasignación es solo una parte más del flujo, pero no va en solitario.

Telefónica señala que desde el inicio del servicio AMLT y del AMLT + Acceso Indirecto todas las comunicaciones relacionadas con la gestión de estas solicitudes se han hecho por mensajería enviada desde NEON o por notificaciones o consultas por WS, incluidas las comunicaciones sobre el estado de preselección de la línea, con la siguiente distinción según la modalidad del AMLT:

1. Las notificaciones de preselección de una solicitud de AMLT y las consultas por los operadores de los estados o movimientos de dicha solicitud se hacen a través de Web Services, desde el año 2013.

2. Las notificaciones de preselección de las solicitudes de AMLT + Acceso Indirecto se siguen haciendo a través de mensajería enviada desde NEON, lo mismo que las consultas por los operadores de los estados o movimientos de dichas solicitudes, desde 2009.

Es decir, la consulta de solicitudes de AMLT nunca se ha hecho por SGO, sino por NEON, o bien por WS, de ahí que se proponga eliminar la mención a ese sistema.

En relación con la petición de Vodafone de que Telefónica establezca un procedimiento que permita consultar información sobre las bajas e inhabilitaciones de líneas de enlace o líneas básicas con multinúmeros, basta señalar que Vodafone no ha indicado las razones por las que no es suficiente la consulta por número de cabecera.

II.15.2 Conclusión

Debe aceptarse la propuesta de Telefónica de eliminar las menciones al sistema SGO.

II.16 SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

II.16.1 Alegaciones

A juicio de ASTEL en el apartado de *“Información específica de las reclamaciones de provisión”*, Telefónica ha eliminado injustificadamente la causa, el último estado de la tramitación y la fecha de inicio de la tramitación.

Telefónica señala que ASTEL tiene razón al indicar que hay un error en la propuesta de eliminar del texto la necesidad de que el operador informe de los datos de último estado de tramitación y fecha de inicio de tramitación, ya que ambos siguen siendo necesarios cuando se abre una reclamación de provisión de AMLT + Acceso Indirecto, puesto que se sigue gestionando por el canal antiguo de NEON y no por Web Services. Telefónica está de acuerdo en mantener la redacción del apartado 8.3.1 de la oferta y no eliminar ninguna entrada.

ASTEL indica también que, en la parte de *“Respuesta a la reclamación”* se elimina la posibilidad de realizar consultas de reclamaciones por provincias y ha cambiado la mensajería electrónica y la consulta tipo web por una notificación, por lo que, a su juicio, debería volverse a su redacción original, ya que los procesos están automatizados y cualquier cambio puede afectar a los sistemas de los operadores y aumentar innecesariamente el coste.

Telefónica señala que ha propuesto cambiar en el texto “mensaje electrónico” por “notificación” porque, aunque las reclamaciones de provisión de AMLT + Acceso Indirecto se realizan y consultan por la Web de NEON y se notifica el

franqueo con un mensaje de correo, para las de AMLT se consultan y notifican mediante Web Services. Telefónica señala que en las guías de uso, procedimientos y manuales de operador de cada servicio ya se dice cuál de los mecanismos es el correcto para efectuar las consultas, esto es Web o Web Services. No obstante, Telefónica propone alternativamente que se especifique en la oferta cómo se consulta cada servicio con la siguiente redacción:

“Telefónica de España ofrecerá la respuesta a la reclamación, cambiando el estado de la reclamación y ofreciendo información sobre el franqueo de la reclamación. Telefónica de España comunicará al operador beneficiario el franqueo de su reclamación de estas dos posibles maneras:

- *Reclamaciones de provisión de AMLT: Se comunicará el franqueo por notificación vía Web Services.*
- *Reclamaciones de provisión de AMLT + Acceso Indirecto; Se comunicará el franqueo vía un mensaje electrónico.*

Dicha información podrá ser consultada por el operador beneficiario de dos posibles maneras, teniendo éste que aceptar o rechazar el franqueo sobre aquellas reclamaciones que se encuentren en estado de “FRANQUEADA”:

- *Reclamaciones de provisión de AMLT: El operador beneficiario podrá consultar la información del estado de la reclamación vía Web Services.*
- *Reclamaciones de provisión de AMLT + Acceso Indirecto; El operador beneficiario podrá consultar la información del estado de la reclamación vía Web.”*

Finalmente, Telefónica propone eliminar la provincia como parámetro de consulta de reclamaciones. Telefónica señala que carece de sentido consultar las reclamaciones de provisión por provincia, puesto que la provincia es un dato no incluido en los parámetros de entrada de las reclamaciones, y es una funcionalidad que aparecía en la oferta debido a un error en la redacción inicial de la misma, y nunca se ha ofrecido.

II.16.2 Conclusión

Como conclusión, se considera justificado eliminar la provincia como parámetro de consulta de reclamaciones e incorporar en la oferta lo indicado en los párrafos precedentes. Para ello se considera justificado modificar el texto del apartado 8.3.2 de la oferta de acuerdo con lo indicado en el anexo 1.

II.17 SISTEMA DE ABONO DE RECLAMACIONES DE FACTURACIÓN RESUELTAS

Orange se opone a que se elimine del apartado 8.3.6 la expresión “extraíble electrónicamente”.

Telefónica indica que no tiene ningún inconveniente en que no se elimine la propuesta de comentario de la oferta porque en su opinión no cambia el sentido de la obligación.

En consecuencia, se considera justificado no llevar a cabo la modificación que elimina esa parte del texto.

Además, según Orange la gestión de los abonos de las reclamaciones de facturación (apartado 8.3.6 de la oferta) llevada a cabo por Telefónica no se ajusta al siguiente texto establecido en la Resolución OFE/DTSA/412/15, de 5 de mayo de 2016:

“El operador alternativo podrá solicitar a Telefónica recibir en el mes n una sola factura mensual de abono, cuya fecha de emisión será el día 19 de cada mes, por el resultado total de las reclamaciones de facturación aceptadas en el mes n-1. Esta factura debe poder ser tratable de forma electrónica, y debe incorporar la cuantía de cada concepto devuelto. Telefónica debe facilitar la identificación de cada concepto de abono con el código de reclamación correspondiente en el sistema de reclamaciones y el número de la línea afectada. Deberá existir una correspondencia clara entre el concepto abonado en la factura y la parte de la reclamación que lo generó dentro del sistema de reclamaciones de facturación”.

En concreto, Orange realiza las alegaciones que se analizan a continuación.

II.17.1 Factura única de abono

Según Orange, Telefónica no emite factura de abono. Orange alega que Telefónica incluye el detalle de los abonos aceptados dentro de las facturas mensuales emitidas por Telefónica por la contratación de servicios AMLT, dentro del apartado “*cuotas aperiódicas*” de dichas facturas emitidas por la prestación del servicio AMLT. Es decir, no suministra el detalle de los abonos en una factura de abono por separado. Orange considera que esto es contrario a lo previsto por la CNMC en el apartado 8.3.6. de la oferta, e incoherente desde un punto de vista contable.

Según Orange las facturas de abono, una por cada tipo impositivo, junto al detalle de los importes, deben ser extraíbles directamente desde NEON, igual que lo son las facturas relativas a la prestación del servicio AMLT.

Telefónica indica que los operadores tienen a su disposición la factura del AMLT en formato extraíble y tratable electrónicamente y en dicha factura se incluyen

detallados, los abonos efectuados por Telefónica tras una reclamación de facturación precedente. Telefónica indica que los ficheros de facturación mensual se pueden obtener a través del Web Service de consulta de ficheros (V1C00024) el cual, devuelve una URL con la que acceder al repositorio en el que está alojada la factura que quieren extraer. Una vez se descargan el fichero de facturación mensual se puede cargar en FACTEL, que es el lector habilitado para visualizar este tipo de ficheros. Para consultar, extraer o tratar los abonos que aparecen en las facturas procedentes de reclamaciones resueltas en el mes anterior, el operador accedería en FACTEL al apartado “*otros servicios*” y allí seleccionaría el informe de “cuotas aperiódicas”. En dicho informe le aparecen todos los registros de cada uno de los abonos de las reclamaciones resueltas el mes anterior.

Valoración

La presentación de los cargos de abono en el módulo FACTEL es una forma apropiada para presentar la información de los cargos de abono, ya que Orange no ha justificado por qué razón no es adecuado este sistema. De hecho, en el trámite de audiencia Orange alega, a la vista del Informe de la DTSA, que puede aceptar que Telefónica emita la factura de abono mediante el sistema actual.

Por tanto, no se considera necesario que Telefónica presente los abonos por otro sistema.

II.17.2 Separación de los conceptos aperiódicos

Telefónica incluye los abonos de reclamaciones de facturación en la categoría de “cuotas aperiódicas” de las facturas. Según Orange resulta necesario que los abonos de reclamaciones de facturación se clasifiquen de la siguiente forma: si son producto de un error en la cuota periódica en el apartado de cuotas periódicas, si se reclama por un error en la cuota aperiódica en el apartado cuotas aperiódicas, y si es por consumo de tráfico en el apartado tráfico.

Valoración

De acuerdo con lo indicado por Orange y Telefónica, la identificación de los conceptos de abono mediante el sistema FACTEL no resulta problemática, toda vez que Telefónica interpreta estos abonos desde su punto de vista, como un pago aperiódico y que, como se indica en el siguiente apartado, cada abono queda bien identificado.

Con lo expuesto por Orange no se encuentra suficientemente justificado imponer la identificación de esta categoría de conceptos de facturación en el sistema.

II.17.3 Identificación del concepto de abono, del código de reclamación y del número de la línea afectada

Orange considera que la propuesta del informe de audiencia no es acertada y reitera que se inste a Telefónica a garantizar la existencia de dos campos independientes para identificar el número de reclamación y el número de la línea. Actualmente, introduce ambas informaciones juntas en el campo de texto “concepto facturable”.

Por su parte, Telefónica señala que en el informe que obtienen los operadores aparecen todos los registros de cada uno de los abonos de las reclamaciones resueltas en el mes anterior y que incluyen la siguiente información: importe de la bonificación, fecha de la bonificación, número de reclamación, número de teléfono y el concepto por el que se bonifica.

Telefónica indica, asimismo, que ofrece a los operadores, en la factura electrónica, todos los abonos por reclamaciones aceptados y con todos los detalles mencionados anteriormente: es tratable de forma electrónica y cada entrada de la factura está identificada con el correspondiente código de reclamación y con el número telefónico de la línea asociada en formato y campos establecidos, y existe correspondencia clara entre el concepto abonado y la reclamación que lo generó.

Valoración

Cabe señalar que Telefónica ya indicó en sus alegaciones al informe de audiencia del expediente OFE/DTSA/412/15 que la solución que ha implementado incluye el número de línea reclamado en el campo “*Descripción del servicio*”, junto con el número de reclamación, para que los operadores puedan tratar electrónicamente dichas bonificaciones como proponía el mencionado informe de la DTSA. Telefónica señaló que no se incluye el número de teléfono sobre el que se ha abierto la reclamación en un campo específico (campo “*Conexión*”) porque las devoluciones se refieren a cada factura original y, en caso contrario, en el momento de resolver la reclamación, si el número de teléfono ya no perteneciese al operador que reclama, la bonificación se incluiría en la factura del titular en el momento de la reclamación.

En base a lo anterior, sólo cabría aclarar el alcance de la expresión “*tratable electrónicamente*” en lo que se refiere al campo “*Descripción del servicio*” y a las informaciones de número de reclamación y de número de línea. Se considerará justificado que los datos son “*tratables de forma electrónica*” cuando se pueda extraer de forma electrónica, y de una forma fija y predecible, la información individual de número de reclamación, por un lado, y de número de línea por otro.

Para aclarar en la oferta lo indicado en los párrafos precedentes se considera justificado modificar el texto del apartado 8.3.6 de la oferta de acuerdo con lo indicado en el anexo 1.

II.17.4 Razón y cuantías en los franqueos

Orange señala que Telefónica no justifica en los franqueos la razón, ni tampoco la cuantía de las reclamaciones desestimadas total o parcialmente.

Valoración

En los franqueos que desestiman una reclamación de facturación, los operadores deben poder conocer el motivo y la cuantía de las desestimaciones, por lo que Telefónica debe incluir la razón de la desestimación, ya sea total o parcial, de cualquier importe.

Para aclarar en la oferta lo indicado en los párrafos precedentes se considera justificado modificar el texto del apartado 8.3.2 de la oferta, tal como se establece en el anexo 1.

II.18 MODIFICACIONES EN LA OFERTA Y AFECTACIÓN A LA CIRCULAR DE PRESELECCIÓN DEBIDO AL FIN DE LA PRESELECCIÓN

II.18.1 Sobre el contenido de la Circular 2/2009

Con el objetivo de fomentar la pluralidad de oferta del servicio, el acceso a las redes y la interconexión, la Circular 2/2009 establece las instrucciones para la implantación de los mecanismos de preselección de operador en las líneas telefónicas de abonado conectadas a la red telefónica fija, siendo de aplicación a Telefónica, en cuanto que operador de red telefónica fija obligado a proveer la preselección (operador de acceso), así como, a todos los operadores que tengan derecho a ser seleccionados para poder así cursar y facturar las llamadas de los abonados en acceso directo del operador de red.

En concreto, de conformidad con lo establecido en el apartado cuarto, la Circular 2/2009 prevé las siguientes modalidades de preselección de operador:

- (i) Larga distancia: engloba las llamadas de ámbito provincial, interprovincial, internacional y de fijo a móvil.
- (ii) Global: incluye las llamadas de ámbito metropolitano, provincial, interprovincial, internacional y de fijo a móvil.
- (iii) Global Extendida: agrupa las llamadas de ámbito metropolitano, provincial, interprovincial, internacional, de fijo a móvil, a numeración de inteligencia de red (incluyendo la numeración personal y con la excepción de la numeración de cobro revertido automático), y a los servicios de radio búsqueda. Se entienden incluidas, igualmente, las llamadas metropolitanas, de larga distancia, fijo-móvil, y a numeración de inteligencia de red (incluyendo la numeración personal y con la excepción

de la numeración de cobro revertido automático) que sean generadas por servicios suplementarios.

Sin embargo, la Resolución del Mercado 2 modificó la citada relación de modalidades de preselección de operador en el siguiente sentido: *“una vez se apliquen las nuevas previsiones propuestas en el presente documento, el resto de las modalidades de preselección [distintas de la global extendida] dejarán de ser efectivas.”*

Por consiguiente, con la aprobación de la Resolución del Mercado 2 se retiró la obligación a Telefónica de prestar el servicio de preselección de llamadas en líneas no vinculadas al AMLT y la única modalidad de preselección de operador que continúa vigente es la modalidad global extendida, siempre en el marco de la Oferta AMLT, por lo que el resto de modalidades son inaplicables actualmente.

En cuanto al consentimiento de los usuarios, la Circular de preselección señala que el cambio de operador por preselección se iniciará previo consentimiento del abonado, por escrito o mediante el mecanismo de verificación por un tercero independiente –VPT- del consentimiento verbal del cliente previsto en la Circular 1/2004⁴⁴.

Por su parte, en el apartado sexto de la Circular 2/2009 se establece que la provisión de la preselección será coordinada por el operador beneficiario, mientras que la inhabilitación la coordinará el operador de acceso. Asimismo, se regulan los plazos máximos para completar el cambio de operador por preselección (cinco días hábiles salvo plazo superior acordado con el abonado), así como, para completar la inhabilitación de la preselección (máximo 5 días naturales).

Finalmente, y sin entrar en los detalles procedimentales, técnicos y administrativos especificados en los anexos de la Circular, merece mención especial el Anexo V relativo a la obligación, tanto del operador de acceso como de los operadores beneficiarios, de presentar mensualmente y por correo electrónico ante esta Comisión un informe sobre los procedimientos de preselección e inhabilitación llevados a cabo o comunicados, según fuere el caso, durante el mes inmediatamente anterior, desglosadas las cifras por semanas y por el operador beneficiario (en el caso del operador de acceso). En consecuencia, la obligación de envío de información periódica a esta Comisión por parte de los operadores beneficiarios de la preselección establecida en el Anexo V de la Circular 2/2009 está supeditada a la vigencia de la propia Circular.

⁴⁴ Circular 1/2004, de 27 de mayo, de la CMT, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador.

II.18.2 Alegaciones presentadas por los operadores y propuestas de mejora

En el marco del presente expediente, los operadores Telefónica, Orange, BT, así como ASTEL plantearon propuestas respecto al marco regulatorio de la preselección.

En términos generales, todas las entidades son partidarias de regular en un solo texto los servicios de preselección global extendida y AMLT, lo que evitaría la dispersión regulatoria y se traduciría en una mayor simplificación.

Orange señala que la mayor parte de las previsiones incluidas en la Circular de preselección ya están reflejadas en el texto de la Oferta AMLT (obligaciones de tipo genérico recogidas en los apartados 1 a 4 de la Circular) y que, en cambio, hay otras previsiones que procedería incluir en la Oferta AMLT.

Por su parte, Telefónica considera que se debe proceder a la completa derogación de la Circular 2/2009, por desaparición de su objeto y de las modalidades de preselección, porque la mayoría de las previsiones allí contenidas ya constan en el texto de la Oferta AMLT o han devenido innecesarias.

En particular, Telefónica plantea definir el servicio AMLT sin diferenciar el servicio de preselección ni considerar a este último como un “servicio mayorista” individual y diferente del AMLT, es decir, propone modificar la oferta AMLT para incorporar el servicio de preselección como servicio inherente a la oferta AMLT e incluir en un nuevo anexo algunas de las definiciones del Anexo 1 de la Circular a derogar.

A continuación se detallan las diferentes propuestas específicas presentadas en el marco del presente expediente, en contestación al requerimiento de información⁴⁵ que formuló esta Comisión sobre la preselección y los procedimientos administrativos y técnicos previstos en la Circular 2/2009 y en el texto de la Oferta AMLT:

A) Sobre el consentimiento de los abonados (apdo. Quinto de la Circular)

ASTEL y Orange solicitan incluir en la Oferta AMLT la prohibición de condicionar la tramitación de las altas a la aportación del consentimiento por escrito del abonado, contenido en el apartado 5.2 de la Circular:

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

⁴⁵ Entre agosto y diciembre 2017 se recibieron escritos de alegaciones con propuestas de incorporación a la Oferta AMLT relativas a la preselección de operadores.

A su vez, Telefónica propone incluir que la recogida del consentimiento pueda realizarse fuera de la oferta comercial sin la obligación de utilizar una empresa independiente y a través de los medios de contratación a distancia permitidos por la normativa de consumidores y usuarios.

A este respecto, en el marco del expediente IFP/DTSA/027/17 esta Comisión está analizando la conveniencia de derogar las Circulares 1/2004 y 1/2009 sobre consentimiento verbal con verificación por tercero en la tramitación de solicitudes de preselección de operador, contratación de servicios mayoristas regulados y en las solicitudes de cambio de operador, debido a que, en la actualidad, la normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios establece también otros medios distintos a la verificación por tercero (VPT) para la acreditación del consentimiento de los clientes en la contratación a distancia.

Así, en el Título III del Libro Segundo de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU)⁴⁶, se regulan las condiciones generales aplicables a los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento mercantil (artículos 92 a 113) y se establece que los usuarios podrán manifestar su consentimiento a través de cualquier soporte de naturaleza duradera (papel, correo electrónico, fax o SMS, entre otros medios). Por consiguiente, los usuarios cuentan actualmente con más medios válidos, además del consentimiento presencial por escrito o la verificación por tercero de las solicitudes telefónicas del apartado quinto de la Circular de Preselección.

De manera que, la actual normativa sobre protección de Consumidores y Usuarios refuerza la protección de los consumidores y usuarios en los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento comercial, al regular de una manera más amplia los requisitos formales y medios disponibles para aumentar la seguridad jurídica en la contratación a distancia (por ejemplo, previa información clara y comprensible al usuario sobre la oferta y la contratación de los bienes o servicios y constatación del consentimiento expreso, libre e informado del usuario mediante SMS, correo electrónico, fax, entre otros, y siempre que el consentimiento se haga constar en soporte de naturaleza duradera).

En atención a todo lo anterior, se acogen favorablemente las propuestas de ASTEL, Orange y Telefónica, y se traspa la siguiente previsión al AMLT:

No podrá condicionarse la tramitación de una solicitud de preselección, ni la activación de la misma, a la aportación al operador de acceso de documentos que acrediten el consentimiento escrito del abonado.

⁴⁶ Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificado por la Ley 3/2014, de 27 de marzo.

Asimismo, se tiene en cuenta el resto de alegaciones y se propondrá en procedimiento aparte eliminar la obligación de que el consentimiento de los abonados para la contratación con el operador deba recogerse presencialmente por escrito o mediante la verificación por tercero (VPT) del consentimiento telefónico, siendo suficiente que el consentimiento se haga constar en soporte de naturaleza duradera conforme a la legislación aplicable en materia de consumidores y usuarios.

B) Obligaciones del operador de acceso (apartado Séptimo de la Circular)

El texto de la Oferta AMLT contempla un catálogo detallado de obligaciones inherentes al operador de acceso. ASTEL propone complementar el texto con algunas de las obligaciones que figuran en la Circular de preselección. En este sentido, Orange considera especialmente relevantes los subapartados d, f, g, i, j y k del apartado séptimo de la Circular. Mientras que ASTEL propone llevar a la Oferta AMLT los mismos subapartados que Orange, y en adición, el subapartado a), todos ellos relativos a las siguientes obligaciones del operador de acceso:

B.1.- Obligación de no denegar una solicitud de preselección por inexactitud o falta de datos del abonado o por incompatibilidad técnica no reconocida por el regulador

La Circular, en su Apartado Séptimo.1.1.letras a) e i), establece que se deberá:

a) 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 causa de denegación de una solicitud de preselección.

i) La preselección sólo podrá ser rechazada por razones de incompatibilidad técnica cuando la causa de dicha incompatibilidad haya sido reconocida por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones [ahora Comisión Nacional de Mercados y Competencia], sin perjuicio de que las mencionadas causas puedan revisarse con posterioridad, en atención a los avances técnicos que se produzcan”.

ASTEL solicita que la prohibición de denegar solicitudes de preselección por la existencia de datos personales de los abonados incompletos o inexactos en las bases de datos de Telefónica se incluya expresamente en la Oferta AMLT, y añada que esta causa de denegación fue eliminada de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA) por Resolución de la CMT de 14 de septiembre de 2006 (expediente MTZ 2005/1054), debido a los errores de concordancia con las bases de datos de Telefónica.

Además, indica ASTEL que “*la CNMC debería clarificar si el apartado a) de la NOTA 1 introducida por TESAU en la página 20 de la Oferta AMLT en relación a*

la causa de denegación 8⁴⁷, es acorde a esta prohibición o debe modificarse, en su caso”.

Sobre este tipo de incidencias, ASTEL señala que los operadores tienen identificados en torno a un 10-15% de rechazos por causa de DNI/CIF incorrecto y que, comparando el dato con la factura del cliente, los errores en las bases de datos de Telefónica persisten en un número importante. Considera que la Oferta AMLT debe recoger la prohibición en los términos de la Circular, al ser conveniente garantizar que no se rechacen altas por inexactitudes o errores en la base de datos de Telefónica.

Se considera pertinente incorporar al texto de la oferta AMLT que no puedan ser causa de denegación los errores de concordancia con las bases de datos del operador de acceso ni la alegación de incompatibilidad técnica no reconocida por la CNMC, con la siguiente redacción:

“No procederá la denegación de la solicitud cuando se produzca alguna de las siguientes circunstancias:

- a) El DNI/CIF contenido en la solicitud coincida con el que se esté reflejando hasta el momento en la factura que Telefónica de España emite contra el abono objeto de la misma.*
- b) En las bases de datos de Telefónica de España el campo DNI/CIF se encuentre en blanco, incompleto o relleno con caracteres alfabéticos o de relleno.*
- c) El Nombre o Razón Social del abonado contenido en la solicitud coincida con el dato que se refleja en las bases de datos de Telefónica.”*

B.2.- Disponer de un mecanismo de preselección virtual

La Circular de Preselección, en su apartado Séptimo, 1.d), establece:

“(…) el operador de acceso deberá disponer de un mecanismo de preselección virtual que será aplicable 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”.

⁴⁷ NOTA 1: Para efectuar esta validación deberán considerarse las Reglas de Validación contenidas en el punto 3.8 del procedimiento general de preselección, en concreto, no procederá denegación de solicitud por esta causa cuando:

- a) El DNI/CIF contenido en la solicitud coincida con el que se esté reflejando hasta el momento en la factura que Telefónica de España emite contra el abono objeto de la misma.
- b) En las bases de datos de Telefónica de España el campo DNI/CIF se encuentre en blanco, incompleto o relleno con caracteres alfabéticos o de relleno.
- c) El Nombre o Razón Social del abonado contenido en la solicitud coincida con el dato que se refleja en las bases de datos de Telefónica.

ASTEL propone incorporar a la AMLT el mecanismo de preselección virtual previsto en la Circular para el supuesto de incumplimiento de los plazos por parte del operador de acceso, indicado en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para la preselección. Asimismo, solicita que se detalle el mecanismo y su funcionamiento.

Por su parte, Orange coincide en que debe mantenerse el mecanismo de preselección virtual para el supuesto de incumplimiento sobre ANS.

Frente a las alegaciones anteriores, Telefónica señala que la preselección virtual es un mecanismo que no ha sido utilizado hasta el momento ni tiene sentido en un contexto en el que la preselección es una facilidad inherente al servicio AMLT.

Esta Comisión no aprecia razones que justifiquen que deba recogerse en la oferta AMLT la obligación de tener un mecanismo virtual.

B.3.- Prohibición al operador de acceso de enviar información a los usuarios y de utilizar la información mayorista con fines comerciales.

La Circular de Preselección en su Apartado Séptimo.1. f) y g) establece que:

f) 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.

g) 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 la tramitación de la 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 acceso, o de sus filiales o asociadas, para los que dicha información pudiera suponer una ventaja competitiva”.

ASTEL manifiesta que la prohibición al operador de acceso de realizar comunicaciones a los usuarios preseleccionados y de beneficiarse a nivel minorista de la información mayorista de la que dispone deberían incorporarse a la Oferta AMLT y máxime tras la eliminación en la Resolución del Mercado

2/2007 de la prohibición de realizar prácticas de recuperación de clientes por parte de Telefónica.

Orange, por su parte, considera que las citadas prohibiciones constituyen un marco de prevención mínimo que debe mantenerse vigente para evitar abusos de posición de dominio por parte del operador declarado con poder de mercado derivados de su naturaleza de operador verticalmente integrado.

Pues bien, en cuanto a la solicitud de incluir una referencia expresa a la prohibición de transferencia de información entre las divisiones mayoristas y minoristas del operador de acceso (apartado séptimo.1.g) de la Circular), es preciso señalar que esta prohibición ya viene establecida en el apartado 3.1.5 de la Oferta AMLT (Condiciones aplicables a Telefónica de España).

Tampoco se considera procedente incluir la prohibición expresa de que el operador de acceso no pueda enviar comunicaciones o informaciones directamente a los usuarios preseleccionados, puesto que en la estipulación 10.2 del contrato tipo (Anexo II de la Oferta AMLT) ya se establece que, en cuanto a las relaciones de los abonados con Telefónica, *“las comunicaciones relativas a los servicios incluidos en el servicio de AMLT, se realizarán a través del operador beneficiario”*.

B.4.- Obligaciones de información a los operadores preseleccionados

El Apartado Séptimo.1, letras j) y k), de la Circular impone las siguientes obligaciones al operador de acceso:

j) 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 a 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.

k) Informar al operador preseleccionado sobre el cambio en el número de teléfono de un abonado preseleccionado”.

ASTEL considera necesaria la incorporación de estas previsiones a la Oferta AMLT.

Resulta innecesario trasladar de la Circular 2/2009 a la AMLT esta obligación de información puesto que la propia oferta AMLT ya establece previsiones en este sentido, en el apartado relativo a los procedimientos de provisión del servicio de AMLT.

En conclusión, no se estima adecuada la propuesta de ASTEL.

C) Validación opcional de las solicitudes de inhabilitación por los operadores con derecho a preselección (apartado Noveno)

ASTEL propone incorporar a la Oferta AMLT el apartado noveno de la Circular:

“1. Los operadores con derecho a preselección podrán implementar con carácter opcional un proceso de validación comercial. El proceso de validación opcional será aplicable cuando el operador con derecho a preselección que lo haya implementado resulte afectado por las solicitudes de inhabilitación o de exclusión de llamadas en preselección cuya tramitación sea iniciada a raíz de una petición del abonado dirigida al operador de acceso.

Aquellos operadores que voluntariamente decidan implantar este mecanismo de validación opcional, deberán proceder a negociar con el operador de acceso las condiciones o procedimientos asociados al mismo.

A tal efecto, si en el plazo de tres meses contado 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, lo establecido en el dispositivo con carácter subsidiario 3.6.2 del Anexo II de esta Circular se aplicará automáticamente.

El operador afectado dispondrá de dos días hábiles desde la recepción del mensaje de inicio de validación opcional para tramitar la validación de las solicitudes, y responder al operador de acceso.

2. Aquellos operadores con derecho a preselección que decidan implantar un sistema de validación opcional tendrán la obligación de poner a disposición del operador de acceso un sistema de gestión de incidencias para la fase de procedimientos administrativos.”

Por el contrario, Telefónica es partidaria de suprimir este apartado relativo a la validación comercial de la inhabilitación *“al no haber sido usado por ningún operador en todos los años que lleva la preselección activa”*.

Ciertamente, si el mecanismo de validación puesto a disposición de los operadores beneficiarios de la preselección hasta la fecha no ha sido utilizado como estaba previsto, por su escaso aprovechamiento no se considera conveniente trasladar a la Oferta AMLT este derecho opcional de los operadores beneficiarios recogido en la Circular.

D) Definiciones (Anexo I de la Circular 2/2009)

En el glosario de términos recogidos en el Anexo I de la Circular 2/2009, Telefónica propone sustituir las referencias a la preselección por referencias al servicio AMLT. El objetivo sería circunscribir el servicio de preselección como un servicio inherente a la oferta AMLT.

Telefónica propone modificar el Anexo I de definiciones de la oferta de preselección para:

- Eliminar toda referencia a los tipos de preselección que no sean global extendida.
- Eliminar lo relativo a exclusiones, inclusiones de tipos de preselección, así como inhabilitaciones y solicitudes.
- Mantener algunas definiciones y eliminar el resto del Anexo de acuerdo con lo analizado en el apartado de II.18 de modificaciones en la Oferta y en la Circular de preselección por el fin de la preselección.

Se estima oportuno sustituir las referencias a la “*preselección*” por AMLT, ya que, con la aprobación de la Resolución del Mercado 2 se eliminó la obligación de preselección para modalidades diferentes a la global extendida y ya no son aplicables los procedimientos administrativos para distintos tipos de preselección.

Igualmente, se estima oportuno llevar a cabo las modificaciones en las definiciones que plantea Telefónica, y así se reflejará en el Anexo 5 de la Oferta AMLT.

II.18.3 Sobre la aplicación actual de la Circular 2/2009

La Circular 2/2009 es una disposición de alcance general que regula aspectos técnicos y administrativos de los procedimientos de preselección de operador, que hoy día están recogidos en la Oferta de la AMLT.

La Resolución del Mercado 2 eliminó la obligación de preselección en varias de sus modalidades, por lo que las previsiones de la Circular 2/2009 han devenido, en su mayoría, inaplicables. Así lo establece la Resolución del Mercado 2 en su apartado III.6.5 (retirada de la obligación de preselección en líneas no vinculadas a AMLT que señala que:

“Una vez transcurrido el periodo transitorio de 6 meses previsto para adaptar las líneas preseleccionadas, las previsiones de las Circulares 1/2004⁴⁸ y 2/2009 que hagan referencia a las modificaciones de la modalidad de preselección o a cualquier otra modalidad distinta de la Global Extendida –única prevista en el AMLT– dejarán de ser aplicables.”

A partir de julio de 2017 dejó de estar vigente la obligación de preselección de manera aislada y, en consecuencia, solo se contempla la opción de contratarla vinculada al servicio AMLT. De esta manera, para poder contratar una línea AMLT es requisito indispensable tener activada sobre esa línea, la preselección global extendida.

⁴⁸ La Circular 1/2004 de VPT está actualmente siendo objeto de análisis para su posible derogación e incorporación de previsiones residuales al texto de la Oferta AMLT (expediente IFP/DTSA/027/17).

Por otro lado, las previsiones de la Circular 2/2009 que conservan su vigencia deben ser a día de hoy reguladas en la oferta de referencia que desarrolla las obligaciones impuestas por la Resolución del Mercado 2, siendo ello más apropiado desde un punto de vista de técnica regulatoria –todas las obligaciones de mercados están desarrolladas actualmente a través de resoluciones administrativas dictadas por la CNMC-.

Es por ello que, para salvaguardar el principio de seguridad jurídica y en aras de una mayor claridad del marco regulatorio aplicable, se incorporan al texto de la Oferta AMLT las previsiones pertinentes de la Circular 2/2009, así como algunas mejoras (analizadas en los apartados precedentes).

II.18.4 Conclusión

Por todas las justificaciones expuestas a lo largo de los apartados anteriores y a la vista de que la preselección ha dejado de ser un servicio que deba ofrecer Telefónica, quedando hoy día subsumido en el servicio mayorista de la AMLT, a raíz del último análisis del Mercado 2, se incorporan al texto de la Oferta AMLT las previsiones pertinentes de la Circular 2/2009 de 18 de junio, sobre la implantación de la preselección de operador por el operador de acceso obligado a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas.

En los apartados precedentes se ha hecho una valoración de las previsiones de la Circular 2/2009 que han de incorporarse al texto de la Oferta AMLT, así como, aquellas referencias en el texto de la oferta que deben ser actualizadas a la luz de los cambios normativos descritos en los antecedentes.

II.19 ELIMINACIÓN DEL AMLT EN ZONAS NEBA COBRE CON INDIRECTO

Telefónica solicita la eliminación de la obligación de prestación del servicio AMLT cuando se contrata junto con servicios de acceso mayorista de banda ancha indirecto, en aquellas localizaciones en las que se encuentra disponible el servicio NEBA cobre. Como alternativa Telefónica propone que el servicio AMLT sea provisto en condiciones comerciales.

Telefónica argumenta que la obligación de prestación del servicio AMLT fue impuesto en el año 2007 para solucionar el fallo de mercado que dificultaba a los operadores realizar empaquetamientos de línea de voz y tráfico telefónico. Telefónica considera que la disponibilidad del servicio NEBA cobre permite eliminar ahora la obligación del servicio AMLT en aquellos casos en los que el operador también ha contratado servicio indirecto tradicional de banda ancha, por cuanto el operador puede hacer uso del servicio NEBA cobre en sustitución del AMLT + servicios de banda ancha indirecto. En esta línea, Telefónica considera que la eliminación del AMLT en zonas con cobertura del servicio NEBA cobre se debe llevar a cabo por las mismas razones por las que se debe eliminar el descuento sobre la cuota AMLT.

El procedimiento relativo al análisis de los mercados 1 y 2 concluyó imponiendo a Telefónica la obligación, entre otras, de prestar el servicio AMLT también en las zonas con cobertura NEBA cobre en base a los fallos de mercado detectados.

Es decir, la imposición de la obligación del servicio AMLT viene fundamentada en este último análisis que fue realizado en base a las condiciones del mercado actual, y su ámbito de aplicación fue determinado en el conjunto de accesos de cobre sin ningún tipo de segmentación. Además, el análisis de mercado tiene explícitamente en cuenta también la existencia de los servicios de acceso indirecto GigADSL⁴⁹, ADSL-IP, NEBA cobre y de acceso desagregado compartido a los que recurren los operadores en combinación con el servicio AMLT. El análisis tiene vigencia hasta el siguiente análisis de mercado.

Así, dicho análisis integral prevalece sobre las consideraciones realizadas por Telefónica relativas a que es posible prestar alternativamente el servicio telefónico y de banda ancha mediante el servicio NEBA cobre. No se puede olvidar que las obligaciones fueron impuestas debido a que los operadores no cuentan con el suficiente poder compensatorio de la demanda, y, de otro modo, existirían incentivos para interrumpir la provisión del servicio de acceso y originación de llamadas o suministrarlo en condiciones menos favorables a terceros.

Por otro lado, en el análisis de mercado se incluyeron de manera específica escenarios de AMLT para clientes de tipo empresas, clientes ubicados en múltiples sedes, cuyas circunstancias recomiendan que, teniendo en cuenta el estado de despliegue de red de los operadores, se establezca también para ellos el servicio de AMLT. Por los requerimientos de estos servicios empresariales resulta clara la necesidad de mantener el AMLT, incluso en ubicaciones con cobertura de NEBA cobre.

Como conclusión, no está justificado atender la solicitud de Telefónica, por cuanto el análisis de mercados continúa vigente y sólo cabe ratificar el análisis de mercado de referencia en lo concerniente al establecimiento de la obligación de AMLT también en zonas con cobertura de NEBA cobre.

II.20 COBRO DE LA BAJA DE AMLT CON BAJA DE LINEA

Telefónica solicita que se imponga un precio de 18,40 € por la baja del AMLT con baja de línea en base a los costes en que incurre Telefónica. Telefónica considera que en la Resolución del AMLT de 8 de noviembre de 2007 se pasó por alto contemplar una contraprestación económica para este concepto, y que, posteriormente, no se consideró debido a que los operadores optaron por utilizar preferentemente la inhabilitación del AMLT. Telefónica añade que, a raíz de la Resolución de 8 de junio de 2017, sobre el conflicto entre Telefónica y Orange

⁴⁹ El servicio GigADSL ha dejado de prestarse, en aplicación de la Resolución, de 21 de diciembre de 2017, sobre el cese en la prestación del servicio GigADSL.

relativo a las inhabilitaciones AMLT (CFT/DTSA/026/16), el movimiento de baja de AMLT con baja de línea ha visto elevar su utilización, habiéndose realizado 81.000 bajas de línea en el último año y medio.

Telefónica alega que la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado reconoce una contraprestación de 18,40€ para la baja de línea, tanto en los servicios de acceso directo como en los de acceso indirecto, cuyas actuaciones de baja de línea son las mismas a realizar para el servicio AMLT.

Al respecto sólo puede constatarse que Telefónica ha formulado esta petición en el trámite de audiencia, por lo que no ha podido ser contrastada con el resto de los interesados y no puede incorporarse al procedimiento. No pueden introducirse inesperadamente y por primera vez en la resolución final cuestiones que no han sido objeto de debate en la tramitación del procedimiento administrativo.

II.21 NUEVO TEXTO CONSOLIDADO DE LA OFERTA AMLT

Las modificaciones referidas en la presente resolución se han reflejado en el nuevo texto consolidado de la oferta AMLT, contenido en el Anexo 1.

Dicho texto debe incluir los procedimientos de servicios de empresas que Telefónica ha remitido en documento aparte.

Por el contrario, no deben formar parte del texto de la oferta de referencia la documentación de Web Services que también ha remitido Telefónica. Dicha documentación debe mantenerse coherente con las disposiciones de la oferta de referencia, pero puede ser actualizada o corregida sin necesidad de un procedimiento de modificación de la oferta de referencia (basta el procedimiento de colaboración definido por esta Sala⁵⁰ en virtud del cual los operadores deben disponer de un plazo para formular observaciones a la nueva documentación).

II.22 EFECTIVIDAD DE LAS MODIFICACIONES DE LA OFERTA

Debe establecerse la fecha de efectividad del cese de la bonificación de determinadas cuotas del servicio AMLT y del fin de los pagos por cancelación. Las medidas que se derivan de lo indicado en el apartado II.13 sobre la aceptación de solicitudes de líneas AMLT en accesos con múltiples numeraciones asociadas requieren también un plazo para que Telefónica se adapte a lo allí indicado. Dado que para la disponibilidad de las funcionalidades de centralita para empresas se estableció un plazo de tres meses⁵¹, para la modificación ahora introducida se estima suficiente el plazo de un mes. Por ello

⁵⁰ Conforme a la Resolución, de 11 de mayo de 2017, sobre la solicitud de ASTEL de creación de un procedimiento de participación en la implementación de modificaciones en la plataforma mayorista NEON.

⁵¹ Resolución de 5 de mayo de 2016, de modificación de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (OFE/DTSA/412/15).

se establece el plazo de un mes para la efectividad de todas las medidas de la presente Resolución.

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

RESUELVE

PRIMERO.- Telefónica puede cesar en la bonificación de las cuotas de alta y mensuales del servicio AMLT.

SEGUNDO.- Modificar el texto de la Oferta de AMLT de acuerdo con lo indicado en el anexo 1.

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

TERCERO.- La presente Resolución surtirá efectos una vez transcurrido un mes desde su notificación a Telefónica.

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

Anexo 1 – Nuevo texto consolidado de la oferta AMLT

Documentos de la oferta de referencia de AMLT, en control de cambios, disponibles en formato electrónico

Anexo 2 – Lista de precios de los servicios suplementarios en 2007

Servicios suplementarios sobre líneas analógicas

	Cuota de Alta	Cuota Mensual
Servicio contestador	0,00 €	0,00 €
Servicio contestador con identificación de llamadas	0,00 €	0,60 €
Servicio contestador múltiple – Primeras 5 extensiones	0,00 €	0,60 €
Servicio contestador múltiple – 5 extensiones adicionales	0,00 €	0,30 €
Servicio contestador desde Internet	0,00 €	0,00 €
Indicador de nuevos mensajes en el contestador	0,00 €	0,00 €
Avisa Buzón	0,00 €	0,00 €
Desvío de llamadas		
– Desvío inmediato	0,00 €	0,60 €
– Desvío si comunica	0,00 €	0,60 €
– Desvío por ausencia	0,00 €	0,60 €
Desvío selectivo de llamadas	6,00 €	1,00 €
Desvío por bajas y cambio de domicilio		
– Desvío temporal (dos meses)	7,21 €	0,00 €
– Desvío permanente	42,07 €	21,04 €
– Desvío temporal (seis meses)	45,08 €	0,00 €
Servicio Identificación de llamadas	0,00 €	0,00 €
Servicio Identificación llamada en espera	0,00 €	0,00 €
Llamada en espera	0,00 €	0,00 €
Llamada a tres	0,00 €	0,60 €
Llamada sin marcar	6,01 €	0,90 €
Llamada intercomunicada	6,01 €	2,40 €
Rechazo selectivo de llamadas	6,00 €	1,00 €
Servicio Multi-ring	6,00 €	2,00 €
Timbre distintivo de llamadas	0,00 €	1,00 €
Servicio salto de llamadas	12,02 €	8,00 €
Información cambio de número	6,01 €	0,60 €
Servicio no molesten	0,00 €	0,60 €
Cambio de número	12,02 €	0,00 €
Servicio devolución última llamada	0,00 €	0,00 €
Servicio mantenimiento integral de voz		
– 6 horas	0,00 €	13,49 €
– 8 horas	0,00 €	6,23 €
– 12 horas	0,00 €	3,11 €
– Cambio de modalidad	0,00 €	0,00 €
Servicio mensajes de texto	0,00 €	0,00 €

Servicios de voz gratuitos		
– Servicio Identificación de llamadas	0,00 €	0,00 €
– Llamada en espera	0,00 €	0,00 €
– Servicio Identificación llamada en espera	0,00 €	0,00 €
Traslado de línea		
– Exterior, a otro edificio	50,08 €	13,70 €
– Interior, dentro del mismo edificio o recinto	50,08 €	13,70 €

Servicios suplementarios sobre líneas digitales

	Cuota de Alta	Cuota Mensual
Servicio contestador RDSI		
– Sin identificación de llamadas	0,00 €	0,00 €
– Con identificación de llamadas	0,00 €	0,60 €
– Activación para equipos analógicos	0,00 €	0,00 €
– Desactivación para equipos analógicos	0,00 €	0,00 €
Información cambio de número accesos básicos RDSI	6,00 €	3,00 €
Desvío por baja o cambio de domicilio accesos básicos RDSI	6,00 €	3,00 €

Anexo 3 – Lista de precios de los servicios suplementarios en 2019⁵²

Servicios	Precio vigente	
Todos los precios son sin impuestos		
Operaciones sobre la línea	Cuota de alta	Cuota mensual
Traslado de línea	0,0000 €	0,0000 €
Suspensión Temporal	2,4000 €	0,0000 €
Cambio de número	12,0200 €	0,0000 €
Servicio Suplementario TRAC / Acceso Fijo 3G	Cuota de alta	Cuota mensual
Presentación incondicional Número llamante TRAC GSM/GPRS	0,0000 €	0,0000 €
Restricción permanente Identidad llamante TRAC GSM/GPRS	0,0000 €	0,0000 €
Bloqueo Servicio Contestador automático en red	0,0000 €	0,0000 €
Identificación de Llamadas TRAC GSM/GPRS	0,0000 €	0,0000 €
Servicio suplementario STB	Cuota de alta	Cuota mensual
Contestador Automático en Red (Precio vigente de 0,20€ por llamada de recuperación de mensajes, con máximo de 4€ al mes)	0,0000 €	0,0000 €
Información de llamada en espera STB	0,0000 €	0,0000 €
Conferencia a tres STB	0,0000 €	4,1322 €
Marcación directa STB	6,0101 €	0,9015 €
Desvío STB Inmediato	0,0000 €	2,8925 €
Desvío STB Si comunica	0,0000 €	2,8925 €
Desvío STB Por ausencia	0,0000 €	2,8925 €
Desvío Selectivo de Llamadas	0,0000 €	1,0000 €
Desvío STB No molesten	0,0000 €	0,7010 €
Restricción STB permanente identidad llamante	0,0000 €	0,0000 €
Identificación de Llamadas	0,0000 €	1,6529 €
Identificación de Llamadas en el Servicio Contestador	0,0000 €	1,0000 €
Identificación de llamada en Llamadas en espera	0,0000 €	0,0000 €
Rechazo de Llamadas Anónimas	0,0000 €	2,0000 €
Rechazo Selectivo de Llamadas	0,0000 €	2,0000 €
Desvío STB Si comunica A contestador	0,0000 €	0,6010 €
Desvío Inmediato con baja dos meses	7,2121 €	0,0000 €
Desvío Inmediato con baja seis meses	45,0759 €	0,0000 €
Desvío Inmediato con baja indefinida	42,0708 €	21,0354 €
Información cambio de número	6,0101 €	0,6010 €
Devolución de la última llamada recibida	0,0000 €	0,0000 €
Restricción STB desvío automático de llamadas	0,0000 €	0,0000 €
Presentación Incondicional del Número Llamante	0,0000 €	0,0000 €
Información cambio de número Indefinida (*)	6,0101 €	0,6010 €
Salto de llamadas	12,0200 €	8,9162 €
Mto Integral Voz 6H Línea RTB (Línea/Equipo)	0,0000 €	14,6092 €
Mto Integral Voz 6H Línea RTB (solo Línea)	0,0000 €	14,6092 €
Mto Integral Voz 8H Línea RTB (Línea/Equipo)	0,0000 €	6,7428 €
Mto Integral Voz 8H Línea RTB (solo Línea)	0,0000 €	6,7428 €
Mto Integral Voz 12H Línea RTB (Línea/Equipo)	0,0000 €	3,3714 €
Mto Integral Voz 12H Línea RTB (solo Línea)	0,0000 €	3,3714 €

⁵² http://www.movistar.es/rpmm/estaticos/operadoras/servicios-regulados/oferta-acceso-mayorista-linea-telefonica-amlt/Precios_S_Suplementarios_AMLT_27-11-2018.pdf

Servicio Suplementario RDSI	Cuota de alta	Cuota mensual
Servicio Contestador RDSI sin identificación de llamadas	0,0000 €	0,0000 €
Servicio Contestador RDSI con identificación de llamadas	0,0000 €	0,6010 €
Desvío RDSI Inmediato	0,0000 €	0,2000 €
Desvío RDSI Si comunica	0,0000 €	0,2000 €
Desvío RDSI Si no contesta	0,0000 €	0,2000 €
Desvío RDSI en Bajas y Cambio de Domicilio	6,0000 €	3,0000 €
Información de llamada en espera RDSI	0,0000 €	0,0000 €
Presentación de identidad RDSI conectado	0,0000 €	0,0000 €
Presentación de identidad RDSI llamante	0,0000 €	0,0000 €
Retención de llamada RDSI	0,0000 €	0,0000 €
Reenvío llamada RDSI	6,0101 €	0,6010 €
Información de tarificación RDSI durante y al final de la llamada	5,7096 €	1,1419 €
Información de tarificación RDSI al final de la llamada	5,7096 €	1,1419 €
Información de tarificación RDSI	5,7096 €	13,7031 €
Marcación directa RDSI diferida	5,7096 €	0,8594 €
Marcación directa RDSI inmediata	5,7096 €	0,8594 €
Señalización Usuario-Usuario RDSI Clase 3	5,7096 €	13,7031 €
Señalización Usuario-Usuario RDSI Clase 3 acceso básico	5,7096 €	1,1419 €
Subdireccionamiento RDSI	1,6408 €	1,6408 €
Transferencia de Llamadas RDSI	6,0101 €	0,6010 €
Reenvío Llamadas RDSI	6,0101 €	0,6010 €
Terminación de red RDSI Telefónica TR1-2 mixto	0,0000 €	4,4816 €
Mto Integral Voz 12H Enlace RTB, RDSI y Centrex (solo Línea)	0,0000 €	3,3714 €
Mto Integral Voz 12H Enlace RTB, RDSI y Centrex (Línea/Equipo)	0,0000 €	3,3714 €
Mto Integral Voz 6H Enlace RTB, RDSI y Centrex (Línea/Equipo)	0,0000 €	14,6092 €
Mto Integral Voz 6H Enlace RTB, RDSI y Centrex (solo Línea)	0,0000 €	14,6092 €
Mto Integral Voz 8H Enlace RTB, RDSI y Centrex (Línea/Equipo)	0,0000 €	6,7428 €
Mto Integral Voz 8H Enlace RTB, RDSI y Centrex (solo Línea)	0,0000 €	6,7428 €
Desvío Inmediato con baja seis meses	45,0759 €	0,0000 €
Desvío Inmediato con baja dos meses	7,2121 €	0,0000 €
Desvío Inmediato con baja indefinida	42,0708 €	21,0354 €
Información cambio de número	6,0000 €	3,0000 €
Información cambio de número Indefinida	6,0000 €	3,0000 €
Información usuario a usuario RDSI	0,0000 €	0,0000 €
Numeración Múltiple RDSI	1,6408 €	2,0303 €
Portabilidad de terminal RDSI	0,0000 €	0,0000 €
Presentación Incondicional del Número Llamante para línea RDSI	0,0000 €	0,0000 €
Restricción RDSI aceptación de llamadas desviadas	0,0000 €	0,0000 €
Restricción RDSI conectado	0,0000 €	0,0000 €
Restricción RDSI llamante	0,0000 €	0,0000 €
Selección de extensión RDSI	0,0000 €	0,0000 €

Servicio Suplementario RDSI (Enlace de Centralita)	Cuota de alta	Cuota mensual
Presentación de la identidad del usuario llamante	0,0000 €	0,0000 €
Señalización de usuario, clase 1	0,0000 €	0,0000 €
Restricción de la identidad del usuario llamante	0,0000 €	0,0000 €
Presentación de la identidad del usuario conectado	0,0000 €	0,0000 €
Restricción de la identidad del usuario conectado	0,0000 €	0,0000 €
Señalización de usuario, clase 3	5,7096 €	1,1419 €
Subdireccionamiento	1,6408 €	1,6408 €
Marcación directa de extensiones	1,6408 €	2,0303 €
Información de tarificación.	5,7096 €	1,1419 €