

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

OFE/D TSA/412/15/O FERTA AMLT

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Eduardo García Matilla

D^a. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D^a. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarraín

Secretario de la Sala

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 5 de mayo de 2016

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.- Solicitud de Orange de modificación de la oferta AMLT

Con fecha 5 de marzo de 2015 se recibió escrito de Orange Espagne, S.A. (en adelante, Orange), solicitando la modificación de la oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (en adelante, AMLT).

En su escrito, Orange se refiere a que desde 2014 Telefónica se habría negado a aceptar un formato de reclamaciones de facturación basado en el intercambio de ficheros de hoja de cálculo que hasta entonces habrían usado de común acuerdo como alternativa al sistema NEON (Nuevo Entorno para Operadores Nacionales), que según Orange no sería suficiente para su gestión efectiva por el elevado número de errores de facturación que se gestionan. Orange solicita a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) que se incluya en la oferta AMLT el tratamiento de las reclamaciones mediante intercambio de hojas de cálculo.

En segundo lugar, Orange señala que Telefónica no está registrando en NEON información sobre las inhabilitaciones de AMLT cuando Telefónica recupera un cliente, o cuando el cliente se va a un tercer operador, y solicita que se inste a Telefónica a hacerlo para tener conocimiento de ellas.

En tercer lugar, Orange considera que es necesario reducir el Acuerdo de Nivel de Servicio (en adelante, ANS) para la resolución de las reclamaciones de infraestructura (averías) de 48 horas hábiles hasta 22 horas hábiles y fijar un ANS específico para las averías que suponen la incomunicación del cliente que no supere las 16 horas hábiles, equiparándolo con lo previsto en la OBA.

SEGUNDO.- Inicio del procedimiento

A la vista del citado escrito, con fecha 10 de abril de 2015, esta Comisión puso en conocimiento de los interesados que había quedado iniciado procedimiento administrativo de modificación de la oferta AMLT en relación con la gestión de reclamaciones de facturación, las inhabilitaciones cursadas, y los acuerdos de nivel de servicio de resolución de averías.

TERCERO.- Escritos de Euskaltel, BT, Telefónica y Orange

Con fecha 24 de abril de 2015 se recibió escrito de Euskaltel, S.A. (en adelante, Euskaltel) en el que comparte la solicitud de Orange en lo que se refiere al registro de inhabilitaciones y a la reducción del ANS de infraestructura, y además solicita la inclusión en la oferta AMLT de un servicio de instalación del Punto de Terminación de Red (en adelante, PTR).

Con fecha 30 de abril de 2015 se recibió escrito de BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A (en adelante, BT) en el que coincide con lo indicado por Orange en lo que se refiere al sistema de gestión de reclamaciones de facturación y la reducción del ANS de averías de infraestructura.

Con fecha 30 de abril y 1 de julio de 2015 se recibieron escritos de Telefónica. Telefónica refiere que los operadores disponen de los medios adecuados para la gestión de todas sus reclamaciones y que la conflictividad aducida por Orange sería exclusiva de dicho operador. Asimismo Telefónica señala que ya comunica a Orange las inhabilitaciones mediante la mensajería del sistema NEON. Finalmente para Telefónica carece de justificación reducir el ANS de 48 horas para las averías de infraestructuras o establecer uno para las averías de incomunicación, debido a que hay averías que no es posible resolver en menos de 24 horas, y no resulta cuando no ha realizado prácticas discriminatorias respecto a su servicio telefónico minorista.

Con fecha 7 de agosto de 2015 se recibió escrito de Orange en el que especifica que su solicitud para las reclamaciones AMLT consiste en que se permita el uso de hojas de cálculo, refiriendo que este método se utiliza en los

servicios regulados de las ofertas OBA, NEBA y OIR. Asimismo Orange aporta documentación para acreditar que ha usado con Telefónica dicha operativa a lo largo de varios años.

Por último Orange expone que la gran mayoría de reclamaciones presentadas en 2015 y el bajo porcentaje de aceptación de éstas se debe a que Telefónica no aplica el descuento sobre el acceso AMLT cuando se contrata junto a acceso indirecto en la zona que tiene cobertura de NEBA FTTH y no tiene cobertura de NEBA cobre.

CUARTO.- Solicitud de Vodafone de inclusión en la oferta AMLT de servicios empresariales

Con fecha 13 de julio de 2015 la CNMC incoó un procedimiento para dirimir la controversia existente entre Telefónica y Vodafone España S.A.U. (en adelante, Vodafone) relativa a las condiciones bajo las cuales, en el marco de la relación contractual que Vodafone mantiene con determinados clientes empresariales, este operador debería poder acceder a las líneas minoristas de telefonía fija de Telefónica para fines de reventa (Expediente CFT/DTSA/004/15).

Con fecha 15 de julio de 2015, y en relación directa con el anterior procedimiento, Vodafone presentó un escrito en el que en particular señala que desde mayo de 2015 Telefónica ha dejado de permitir la contratación con fines de reventa de sus líneas analógicas minoristas a nombre de los operadores terceros, por lo que éstos se han quedado sin una alternativa viable para prestar una serie de servicios orientados al segmento empresarial que no están por el momento disponibles en el servicio AMLT. Vodafone solicita por consiguiente modificar la oferta AMLT para incluir los servicios de centralita, red privada virtual y grupo cerrado de usuarios, alegando su carácter imprescindible ante la denegación por parte de Telefónica de la contratación de sus líneas minoristas y la situación competitiva del sector empresarial en el mercado de acceso y originación de llamadas desde una ubicación fija (en adelante, mercado 2).

En su escrito Vodafone señala asimismo que comparte las anteriores solicitudes de Orange y solicita que sean atendidas.

QUINTO.- Ampliación del objeto del expediente

Con fecha 25 de septiembre se comunicó a los interesados la ampliación del objeto del expediente con el fin de analizar la inclusión en la oferta AMLT de servicios y facilidades actualmente excluidos, como los mencionados por Vodafone.

SEXTO.- Nuevos escritos de los interesados

Con fecha 23 de octubre de 2015 tuvo entrada escrito de Orange en el que apoya la solicitud de Vodafone de incluir servicios para empresas en la oferta, y solicita que se elimine el concepto de contraprestación por rechazos de solicitudes por ser una actuación automatizada sin coste para Telefónica, y que se modifique lo establecido en la oferta en lo que se refiere a la relación entre los abonados y los operadores.

Con fecha de 26 de octubre de 2015 tuvo entrada escrito de ASTEL en el que coincide con las siguientes solicitudes de los operadores: registro de las inhabilitaciones en NEON, eliminación de las menciones relativas a la relación del abonado con los operadores, eliminación del cobro por rechazos, reconocimiento de un modelo de gestión de reclamaciones de facturación, actualización del ANS de averías e inclusión de las facilidades para el sector empresarial.

Con fecha de 28 de octubre de 2015 tuvo entrada escrito de Jazz Telecom, S.A.U. (sociedad que ha sido absorbida por Orange) mostrándose de acuerdo con la inclusión de las facilidades para el sector empresarial, la eliminación del cobro por rechazos de alta, la eliminación de las menciones relativas a la relación del abonado con los operadores y la inclusión de un procedimiento de alta sobre par vacante.

Con fecha de 4 noviembre de 2015 tuvo entrada escrito de BT en el que manifiesta su conformidad con las solicitudes de inclusión en la oferta de las facilidades para el sector empresarial, modelo de gestión de reclamaciones de facturación, actualización del ANS de averías y registro de inhabilitaciones. Asimismo solicita que (i) se recoja la posibilidad de cancelar solicitudes en curso refiriendo que a día de hoy es necesario finalizar el proceso de instalación antes de cancelar la solicitud, y (ii) se permita en un plazo de 48 horas volver a dar de alta una línea dada de baja.

Con fecha 16 de diciembre de 2015 se recibió escrito de Telefónica, en el que indica que Vodafone cuenta con diversas alternativas para prestar las facilidades empresariales que reclama, que el actual análisis de mercado no ampara dichas facilidades de empresa ni resulta viable introducir servicios para empresas en la oferta y que la competencia efectiva en el mercado de empresas tampoco lo justifica. Asimismo señala que los servicios de Red Privada Virtual (RPV) y Grupo Cerrado de Usuarios no son compatibles con la preasignación por no tratarse de servicios de acceso, sino de servicios de red inteligente que se prestan sobre el acceso.

SÉPTIMO.- Trámite de audiencia

El 11 de febrero de 2016 la Dirección de Telecomunicaciones y Servicios Audiovisuales (DTSA) de la CNMC emitió informe y se abrió el trámite audiencia previsto en el artículo 84 de la LRJPAC.

Se recibieron escritos de alegaciones de Vodafone, Euskaltel, Orange, BT, ASTEL y Telefónica.

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 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 procedimientos y efectos determinados en los artículos 13 y 14 de la misma LGTel y en la normativa concordante.

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 Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre¹, 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; [...]”*.

¹ Vigente de conformidad con la disposición transitoria primera de la LGTel.

A su vez, el artículo 9.2 de la Directiva de Acceso² establece igualmente que las autoridades nacionales de reglamentación podrán, entre otras cosas, introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones impuestas por la Directiva.

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 Ley 3/2013, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC es el órgano competente para conocer y resolver el presente expediente.

II.2 OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

En el presente procedimiento se valora la necesidad de incorporar en la oferta de referencia del servicio AMLT servicios y facilidades actualmente excluidos así como el resto de los aspectos planteados por los operadores.

II.3 SISTEMA DE RECLAMACIONES DE FACTURACIÓN

II.3.1 Solicitud

Orange y BT solicitan que, en paralelo al sistema de reclamaciones de facturación de AMLT utilizado actualmente, se adopte la gestión de las reclamaciones mediante el intercambio de hojas de cálculo. Orange alega que es un sistema mucho más ágil que el actual y que permite gestionar de forma masiva y más eficiente las reclamaciones, algo de lo que se beneficiarían las dos partes. Además Orange indica que no se pretende modificar el sistema NEON ya que ello exigiría grandes desarrollos, además de impactar en el conjunto de operadores beneficiarios del servicio. Orange señala como principales inconvenientes del sistema que es inadecuado para el detalle y volumen requerido, que produce una sobrecarga de tareas manuales de comprobación y que provoca una deficiente resolución por parte de Telefónica de las reclamaciones.

Por otra parte, Orange señala que el servicio AMLT es el único servicio mayorista en el que se reclaman las facturas dentro de la herramienta comercial mayorista NEON lo que, a juicio de Orange, carece de sentido.

Orange dice que no se produciría una situación desconocida si se adoptase el intercambio de hojas de cálculo para la gestión de reclamaciones de facturación ya que al menos este operador y Telefónica habrían recurrido a

² 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.

esta operativa en numerosas ocasiones. Orange refiere que desde el año 2014 Telefónica habría cambiado su política de admisión de reclamaciones de facturación y desde entonces ya no permite este sistema. En este sentido cabe indicar que el resto de operadores no han alegado que hayan utilizado este sistema. Orange y ASTEL solicitan que, en todo caso, se permita utilizar hojas de cálculo en el caso puntual de errores masivos similar al ocurrido con las bonificaciones AMLT.

Orange pone de manifiesto que la situación se ve agravada por el elevado número de errores de facturación de Telefónica. Entre 2010 y 2014, Orange calcula que ha reclamado en total **INICIO CONFIDENCIAL[]FIN CONFIDENCIAL** correspondientes a **INICIO CONFIDENCIAL[]FIN CONFIDENCIAL** de conceptos reclamados³.

En todo caso cabe señalar que Orange atribuye el 96% del número de errores de facturación identificados en el primer semestre de 2015 a una única causa. En concreto reclama a Telefónica que no “bonifica” el servicio AMLT (no le aplica el descuento correspondiente cuando se contrata en conjunto con acceso indirecto) en la zona que tiene cobertura de NEBA FTTH y no tiene cobertura de NEBA cobre.

En el trámite de audiencia Orange ha alegado que existe una desproporción entre las cuantías reclamadas y la dedicación de recursos al análisis de las resoluciones de Telefónica. Tomando las reclamaciones abiertas por Orange en enero de 2016 excluyendo las relativas a la bonificación AMLT contabiliza 462 reclamaciones con un importe promedio por unidad de reclamación inferior a los 2€.

Asimismo Orange y ASTEL solicitan que en NEON se contemple la motivación de las desestimaciones así como la cuantía desestimada, y que se establezca algún tipo de penalización cuando NEON no contenga ese desglose.

Por su parte, Telefónica alega que la plataforma de NEON es perfectamente válida para la apertura y gestión de reclamaciones de facturación, que el supuestamente desmedido volumen de errores de facturación no es tal y que la gestión mediante hojas de cálculo fue excepcional para evitar colapsar el servicio de gestión de reclamaciones cuando Orange introdujo puntualmente un volumen desproporcionado de ellas.

Telefónica manifiesta que no encuentra justificado que, debiendo ella revisar todas las reclamaciones, Orange no realice lo propio con las devoluciones y facturas de abono. Telefónica considera que el servicio AMLT tiene condiciones particulares respecto a otros servicios mayoristas que harían que los Web

³ En el sistema de gestión de reclamaciones de facturación una solicitud de reclamación puede incluir uno o varios conceptos reclamados.

Services de NEON fueran apropiados para el tratamiento de las reclamaciones de facturación.

II.3.2 Valoración

El sistema de reclamaciones de facturación que se adoptó en la oferta AMLT se basa en la plataforma de Web Services de NEON. En este sentido Telefónica indica que se ha ido trabajando desde el comienzo del servicio consensuando con los distintos operadores no sólo la forma de proceder con las reclamaciones, sino también la mensajería y los detalles a recoger en comentarios y conceptos. Esta vía no impide que las partes puedan acordar gestionar sus reclamaciones de forma puntual o con mayor alcance por otros métodos, como puede ser el intercambio de hojas de cálculo con la información de reclamación de facturación.

Respecto a lo alegado por Orange de que solamente en AMLT se utilizan los Web Services de NEON, y que en cambio la operativa mediante hojas de cálculo se utiliza de forma habitual para las reclamaciones de facturación del resto de servicios mayoristas, se debe comprender que la facturación del AMLT, por la propia definición del servicio, y por extensión sus reclamaciones de facturación, están muy relacionadas con las del servicio telefónico. Ello es un aspecto diferencial importante ya que esta vinculación no existe en la facturación de otros servicios mayoristas respecto de los servicios minoristas asociados. Muchas reclamaciones de facturación AMLT se generan a partir de las propias reclamaciones sobre la factura del servicio telefónico, en la que existen un conjunto de conceptos (terminales, servicios suplementarios, etc.) susceptibles de ser modificados y de ser reclamados en caso de error en factura. Por esta razón es lógica la utilización de un sistema de reclamaciones de facturación diferente al utilizado en otros servicios mayoristas.

En consecuencia, no se considera justificado obligar a Telefónica a cambiar con carácter general los medios para la resolución de las reclamaciones. En efecto esta Comisión solo debería imponer el sistema a utilizar en casos excepcionales, como en el caso de que el rendimiento del sistema sea bajo. Mientras tanto, Telefónica y los operadores deberán mejorar sus procesos asociados a las reclamaciones de facturación y alcanzar soluciones de común acuerdo a las problemáticas particulares que vayan surgiendo. En el caso de que se detecten errores masivos como plantea ASTEL el procedimiento lógico debe ser comunicar este hecho a Telefónica para que sea solventado entre las dos partes y, en caso de discrepancia, comunicarlo a esta Comisión para la resolución del conflicto.

Por otro lado cabe puntualizar que la mayoría de reclamaciones, y de forma más significativa, las de los últimos meses, se deben a una única discrepancia que mantienen las partes con respecto a la “bonificación” del AMLT con acceso indirecto. Por esta razón, se espera que la resolución de esta discrepancia, según lo que se indica en el siguiente apartado, haga disminuir en gran medida

las reclamaciones de facturación y los recursos que emplean los operadores para este fin.

En efecto, los datos sobre el número de reclamaciones enviados tanto por Telefónica como por Orange en el trámite de audiencia confirman que las elevadas cifras de reclamaciones son achacables en los primeros años a la puesta en marcha del sistema y después a la discrepancia con la bonificación de AMLT con indirecto. El número de conceptos reclamados por línea contratada debe descender, una vez eliminadas las reclamaciones asociadas a la bonificación de AMLT con indirecto.

En todo caso, Telefónica debe atender las solicitudes de racionalización que hagan los operadores, en particular para definir de la forma más eficiente el formato del texto con el que se cumplimentan los campos de observaciones del franqueo de Telefónica en NEON. Asimismo se considera justificado que siempre que haya una desestimación de una reclamación de facturación, total o parcial, deberá existir el detalle con la razón de la desestimación y la cuantía estimada/desestimada en el campo de observaciones.

II.3.3 Conclusión

Como conclusión no se considera justificado obligar a utilizar un sistema alternativo a NEON, dejando a las partes la posibilidad de acordarlo como han hecho hasta ahora. Los operadores podrán solicitar que se modifique el formato con el que se cumplimentan los campos de observaciones del franqueo de Telefónica en NEON.

II.4 FACTURAS DE ABONO DE RECLAMACIONES RESUELTAS

II.4.1 Solicitud

Orange manifestó de inicio su disconformidad con el modo en que Telefónica gestionaba las facturas de abono una vez resueltas las reclamaciones. Posteriormente Orange ha indicado que desde octubre de 2015 Telefónica dejó de emitir una factura en formato pdf por cada reclamación de facturación y comenzó a presentar las facturas de abono agrupadas y en formato electrónico en su módulo FACTEL junto a las facturas de otras cuotas aperiódicas. Al hilo de esta modificación Orange realiza diversas propuestas en relación con la estructuración en campos de la factura que proporciona Telefónica.

- que el número de línea aparezca en el campo “Conexión”, y la introducción del número de reclamación se haga reutilizando el campo “Nº comercial asociado”,
- que las facturas electrónicas de abono de reclamaciones estén separadas de las facturas de servicios AMLT aperiódicos,
- que la factura de abono contenga todos los abonos de reclamaciones abiertas por el operador el mes anterior,

- que el campo “Concepto facturable” explique a qué se corresponde la cuantía abonada porque a cada número de reclamación pueden asociarse varios conceptos reclamados.

Según Telefónica, desde el 19 de diciembre de 2015 los operadores disponen en la facturación unificada AMLT de los abonos por incidencias en los importes facturados como resultado de las reclamaciones de facturación.

Telefónica señala 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 informe de la DTSA. Telefónica señala 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.

II.4.2 Valoración

Con respecto a la inclusión del dato del número de línea en el campo “Conexión” se comprende la alegación realizada por Telefónica en el sentido de que puede crear problemas para la devolución del importe. Con respecto a la propuesta de inclusión del dato del número de reclamación en el campo “Nº comercial asociado”, se considera razonable la propuesta de Orange si no hay ningún impedimento técnico adicional. En cualquier caso los operadores deberán acordar con Telefónica el formato y el(los) campo(s) en que estos dos datos deben ser cumplimentados en las facturas. Telefónica deberá entonces completar siempre esta información con dicho formato y mantenerlo estable.

Sobre la identificación de las entradas de abonos de reclamaciones y su inclusión en facturas que no sean las de conceptos aperiódicos se considera suficiente que las entradas de abonos por reclamación, independientemente de que estén en la factura de conceptos aperiódicos o no, puedan ser filtradas fácilmente de la factura electrónica, es decir, que de forma inequívoca se encuentren etiquetadas como abono de reclamación mediante un campo específico o un método similar.

Con respecto a que la factura contenga todos los abonos de reclamaciones abiertas por los operadores durante el mes anterior parece más razonable que incluya todas las reclamaciones que hayan sido resueltas antes del fin en el mes anterior, tal y como sucede para el resto de conceptos facturados.

Finalmente se considera justificada la reclamación de Orange en el sentido de que el campo “Concepto facturable” de la entrada en factura debe permitir identificar a qué concepto corresponde la cuantía abonada. Teniendo en cuenta que a cada número de reclamación pueden asociarse varios conceptos

reclamados y abonados, y dado que el espacio en factura puede ser limitado, deberá existir una correspondencia clara entre el abono en factura y el concepto o parte de la reclamación que es abonado (para ello se pueden numerar los conceptos estimados, nombrarlos directamente, etc.). El formato de esta información en el campo de "Concepto facturado" de la factura electrónica y en el campo de observaciones de NEON, así como la forma de relacionarlos, debe ser acordado en los mismos términos indicados para los números de línea y reclamación.

En resumen, Telefónica ofrecerá en la factura electrónica todos los abonos por reclamaciones aceptados y con todos los detalles incluidos en el resto de facturas del servicio AMLT. Para que el operador pueda manejar la información agregada de la factura de forma correcta es preciso establecer que:

- su fecha de emisión será el día 19 de cada mes, al igual que la factura que gira Telefónica a los operadores por el servicio AMLT, y la factura de abono del mes n contendrá todos los abonos de reclamaciones que hayan sido resueltas en el mes n-1,
- sea tratable de forma electrónica, y cada entrada de la factura esté inequívocamente identificada con el correspondiente el código de reclamación y con el número telefónico de la línea asociada, ambos en un formato y/o con unos campos preestablecidos entre Telefónica y los operadores,
- las entradas de abonos por reclamación deben poder ser filtradas fácilmente de la factura electrónica, y 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.

II.4.3 Conclusión

Se añade a la oferta un nuevo apartado "8.3.6. Factura de abono de reclamaciones de facturación aceptadas" según lo indicado en el anexo, para que Telefónica permita a los operadores que lo deseen solicitar una factura mensual única de abono de las reclamaciones aceptadas.

II.5 DESCUENTO EN AMLT EN ZONA CON COBERTURA DE NEBA FTTH Y SIN COBERTURA DE NEBA COBRE

II.5.1 Reclamaciones por no bonificación del AMLT

Como se ha indicado Orange refiere que el alto volumen de reclamaciones presentadas en 2015 y el bajo porcentaje de aceptación por parte de Telefónica de éstas se debe a la diferente interpretación de ambos operadores sobre la vigencia de la bonificación sobre el acceso AMLT cuando se contrata en conjunto con acceso indirecto en la zona que tiene cobertura de NEBA FTTH y no tiene cobertura de NEBA cobre. En concreto Orange indica que el 96% de los errores de facturación identificados por Orange en el primer semestre de

2015, se refieren a este asunto. Es por tanto actualmente la principal causa de reclamaciones de facturación.

Orange aporta la carta en la que solicita a Telefónica la bonificación en las zonas de NEBA FTTH y la carta de respuesta de Telefónica, de fecha de 2 de junio de 2015, con su interpretación de que en virtud de la Resolución, de 11 de abril de 2013, sobre el proceso de migración de los servicios mayoristas GigADSL y ADSL-IP al nuevo servicio NEBA (DT 2012/1447, en adelante Resolución de migración) y de la Resolución, de 1 de abril de 2014, sobre la solicitud de declaración de disponibilidad efectiva del servicio NEBA (DT 2013/1287, en adelante Resolución de disponibilidad NEBA), la declaración de disponibilidad del servicio NEBA provoca que queden sin efecto los precios reducidos del servicio AMLT en todas las localizaciones con cobertura NEBA, ya sean de fibra o de cobre.

II.5.2 Análisis

A la vista de las cartas aportadas por Orange es manifiesto que Telefónica no está aplicando desde el 1 de abril de 2014 la bonificación sobre el acceso AMLT cuando se contrata en conjunto con acceso indirecto en la zona de cobertura de NEBA fibra que no tiene cobertura de NEBA cobre.

La Resolución de migración, aludida por Telefónica, estableció el proceso y condiciones de migración de los servicios mayoristas GigADSL y ADSL-IP al nuevo servicio NEBA. Estos servicios mayoristas anteriores a NEBA se prestan solo sobre accesos de cobre, mientras que NEBA se presta sobre accesos de cobre y FTTH, de acuerdo a la Resolución MTZ 2008/626 de 22 de enero de 2009 (en adelante Resolución de los mercados 4 y 5).

Como consecuencia, la Resolución citada analiza el escenario que se plantea cuando usuarios a los que un operador presta servicio mediante GigADSL o ADSL-IP están (o pasan a estar) en zona de cobertura del servicio NEBA. El punto de partida que determina el carácter sustitutivo del nuevo servicio NEBA es la propia Resolución de los mercados 4 y 5, que estableció que *“Una vez se configure de manera satisfactoria dicho servicio y esté disponible de manera efectiva, en los ámbitos de cobertura coincidentes TESAU no estaría obligada a continuar aceptando nuevas altas sobre los servicios GigADSL y ADSL-IP”*.

Para entender el recurrente término de “cobertura NEBA” y por qué es relevante, debe acudirse a la Resolución que aprobó la arquitectura en la que se basaría NEBA (Resolución, de 11 de noviembre de 2010, sobre la propuesta de nuevo servicio de acceso mayorista de banda ancha, DT 2009/497). En su apartado 1.2, esta Resolución detalla los motivos por los que NEBA no está disponible en todos los accesos de cobre, analizando la cobertura del servicio en la propuesta inicial (“Cobertura de la propuesta remitida”), las implicaciones que tendría imponer un aumento de cobertura (“Cobertura mínima”), y la información necesaria para su seguimiento (“Información sobre cobertura”),

para llegar a la conclusión de que *“En consecuencia, el servicio debe poseer la cobertura mínima comentada”*, plasmada en el Resuelve segundo.

Posteriormente, en la Resolución, de 10 de noviembre de 2011, sobre la propuesta de oferta de referencia del servicio NEBA remitida por Telefónica de España, S.A.U. (DT 2011/738), se estudió también este asunto (apartado 1.2, “Cobertura del servicio”), debido a los problemas de compatibilidad con NEBA de algunos equipos instalados, advirtiéndose la necesidad de imponer que cualquier nuevo equipo instalado sea compatible con NEBA, ya que de lo contrario, y como allí se indicó, *“de otro modo no estaría aumentando gradualmente la cobertura de NEBA”*.⁴

En resumen, se aprecia que el servicio NEBA tiene, desde su creación y debido a la arquitectura elegida, una limitación en cuanto a su cobertura que ha sido tratada en diversas ocasiones y bajo diferentes consideraciones. Ahora bien, siempre que se ha tratado sobre “la cobertura NEBA” se ha hecho referencia a la cobertura en los accesos de cobre, debido a la falta de compatibilidad de algunos equipos de Telefónica con NEBA. Nunca ha sido objeto de discusión la cobertura de NEBA sobre accesos FTTH, puesto que no hay restricciones, al ser el 100% de dichos accesos compatible con NEBA.

Pues bien, la citada Resolución de migración debe entenderse en este contexto de cobertura limitada pero creciente de NEBA sobre accesos de cobre. Así, en ella se indica que *“la aludida migración de GigADSL y ADSL-IP afecta a accesos sobre cobre”*, añadiendo que *“por lo que no se tratan en este procedimiento las alusiones [...] a los accesos de fibra”*. También se incide en este aspecto al tratar sobre el ámbito relevante para el cese de las obligaciones sobre GigADSL y ADSL-IP, al afirmar que *“Se hace necesario especificar cuáles serán estos ámbitos de cobertura. Cabe precisar que esta consideración afecta solamente a accesos NEBA sobre par de cobre, pues los accesos FTTH solo cuentan con NEBA como servicio de acceso indirecto, no habiendo por tanto migración”*, y también se identifica la cobertura variable al afirmar que *“hay localizaciones en cada demarcación que disponen de cobertura NEBA y otras que actualmente no cuentan con cobertura”* (la cobertura en esas localizaciones viene determinada por los equipos DSLAM instalados, y por ello, de nuevo, aplica únicamente al cobre). Finalmente, se concluye que *“Por lo tanto, se considera adecuado que el ámbito de cobertura relevante a los efectos de este procedimiento sea la localización, es decir, la central o nodo*

⁴ Además, debido a que la prestación del servicio NEBA en nodos remotos depende del equipamiento de la central a la que se conectan, se analizó de nuevo la cobertura del servicio (Resolución, de 11 de octubre de 2012, sobre la revisión de las obligaciones impuestas sobre la cobertura del servicio NEBA, DT 2012/1213) y se indicó Telefónica que *“el hecho de que un nodo sea compatible con el servicio NEBA no significa que esté en cobertura de NEBA”*. En esta Resolución se analizó esta problemática de los nodos remotos (apartado II.3.3, “Cobertura NEBA en los nodos remotos”), y en las centrales (el Resuelve segundo dispone que *“Todo nuevo DSLAM instalado por Telefónica en una central sin cobertura NEBA deberá permitir prestar el servicio NEBA en esa central”*).

remoto desde la que se presta el servicio de banda ancha a un usuario”, siempre en referencia a la red de acceso de cobre, pues en ella son relevantes las centrales y los nodos remotos. Se hace uso de un término de la propia Telefónica, el de “localización”, que describe un área servida por central o nodo, y ello mediante accesos de cobre, que son los aplicables a estos elementos de red.

Por lo tanto, y como colofón, el Anexo I de la Resolución de migración establece que *“El ámbito relevante para la migración a NEBA será la “localización”: el conjunto de pares de cobre dependientes de una central o nodo remoto a efectos de prestación del servicio de banda ancha”, en consonancia con lo indicado anteriormente. Y en este contexto, este Anexo procede a establecer que “Tras la declaración por la CMT de la disponibilidad efectiva de NEBA, en todas las localizaciones con cobertura NEBA Telefónica no tendrá obligación de aceptar nuevas altas de GigADSL o ADSL-IP (en sus dos modalidades, regional y nacional)”. Y en atención a que, como se ha explicado, la cobertura de NEBA es creciente (al instalarse nuevos equipos DSLAM compatibles, que aplican solo a los accesos de cobre), se añade que “Cuando una localización pase a estar en cobertura NEBA (por actuaciones de Telefónica en la red) se producirá el mismo cese de obligaciones”.*

Así pues, el alcance de la frase *“A partir de la fecha de dicho cese de obligaciones quedarán sin efecto en la localización correspondiente los precios de las cuotas de alta y mensual de AMLT establecidos en el resuelve segundo de la Resolución DT 2009/871”* queda meridianamente claro: cuando en una localización (ámbito asociado a la red de acceso de cobre) se produzca este cese de obligaciones (porque NEBA ha sido declarado disponible y los equipos de ese área eran compatibles, o posteriormente porque dicha localización, al instalar Telefónica un DSLAM compatible, pasa a estar en cobertura NEBA), entonces no aplicará el cuestionado descuento en las cuotas de AMLT, y ello independientemente de si en ese área hay accesos FTTH.

En consecuencia por esta causa no se deben generar más reclamaciones masivas. Se espera que esto suponga una disminución de reclamaciones de facturación y que permita racionalizar los recursos invertidos por los operadores.

En sus alegaciones Telefónica, sin cuestionar los términos de cobertura y localización anteriormente descritos, hace referencia a los análisis de mercado (mercado 2, y mercados 4 y 5) y a la Resolución que estableció el descuento en las cuotas de AMLT, 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).⁵

⁵ 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*

El descuento (las cuotas reducidas) será de aplicación hasta la comprobación de la disponibilidad del servicio de telefonía VoIP (impuesto anteriormente, en diciembre de 2008, por el mercado 2), hecho que se produce en la Resolución de disponibilidad de NEBA. Y el motivo de la imposición de este descuento, entendido como solución alternativa a la falta del servicio pedido por el mercado 2, es, según la misma Resolución, que *“Dado que no parece viable introducir a corto plazo los mecanismos necesarios para la prestación de telefonía IP en los accesos xDSL, está justificada una medida correctora destinada a potenciar una solución alternativa”*, con referencia explícita a los accesos xDSL (es decir, accesos de cobre).

La propuesta de eliminación de la obligación de dar acceso para la provisión de telefonía IP en la consulta pública sobre el mercado 2 en modo alguno tiene relación, como alega Telefónica, con el ámbito del cese del descuento, que es el aspecto en discusión, sino que se debe, como allí se indica, a que dicha obligación forma parte ahora de las obligaciones de los recientemente aprobados mercados 3a, 3b y 4. Así, en el Anexo V, en que se establece el servicio de acceso indirecto, se indica que Telefónica está obligada a *“Facilitar un acceso mayorista que permita la prestación de un servicio de telefonía sobre IP con garantías”*, haciendo también mención al descuento AMLT, que seguirá vigente en las localizaciones sin cobertura NEBA, de acuerdo a la Resolución de migración, en la cual el término “cobertura NEBA” hace siempre referencia solo a los accesos de cobre.

II.5.3 Conclusión

Como conclusión, Telefónica debe seguir bonificando las cuotas de alta y mensuales del servicio AMLT que son prestadas junto con el servicio de acceso indirecto en aquellas zonas en las que no haya cobertura de NEBA cobre.

II.6 REGISTRO DE ACTUACIONES DE INHABILITACIÓN

II.6.1 Solicitud

Orange pide que las inhabilitaciones AMLT consten entre las actuaciones reflejadas en el sistema NEON, de modo que se permita consultar en NEON el conjunto de la información histórica asociada a una línea concreta (actualmente se pueden ver las habilitaciones AMLT y las modificaciones AMLT, pero no las inhabilitaciones que se producen cuando se marcha el cliente).

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”.

Para Orange existe por tanto un problema de falta de transparencia que dificulta la operativa con consecuencias diversas, entre las que cabe citar:

- imposible cumplimiento por parte de los operadores del derecho de los usuarios a que cese en la facturación⁶
- posible abuso de Telefónica en la gestión de las líneas AMLT y con ello de la cartera activa de clientes de los operadores beneficiarios del servicio mayorista AMLT que intentan competir con Telefónica
- imposible suministro por parte de los operadores de información real a sus clientes minoristas sobre el estado de las líneas.
- generación de rechazos indebidos en base a los que además pretende luego lucrarse económicamente.

Orange señala que la mensajería a la que se refiere Telefónica no se recibe o es incompleta en muchos casos, según se desprende de su análisis de una muestra de líneas para las que Telefónica había rechazado una solicitud de Orange de baja con la causa de rechazo "Línea sin AMLT".

Telefónica alega que las inhabilitaciones AMLT ya se notifican al operador por otra vía diferente, es decir, a través de la mensajería de Web Services de NEON. Este tipo de mensajería se envía desde el servidor de Telefónica al servidor del operador, sin que quede reflejada la actuación en el portal web de NEON. Su misión es que el operador reciba en el momento la notificación de la operativa realizada. Telefónica alega que además existe la posibilidad de que los operadores soliciten el reenvío de la mensajería por el web service habilitado al efecto. Telefónica señala que los operadores deben utilizar este mensaje para actualizar sus sistemas y que NEON no es un repositorio histórico sino una herramienta de contratación. Adicionalmente según Telefónica sobre el perfil de NEON visible para cada operador no se registran la inhabilitaciones que no son actuaciones solicitadas por el propio operador, como serían las que ahora pide ver Orange.

Por último, Telefónica alega que lo solicitado por los operadores no está disponible para otros servicios mayoristas, puesto que cuando un operador sufre la pérdida de cualquier servicio de banda ancha mayorista (acceso directo o indirecto NEBA o GigADSL/xDSL IP) por traspaso a un tercero o a Telefónica, al operador cedente se le envía la mensajería correspondiente como en el AMLT.

II.6.2 Análisis

Telefónica ha indicado que la información registrada en el portal de NEON no es incompleta si se considera que la función de este portal es recoger las actuaciones iniciadas por el propio operador. A nivel operativo cumple señalar

⁶ Caso hipotético en el que un cliente AMLT de Orange se da de alta en Telefónica o en otro operador y, al no haber informado Telefónica de la inhabilitación del servicio, sigue facturando al cliente.

que Telefónica envía los mensajes por Web Services de NEON tras completar los pedidos de inhabilitación. Asimismo Telefónica indica que recibe el mensaje de confirmación de recepción de este tipo de mensajes que le envía Orange.

Sin embargo en ocasiones existen dudas sobre la correcta recepción de los mensajes por parte de los operadores. En este escenario se considera que la inclusión en NEON del mínimo de información suficiente para indicar que una línea ha dejado de tener el servicio AMLT contratado con el operador puede descargar a Telefónica de responsabilidades frente a estas disputas.

Esta información ayuda a resolver conflictos entre los operadores, pues varias de las alegaciones de los operadores están relacionadas con una supuesta dificultad en la comunicación de estos mensajes (véase por ejemplo la contraprestación por los rechazos, el cumplimiento de la obligación de dejar de facturar al cliente traspasado y la baja de líneas por error).

En conclusión, Telefónica debe registrar en NEON la información suficiente para indicar que una línea ha dejado de tener el servicio AMLT contratado con el operador.

II.7 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA

II.7.1 Solicitud

La solicitud de Orange apoyada por el resto de operadores consiste en:

- reducir el ANS máximo previsto para la resolución de las reclamaciones de infraestructura (averías) desde las 48 horas hábiles hasta 22 horas hábiles.
- de forma complementaria, establecer un ANS de averías de incomunicación máximo como el previsto en la OBA de 24 horas naturales.

Orange pone de manifiesto que resultaría factible para Telefónica cumplir los ANS solicitados, ya que el actual ANS está por encima del tiempo medio empleado por Telefónica para resolver las averías, señalando que entre 2011 y 2013 Telefónica dedicó a resolver las averías que afectaron a su servicio telefónico una media de 22 horas hábiles. Orange considera adecuado partir de los valores medios como referencia a la hora de actualizar el actual ANS, refiriendo que con este tipo de comparativa se procedió a revisar los ANS de la OBA⁷.

Con respecto al ANS de averías de incomunicación Orange señala que sería del todo razonable y necesario también incluirlo en el servicio AMLT dado el carácter urgente de la reparación de las averías de incomunicación. Orange

⁷ Resolución, de 5 de diciembre de 2012, sobre revisión de plazos e indicadores de calidad de la Oferta del Bucle de Abonado (OBA), expediente DT2012/824.

propone un plazo máximo de 24 horas naturales que considera razonable por la criticidad de ese tipo de averías.

Por último Orange indica que se ha producido un incremento de las paradas de reloj durante la resolución de averías AMLT. Según los cálculos llevados a cabo por Orange en los últimos dos años el porcentaje de averías resueltas por Telefónica con paradas de reloj se ha duplicado.

Euskaltel solicita el establecimiento de un ANS específico para incidencias de líneas que han sido dadas de baja de forma errónea y otro ANS para incidencias con indisponibilidad del servicio AMLT, indicando que Euskaltel mantiene abiertas incidencias de este tipo durante plazos prolongados debido a que las penalizaciones de los ANS de infraestructura existentes no serían suficientemente incentivadoras para que Telefónica solucione la avería.

Por su parte Telefónica alega que las condiciones del mercado no han cambiado por lo que no hay razón para modificar lo establecido para este ANS por medio de la resolución DT2011/1216⁸. Asimismo Telefónica añade que los actuales tiempos de resolución de averías para el servicio AMLT son mejores que los tiempos medios de reparación de su servicio telefónico. A este respecto Telefónica especifica que los tiempos medios del servicio telefónico de Telefónica referenciados por Orange no están actualizados ya que datan de hace dos años, y que el tiempo medio de reparación del servicio de averías del AMLT en 2014 y 2015 es de 14 horas.

Telefónica indica que los datos actualizados de tiempo medio de reparación de las averías STB en el último semestre ha sido de 32,7 horas. Según Telefónica la reducción del ANS propuesta por los operadores sería una obligación de imposible cumplimiento y muy alejada de la realidad del minorista de Telefónica.

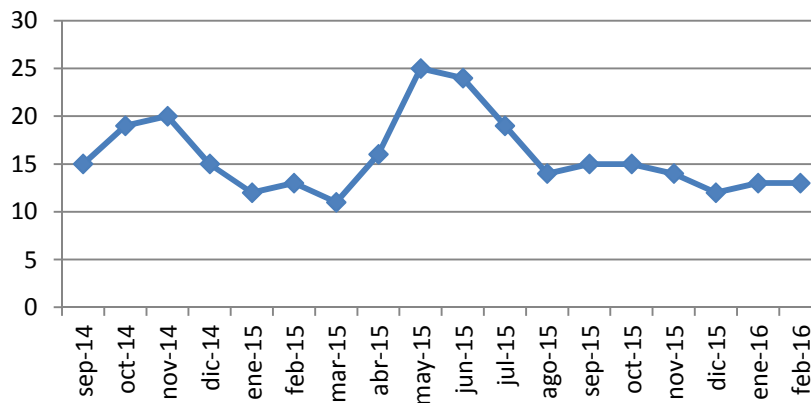
II.7.2 Análisis

Como mencionan los interesados, el ANS de reclamaciones de infraestructura (averías) se redujo de 72 a 48 horas en el procedimiento DT2011/1216.

La propia Orange reconoce que existe un margen entre los tiempos medios de reparación del AMLT y el ANS, lo que debe ser entendido como señal de que las incidencias se están resolviendo de forma adecuada y de que el ANS no está acarreado la aplicación sin justificación de penalizaciones a Telefónica. Los tiempos de reparación de averías de los últimos meses sugieren que se están resolviendo en un plazo razonable, tal y como se observa en el siguiente gráfico.

⁸ Resolución, de 24 de noviembre de 2011, sobre la revisión de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT).

Tiempo medio reparación averías AMLT



En este escenario, en el que los tiempos de resolución se mantienen en márgenes razonables, se considera preferible que este organismo continúe supervisando el cumplimiento del ANS establecido en la anterior modificación y seguir monitorizando los tiempos de reparación de averías por parte de Telefónica, en lugar de establecer un ANS más restrictivo. De hecho esta Sala ha requerido a Telefónica el envío de información periódica adicional sobre averías, incluidas las del servicio AMLT⁹.

Asimismo se considera que con los tiempos actuales de reparación bajar el ANS podría penalizar de manera innecesaria determinadas actuaciones de reparación que por su naturaleza requieren un plazo más largo.

Con respecto a la inclusión de un nuevo ANS diferente para averías con incomunicación no se considera justificado realizar esta diferenciación con el ANS de infraestructura. Visto que las averías con incomunicación son un caso concreto englobado dentro del caso general de averías de infraestructura, la observación de un nuevo indicador que requiera un trato específico no es proporcional a la evolución del servicio y a los tiempos de resolución con que se resuelven las averías.

Los datos de paradas de reloj en las reparaciones de averías que adjunta Orange resultan llamativos pero Orange no ha aportado información detallada sobre esta cuestión. La modificación de los ANS sin información adicional no está justificada.

Por otro lado Orange y Telefónica ofrecen datos de los ANS pertenecientes a diferentes periodos de tiempo de tres y seis meses respectivamente, de modo

⁹ Resolución, de 1 de diciembre de 2015, sobre la revisión de varios requerimientos de información periódica que se formulan a Telefónica de España S.A.U., Vodafone España, S.A.U., Orange Espagne, S.A. y Jazz Telecom, S.A.U. (Exp. OFE/DTSA/999/15/INFORMACIÓN PERIÓDICA).

que resultan periodos no suficientemente significativos. En todo caso se reitera la consideración de que no se estima necesario penalizar el retraso de determinadas averías a la vista de los datos recibidos.

Finalmente no se considera justificado incluir un ANS específico para líneas dadas de baja sin que el operador lo haya solicitado, ni tampoco otro ANS para incidencias con indisponibilidad del servicio AMLT como solicita Euskaltel. En caso de existir un conflicto al respecto no se considera que habilitar un nuevo ANS o reiterar en el texto de la oferta algo que ya está implícito sea la solución adecuada.

Como conclusión, no se modifica el ANS de resolución de averías.

II.8 SERVICIO DE REINSTALACIÓN DE PTR

II.8.1 Solicitud

Euskaltel dice estar encontrando dificultades operativas para gestionar reinstalaciones del PTR, actuaciones requeridas puntalmente para restablecer el servicio al cliente cuando el PTR es desmantelado a causa de obras en el domicilio.

Telefónica alega que los operadores ya disponen de un servicio específico para postventa que incluye, entre otras actuaciones, los traslados interiores de PTR.

II.8.2 Valoración

La propuesta de Euskaltel está orientada a cubrir posibles eventualidades que pudieran inhabilitar o deteriorar el PTR de un cliente final. Euskaltel solicita una concreción sobre este asunto en la oferta de referencia que proporcione un cauce para solventar este tipo de situaciones y ofrezca certidumbre al operador acerca del plazo máximo para reinstalar el PTR de su cliente, lo cual resulta de todo punto razonable.

Telefónica indica que los operadores pueden hacer uso del denominado servicio de “traslado interior”, pero no ha detallado ni el precio ni el plazo de provisión que aplica a dicho servicio. En todo caso, una referencia idónea son las condiciones aplicadas al servicio de instalación de PTR (para bucles ya desagregados) de la OBA, pues las actuaciones a realizar por Telefónica serían idénticas en ambos casos (pares desagregados y conexiones AMLT). En el procedimiento de la OBA se especifica el plazo máximo de provisión y el precio aplicable¹⁰.

Dicha modificación no implica nuevas obligaciones ni desarrollos adicionales para Telefónica, dado que el procedimiento de solicitud de reinstalación de

¹⁰ El plazo actual en vigor es de 8 días laborables y el precio vigente es de 40,03 €.

PTR ya está disponible actualmente a nivel de sistemas bajo la denominación de “traslado interior”, según expone la propia Telefónica en sus alegaciones.

Como conclusión, se propone incluir en la oferta AMLT la posibilidad de solicitar la instalación de PTR en líneas ya activas, refiriendo a la OBA el plazo máximo y las condiciones económicas aplicables. Para ello se modifica el texto de la oferta añadiendo un nuevo apartado 8.1.10 según lo que indica el anexo.

II.9 INCLUSIÓN DE SERVICIOS EMPRESARIALES

II.9.1 Solicitud

Vodafone solicita incluir en la oferta AMLT los servicios suplementarios de grupo cerrado de usuarios, red privada virtual y los servicios de tipo centralita. En su solicitud Vodafone indica que para competir en el segmento empresarial del mercado 2 es imprescindible ofrecer estos servicios destinados al segmento empresarial y Telefónica rechaza la posibilidad de contratar líneas que incluyan facilidades de centralita a través del servicio AMLT. Asimismo expone que dada esta limitación, al igual que el resto de operadores, ha hecho uso de las líneas minoristas de Telefónica como alternativa para poder prestar estos servicios de tipo empresarial, pero que desde mayo de 2015 Telefónica ha dejado de permitir la contratación de sus líneas minoristas a nombre de los operadores alternativos. En este contexto, Vodafone considera que no existen alternativas competitivas viables para prestar estas facilidades empresariales, y como consecuencia de ello aparecen unas barreras a la entrada determinantes para el escaso desarrollo de la competencia en el segmento empresarial.

El resto de operadores que han realizado alegaciones coinciden en la solicitud de Vodafone y sus conclusiones apuntan en la misma dirección. BT especifica su solicitud al incluir asimismo en ella la propuesta de que las líneas analógicas de enlace, RDSI de enlace y RDSI primario se encuentren entre las líneas sujetas a la oferta AMLT.

Asimismo los operadores consideran que no existe ningún impedimento en la regulación para modificar la oferta AMLT e incorporar los citados servicios empresariales. En concreto, señala Vodafone que (i) las exclusiones de los servicios empresariales no fueron impuestas en el correspondiente análisis del mercado, y que (ii) la exclusión relativa a los servicios empresariales no consta expresamente en el texto de la oferta ni en la Resolución que la aprobó¹¹.

Por último los operadores indican que no existen impedimentos de tipo técnico para incluir este tipo de facilidades.

¹¹ 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. (MTZ2007/361).

II.9.2 Facilidades solicitadas por los operadores

Los operadores solicitan la inclusión en la oferta AMLT de las siguientes facilidades de tipo empresarial:

- Servicios tipo centralita.
- Grupo cerrado de usuarios.
- Red privada virtual de voz.

Los servicios de centralita se configuran sobre la línea telefónica. Gracias a ello permiten a las empresas la conexión de equipos de centralita para prestar funcionalidades como marcación de extensiones, asignación de múltiples números de abonado a una línea, distribución en grupo de las llamadas entrantes, etc.

Los servicios de centralita son ofrecidos por Telefónica exclusivamente sobre la línea analógica de enlace, la línea RDSI Básica de enlace y la línea RDSI Primario. Estas líneas no están incluidas en la oferta AMLT y ésta es la razón por la que tampoco están incluidos por el momento los servicios de centralita (ya que en la Resolución AMLT que aprobó la oferta los servicios de centralita no fueron excluidos expresamente).

La siguiente tabla muestra los tipos de línea minoristas de Telefónica que están incluidas en la oferta AMLT (sobre las que se pueden contratar todos los servicios suplementarios asociados a ellas que Telefónica presta en su rama minorista), y las líneas de enlace y sus servicios de centralita asociados que no están incluidos:

Líneas incluidas	Servicios suplementarios asociados
Línea analógica	Están incluidos todos los servicios suplementarios asociados
Línea RDSI Básica	Están incluidos todos los servicios suplementarios asociados
Líneas TRAC ¹²	Están incluidos todos los servicios suplementarios asociados
Líneas no incluidas	Servicios suplementarios
Línea analógica de enlace	Facilidad de salto.
Línea RDSI Básica de enlace	Funcionalidad ISPBX ¹³ y grupo de salto: marcación directa de extensiones, subdireccionamiento, señalización de usuario de clase 1 y de clase 3, etc.
Línea RDSI Primaria	Funcionalidad ISPBX (denominado comercialmente Grupo IBERCOM).

La línea analógica de enlace y la línea RDSI básica de enlace son las líneas configuradas para conectar a la red telefónica centralitas de media y baja capacidad, además de otros sistemas multilínea. La línea RDSI primaria agrupa treinta líneas asociadas a un mismo sistema multilínea.

¹² Telefonía Rural de Acceso Celular.

¹³ *Integrated Services Private Branch Exchange*, centralita de la Red Digital de Servicios Integrados (RDSI).

La facilidad de salto de la red de Telefónica es la facilidad de la línea de enlace analógica que permite asociar un grupo de líneas de modo que la llamada a una determinada numeración puede ser recogida por el cliente en la primera línea que esté libre. La facilidad análoga de la línea RDSI básica de enlace se denomina grupo de salto. A su vez, la funcionalidad ISPBX permite asociar diversas líneas RDSI a una centralita.

Existe también el servicio centrex, que permite cursar tráfico telefónico y disponer de funciones de centralita entre oficinas situadas en un mismo edificio o en distintos edificios que por su proximidad pertenezcan a la misma central telefónica. Asimismo existe el servicio centrex para centralitas que a lo anterior añade la posibilidad de disponer de centralitas propias en la oficina.

El servicio RPV ofrece la facilidad de centralita virtual (por lo que no requiere equipos de cliente específicos ni actividades de mantenimiento por parte del cliente) en cualquier acceso de la red pública utilizando recursos de la red conmutada y funciones de inteligencia de red. El cliente puede cursar llamadas internas a números de la RPV mediante una tarifa plana. Para la identificación de los miembros de cada grupo se definen planes privados de numeración. Cuando un usuario desea comunicar con otro del mismo grupo, marca el número privado de éste, por lo que tiene la percepción de encontrarse conectado a una red privada¹⁴. Este servicio fue excluido explícitamente de la oferta AMLT en la resolución que la aprobó con la finalidad de que Telefónica no se lo facturase al usuario, y que de esta forma el usuario recibiese una única factura correspondiente al operador alternativo.

El grupo cerrado de usuarios es un servicio de red inteligente que permite definir grupos de usuarios conectados a accesos RDSI cuyos miembros pueden comunicarse entre ellos. Telefónica ha comunicado que ha dejado de comercializar este servicio.

II.9.3 Necesidad de incluir funcionalidades para el segmento empresarial del mercado 2

Las facilidades que se han mencionado son imprescindibles para poder competir por los contratos que comprenden la prestación del servicio telefónico en el segmento empresarial. Dada la preminencia del servicio telefónico, estos

¹⁴ El código identificativo del operador RPV es antepuesto al número privado marcado, enviándose a continuación esta secuencia hacia la red telefónica pública, que encamina la llamada a dicho operador. Con fecha 23 de noviembre de 2006 la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), atribuyó mediante Resolución recursos públicos de numeración al servicio de red privada virtual para la provisión de comunicaciones telefónicas a grupos cerrados de usuarios mediante la utilización de la red telefónica pública. En concreto atribuyó el rango de numeración comenzando por las cifras NX=50, que irá seguido de dos o tres cifras que serán las que identifiquen al operador prestador del servicio de RPV. A este prefijo se deben añadir dependiendo de la modalidad de RPV las cuatro o cinco cifras que identifican a los miembros de los grupos cerrados de usuarios a los que se preste servicio.

contratos suponen un factor esencial del conjunto del mercado. Asimismo basta acudir a la oferta comercial de la línea RDSI Básico de Telefónica¹⁵, que en la versión minorista también comprende las facilidades de tipo empresarial, para constatar que son una parte esencial de las prestaciones de las líneas fijas para empresas que ofrece Telefónica. De hecho las líneas de enlace, tanto analógicas como digitales, son dirigidas específicamente a empresas y negocios, y todo su valor añadido frente a las líneas que ya están recogidas en la oferta son las funcionalidades de centralita.

En este contexto es preciso señalar que estas facilidades no se encuentran por el momento entre los servicios suplementarios incluidos en el servicio de AMLT. En consecuencia la solución mayorista AMLT no es por el momento una opción suficientemente eficaz como para satisfacer las necesidades reales de los clientes.

II.9.4 Necesidad del servicio AMLT en el segmento empresarial

Telefónica mantiene una cuota de mercado por ingresos elevada para todos los servicios en el segmento empresarial. Y en concreto en el servicio telefónico fijo la cuota de mercado por facturación del segmento empresarial supera ampliamente la cuota de mercado que mantiene en el segmento residencial (en el año 2014 era del 80,6% en el segmento empresarial frente al 65% del residencial).

Una causa de la limitada competencia que parece desprenderse de la lectura de la cuota de mercado (y que ha llevado a Telefónica a tener la consideración de operador con poder significativo de mercado en el mercado de referencia) es el número de locales o emplazamientos que deben ser cubiertas por el operador y su dispersión geográfica. En efecto, para prestar servicio a un cliente empresarial un operador necesitará disponer de recursos de red de acceso más costosos de obtener, ya sean mayoristas o propios, cuantas más delegaciones necesite conectar y cuanto más dispersas se encuentren entre sí, en especial si se encuentran a cierta distancia de grandes poblaciones donde se concentran las principales infraestructuras de los operadores. En este sentido las propias características del segmento de empresas imponen una barrera competitiva adicional cuando es necesario prestar el servicio en todos y cada uno de los locales de una misma empresa.

En efecto, para un operador alternativo no siempre resulta económicamente viable desplegar red propia, o acudir a instrumentos mayoristas más avanzados (como puede ser la provisión de líneas arrendadas a través de la oferta ORLA) o no específicamente adaptados a las necesidades concretas del cliente (como podría ser la desagregación del bucle o alternativas mayoristas equivalentes para prestar exclusivamente servicios de telefonía).

¹⁵ <http://www.movistar.es/autonomos/fijo/lineas-de-voz/ver-mas-lineas-de-voz/ficha/aut-linea-rdsi-acceso-basico>

La siguiente gráfica muestra cómo la cuota de Telefónica es mayor cuanto mayor número de locales tienen las empresas. También se aprecia que este efecto ha aumentado en los últimos años.

Cuota de Telefónica (en términos de ingresos por servicios fijos: acceso de banda ancha, telefonía fija y servicios de datos avanzados) según número de locales

Número de locales	2010	2011	2012	2013	2014
Un único local	76,9%	77,5%	67,2%	63,8%	61,5%
Entre 2 y 10 locales	76,0%	75,3%	73,1%	70,5%	65,8%
Más de 10 locales	76,7%	76,6%	78,9%	76,3%	75,9%
Total	76,6%	76,5%	73,2%	70,2%	67,9%

Fuente: CNMC. Elaboración propia partir de los requerimientos de información a los operadores

En este punto es preciso indicar que durante años Telefónica ha permitido que los operadores alternativos contrataran sus líneas minoristas para que las revendiesen, siendo ésta la vía por la que los operadores han podido ofrecer servicios suplementarios para clientes empresariales como los que solicitan los operadores alternativos en el marco de este procedimiento. Desde mayo de 2015 Telefónica estaría sin embargo denegando la contratación de líneas minoristas de telefonía fija para la prestación vía reventa de servicios de telefonía fija a clientes empresariales de los operadores alternativos, si bien en el trámite de audiencia ha remitido una propuesta para recuperar esta posibilidad de prestación vía reventa.

Dado todo lo que antecede, cabe concluir que a pesar de las barreras de entrada detectadas en el segmento empresarial, en la actualidad no existen alternativas reales al servicio AMLT que permitan el desarrollo de una competencia efectiva. Como consecuencia de ello, el servicio AMLT debe configurarse de tal manera que pueda responder a las necesidades reales del segmento empresarial.

II.9.5 Incorporación de las nuevas funcionalidades a la oferta AMLT sobre la base de la regulación actual

Telefónica considera que la Oferta AMLT está dirigida al segmento residencial y no ampara las facilidades requeridas por Vodafone y el resto de operadores.

Ciertamente el regulador sectorial se ha pronunciado en el pasado¹⁶ sobre la posible inclusión en la oferta AMLT de servicios de salto de línea, grupo IPBX y otros servicios asociados a facilidades empresariales, tal y como solicita en el marco de este expediente Vodafone¹⁷. En dichas respuestas a consultas

¹⁶ Resolución, de 24 de noviembre de 2011, sobre la revisión de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT), exp. DT 2011/1216.

¹⁷ Ver en particular Resolución, de 23 de abril de 2009, sobre la contestación a la consulta formulada por la entidad Astel sobre diferentes aspectos de la oferta de acceso mayorista a la línea telefónica (AMLT); Resolución de 1 de octubre de 2009 de la segunda consulta formulada

realizadas por los operadores, la CMT rechazó la incorporación a la oferta AMLT de este tipo de funcionalidades.

Sin embargo, como se ha demostrado anteriormente, y en línea con lo manifestado por los operadores, la realización de un análisis en profundidad de la situación en los mercados minoristas asociados con la prestación del servicio AMLT a nivel empresarial demuestra que su nivel de competencia dista de ser óptimo, detectándose cuotas de mercado crecientes con el número de locales de las empresas.

Por esta razón a continuación se muestra cómo el marco normativo habilita a la CNMC para adoptar el tipo de medidas planteadas por Vodafone.

Así, en primer lugar cabe recordar que la Resolución en vigor de 12 de diciembre de 2008 del mercado 2, se limita a señalar de forma genérica lo siguiente acerca de las líneas adscritas y los servicios incluidos en la oferta AMLT:

- “La oferta de AMLT deberá incluir, como mínimo, los siguientes elementos:*
- *Líneas susceptibles de adscribirse al servicio, tipo de servicios incluidos en la oferta de AMLT y requisitos a cumplir por los operadores beneficiarios para acceder a la oferta. [..] “*

Asimismo de la lectura de la oferta y de la Resolución que la aprobó se puede llegar a la conclusión de que la exclusión relativa a servicios de centralita no consta expresamente en ninguna de las dos. En este sentido es preciso señalar, por la estrecha relación que guardan con los servicios de centralita, que en la Resolución tampoco se hace ninguna exclusión expresa a las líneas de enlace.

En relación con el supuesto carácter eminentemente residencial de la oferta AMLT, cabe acudir a lo indicado en la Resolución que aprobó la oferta AMLT. En contestación a las alegaciones de Telefónica a este respecto, el regulador sectorial señala (el subrayado ha sido añadido):

“En su propuesta inicial, TESAU indicó que las líneas susceptibles de acogerse a la oferta sólo debían ser las líneas individuales, por ser las líneas de referencia del segmento residencial. Asimismo, consideraba que “un servicio regulado de AMLT que incluya las líneas RDSI, predominantes en clientes no residenciales, podría obstaculizar la competencia en redes alternativas
[..]

por la entidad Astel sobre diferentes aspectos de la oferta de acceso mayorista a la línea telefónica (AMLT); Resolución, de 24 de noviembre de 2011, sobre la revisión de la oferta de acceso mayorista a la línea telefónica; Resolución de 30 de mayo de 2013 sobre la solicitud de Astel de revisión de la oferta de acceso mayorista a la línea telefónica (AMLT).

en el informe de audiencia se consideró que la Oferta de AMLT debía incluir todas y cada una de las líneas preseleccionables independientemente del tipo de cliente, sin encontrar ningún impedimento técnico que pudiese justificar la no inclusión de las líneas RDSI Básicas y RDSI Primarias en la Oferta de AMLT. Se consideró que el servicio AMLT debe ser un instrumento que no sólo facilite la emulabilidad de las ofertas empaquetadas de acceso y tráfico telefónico fijo que actualmente TESAU desea comercializar en el segmento residencial, sino que se debe crear un servicio mayorista eficaz que los operadores alternativos puedan utilizar para emular en un futuro este tipo de empaquetamientos, independientemente del segmento al que se destine o tipo de línea que se utilice.”

De lo anterior se comprende que la oferta AMLT está orientada al segmento empresarial de la misma forma que lo está al residencial. De hecho se propuso acoger en la oferta las líneas RDSI Básico y las líneas RDSI Primario¹⁸. Estas son líneas inequívocamente destinadas al segmento empresarial, y en ellas las facilidades de centralita son un uso principal e irrenunciable para las empresas, como se observa en el catálogo comercial de sus servicios asociados.

Como conclusión, cumple señalar que los servicios de centralita no se excluyeron expresamente en la Resolución AMLT ni en la oferta, ni tampoco la configuración específica de las líneas sobre las que se prestan, es decir, las denominadas líneas de enlace, y que en cambio sí se especificó explícitamente en la Resolución AMLT y en la oferta de referencia que el servicio AMLT está destinado tanto al segmento residencial como al empresarial. Por consiguiente nada impide incluir las líneas de enlace en la oferta.

II.9.6 Sobre el servicio de reventa propuesto por Telefónica

Telefónica propone que las líneas telefónicas con funcionalidades para empresas no estén incluidas dentro de la oferta AMLT sino que sean provistas de manera independiente como parte de un servicio mayorista para la reventa de líneas minoristas. Telefónica propone que los operadores puedan adherirse a las condiciones del ‘esquema-resumen’ de este servicio que Telefónica incluye en el ‘Anexo I’ de su escrito de alegaciones.

Según Telefónica, los operadores contarían con la seguridad jurídica de que las condiciones de su servicio para reventa de líneas minoristas se encontraría recogido en la documentación del presente expediente. Asimismo Telefónica argumenta que una resolución de la CNMC sería marco suficiente para obligarle a cumplir su oferta, haciendo innecesario incluir las funcionalidades de tipo empresarial (líneas de enlace) en la oferta AMLT.

De acuerdo con lo indicado por Telefónica, su solución acortaría los tiempos de implantación, evitaría desarrollos innecesarios y ofrecería garantías de

¹⁸ Se desestimó finalmente la línea RDSI Primario al considerar que la cuota de Telefónica en este segmento era significativamente menor que en el caso del RDSI Básico.

inspección y control por parte de la CNMC; en cambio, la inclusión de las líneas de enlace dentro de la oferta AMLT le impondría obligaciones que exceden el mercado del cual se deriva la obligación del AMLT, e implicaría prestar un servicio mayorista para los operadores alternativos a unos precios y plazos regulados, resultando abusivo, arbitrario y costoso de desarrollar en sus sistemas.

Aunque resulte reiterativo en primer lugar es preciso señalar que la Resolución del mercado 2 y la Resolución de AMLT establecen que la oferta del servicio AMLT es la Oferta de Referencia mayorista para prestar el servicio de acceso mayorista a la línea telefónica. Así, la propia Resolución de mercado 2 indica claramente que: *“A efectos de esta obligación, se considera que la actual Oferta del Servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica aprobada mediante Resolución de la CMT de 8 de noviembre de 2007 continúa vigente, sin que sea necesaria la publicación de una nueva oferta de referencia por parte de TESAU. Ello, sin perjuicio de la competencia de la CMT para introducir cambios en la Oferta de Referencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2 de la Directiva de Acceso y en el artículo 7.3 del Reglamento de Mercados.”*

Por otro lado la Resolución del mercado 2 establece las obligaciones de acceso en el marco concreto de la oferta de AMLT. Dicho de otro modo, Telefónica tiene la obligación de proporcionar el acceso mayorista a la línea telefónica a todos los operadores con unas obligaciones preestablecidas en la oferta AMLT, entre las que se encuentra la orientación de los precios en función de los costes de producción, separación de cuentas, no discriminación en las condiciones de acceso, transparencia, etc. Cada una de las obligaciones así establecidas lleva incorporadas a su vez una serie de condiciones de todo tipo (especificación de los elementos de la oferta, publicación de datos, conocimiento y resolución por parte de la CNMC de los conflictos que en relación con estos servicios se planteen entre los operadores, tanto durante la negociación de los mismos como durante su ejecución, procedimiento de actualización de la oferta, dictado de las condiciones del acuerdo en caso de disputa, protección de datos, y un largo etcétera).

Resulta claro que un servicio de reventa al margen de la oferta de referencia como plantea Telefónica no cumple todos estos requisitos. En efecto, el documento enviado por Telefónica en ocasiones es contrario a las obligaciones establecidas en el mercado 2, como sucede en el caso de la orientación a costes de los precios, mientras que la mayoría de veces las obligaciones simplemente no están recogidas en el servicio. Es decir, la provisión de un servicio para la reventa de líneas minoristas no cumple las condiciones establecidas en el mercado 2.

En cambio la oferta AMLT ya lleva incorporado en su articulado un amplio conjunto de consideraciones. Desde este punto de vista la adición de las líneas para centralitas en la oferta AMLT resulta totalmente lógica y además

contribuye a dar homogeneidad a las condiciones de prestación del servicio de acceso mayorista a la línea telefónica en todas sus líneas ofertadas.

Resulta asimismo de especial relevancia que las obligaciones del mercado se correspondan directamente con los correspondientes elementos de la oferta para así disponer de la habilitación necesaria que permita resolver posibles casos de disputa. Para esta finalidad la oferta AMLT ha ofrecido un marco estable desde su aprobación en el año 2007.

En conclusión, la oferta AMLT es el lugar adecuado para con un marco claro e idóneo incorporar las líneas de enlace y ofrecer las garantías necesarias a fin de que la CNMC pueda supervisar el cumplimiento de la obligación y en caso de conflicto se puedan resolver las discrepancias entre las partes.

II.9.7 Líneas a incluir

En base a todo lo anterior se considera justificado incorporar los servicios de centralita en la oferta AMLT. Para este fin es necesario que las líneas sobre las que se configuran estas facilidades estén recogidas en la oferta. Es sobre estas líneas de enlace sobre las que se añaden una serie de funcionalidades de centralita y servicios suplementarios de acceso. Para ello se deben incluir en la oferta las líneas que soportan funcionalidades de centralita y cuyo soporte físico sean las líneas convencionales individuales que ya están recogidas (analógica, RDSI Básico) y que posibilitan la prestación de servicios de centralita (líneas de enlace para grupos de salto, líneas para centrex, etc.).

En cambio, las líneas RDSI Primarias son accesos de mayor capacidad (30 canales) que la línea analógica o el RDSI Básico, y sus respectivas versiones de líneas de enlace, y por ello son demandadas en locales de un cierto tamaño, razones por las que no fueron incluidas en la oferta.

Además, los operadores pueden ofrecer accesos primarios por medio de circuitos ORLA, como ha considerado expresamente la CNMC: *“Para replicar los accesos primarios RDSI se ha empleado ORLA-T a 2 Mbps. En efecto, un acceso primario RDSI requiere de una transmisión de 2 Mbps simétrica transparente sobre la que se ofrece la arquitectura específica del servicio RDSI de 30 canales de tráfico y uno de señalización, prestaciones que ofrece el servicio mayorista ORLA-T.”*¹⁹

BT ha solicitado que se incluyan ahora pero no ha fundamentado su petición. En todo caso se podrán incluir las líneas RDSI Primarias en la oferta en caso de que en un futuro se justificara la necesidad de su inclusión por la insuficiencia del resto de soluciones mayoristas disponibles para llegar a los clientes que demandan líneas RDSI Primarias.

¹⁹ Resolución, de 2 de junio de 2015, por la que se acuerda archivar la denuncia interpuesta por Cableuropa, S.A.U. contra Telefónica de España, S.A.U. sobre la Oferta Económica presentada en el concurso convocado por el Ayuntamiento de Villena.

Como conclusión de todo lo anterior, se considera justificado incluir en la oferta AMLT las líneas analógicas de enlace y las líneas RDSI Básico de enlace (así como líneas equivalentes para otros servicios de centralita como centrex o centrex con centralita) y en cambio no incluir las líneas RDSI primarias.

II.9.8 Facilidades empresariales a incluir

En cuanto a los servicios para cada tipo de línea recogida en la oferta AMLT se establece en el apartado “1.2.2. Servicios incluidos” que:

“Se consideran incluidos tanto los servicios suplementarios a extinguir que previamente tuviese contratado el cliente final (sin posibilidad de que se generen nuevas altas) como los nuevos servicios suplementarios (sólo aquéllos que estén soportados por las centrales de conmutación) que pueda comercializar Telefónica de España. Asimismo, se establece que Telefónica de España no podrá comercializar a nivel minorista este tipo de servicios hasta que estén efectivamente disponibles para los operadores beneficiarios.

Por tanto, Telefónica debe poner a disposición de los operadores los mismos servicios suplementarios que su división minorista aplica sobre cada tipo de línea (a excepción de los servicios declarados incompatibles con el AMLT, como es el caso del servicio de telecómputo, y de los servicios declarados excluidos, como son los servicios de red privada virtual y de grupo cerrado de usuarios según se razonará a continuación), permitiendo así la replicabilidad de los servicios que Telefónica suministra a nivel minorista.

Dado lo que antecede se considera justificado que la oferta AMLT incluya todos los servicios suplementarios que se pueden configurar sobre las líneas de enlace y sobre las líneas RDSI de enlace, incluyendo el alquiler y mantenimiento de terminales. Para aquellos servicios que incluyan tráfico telefónico, como puede ser el servicio centrex, Telefónica deberá pasar su facturación junto con la factura mensual del servicio AMLT, de la misma forma que ya lo hace con los servicios suplementarios (apartado 8.4.2.d de la oferta) o con los tráficos no preseleccionables realizados por las líneas AMLT (apartado 8.4.2.g de la oferta).

El servicio de Red privada virtual está excluido actualmente de la oferta AMLT. En efecto la Resolución AMLT estableció que el servicio RPV debía quedar excluido de la oferta de AMLT y que debía ser dado de baja al ejecutar el alta efectiva del servicio AMLT con el objetivo de lograr la factura única al usuario por parte del operador alternativo. En el presente procedimiento Telefónica ha indicado que este servicio se encuentra próximo a su extinción al haberse discontinuado comercialmente desde el pasado diciembre de 2014, y que actualmente tiene una planta de **[CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]** redes RPV. Según Telefónica estas redes permanecen en planta únicamente hasta que se consiga finalizar la evolución a IP.

El servicio RPV permite disfrutar de facilidades de centralita y de una tarifa plana entre oficinas que dependan de centrales telefónicas diferentes. Es preciso considerar que el servicio RPV no sería interoperable entre las líneas AMLT y el resto de líneas que el operador alternativo pondría a disposición del cliente, bien sea con su propia red o bien sea contratando otras soluciones mayoristas diferentes del AMLT. Por tanto el servicio RPV solo se podría prestar sobre las líneas AMLT. Debido a la imposibilidad de prestar el servicio RPV de forma homogénea sobre el resto de líneas que el operador alternativo ponga a disposición del cliente no se considera justificado incluirlo en el AMLT.

El servicio grupo cerrado de usuarios se presta a usuarios conectados a la RDSI mediante un acceso básico o un acceso primario. Se desestima la solicitud de los operadores de eliminar la exclusión de este servicio por las mismas razones que se han dado para el servicio RPV.

Por último, no se considera proporcionado incluir la configuración de forzado o desbloqueo de la capa de nivel 1 que solicita BT por no ser una funcionalidad del mismo grupo de servicios de tipo centralita que han solicitado el conjunto de los operadores y que sí se han identificado como imprescindibles para la competencia en el mercado 2.

Como conclusión, se considera justificado incluir en la oferta de referencia la línea analógica de enlace y la línea RDSI Básico de enlace (junto con el resto de líneas del tipo de enlace que se configuran sobre la línea analógica y la línea RDSI Básico) y con ellas todas las facilidades y servicios suplementarios asociados. Para ello se debe modificar el texto de la oferta añadiendo las líneas de enlace como se indica en el anexo. Asimismo se deben desdoblar las referencias a las líneas analógicas y RDSI Básico en las correspondientes referencias a líneas de enlace en el apartado de codificación de las causas de denegación, en el contrato tipo y en las tablas de precios. Se propone no eliminar de la oferta las exclusiones de los servicios RPV y grupo cerrado de usuarios.

II.9.9 Implantación y provisión de las facilidades empresariales

Telefónica indica que la provisión de las líneas de centralita a incluir en la oferta AMLT no está implementada en flujos de provisión relacionados con el servicio AMLT. Telefónica alega que la introducción en la oferta AMLT de las líneas y facilidades empresariales implicará una grave problemática debido a que la elevada complejidad técnica de migrar todos 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.), así como en el registro en sus sistemas todas aquellas configuraciones de terminales y tarjetas. Telefónica señala que incluir las líneas de enlace en los sistemas de provisión AMLT no supone únicamente traspasar a un operador la facturación de lo que ya tiene el cliente, sino también replicar como si fuera un cliente minorista cualquier

petición que pudiera solicitar éste a través de su operador, algo que según Telefónica es prácticamente imposible de desarrollar en sistemas.

Telefónica ha expuesto la complejidad que supondría la plena integración de dichas facilidades empresariales en los sistemas que dan soporte actualmente al servicio AMLT, tanto en lo que se refiere a la propia gestión en sus sistemas como respecto al flujo de provisión a definir.

Por ello sería desproporcionado imponer a Telefónica su implantación en NEON. Muy al contrario, debe reconocerse a Telefónica la libertad para implantar el acceso a dichas facilidades con los procedimientos de su elección, como por ejemplo los procedimientos que ha previsto en su propuesta de servicio de reventa, de modo que pueda estar disponibles en un plazo muy breve, como ha apuntado la propia Telefónica.

En conclusión, considerando las tareas específicas que requiere la configuración de las facilidades de tipo empresarial, se considera justificado no imponer una implementación concreta, de modo que Telefónica podrá definir los procedimientos aplicables a las solicitudes de provisión y consultas de estado.

II.9.10 Alquiler y mantenimiento de terminales y centralitas

Telefónica alega que prestar el servicio de alquiler y mantenimiento de centralitas es injustificado y desproporcionado, dado que son servicios que pueden contratar por su cuenta los operadores alternativos, y que le impone una obligación que excede del mercado 2. Sobre esto Telefónica añade que sería análogo a pretender imponer obligaciones más allá del punto de terminación de red en el análisis del mercado de acceso físico.

Telefónica también indica que mientras que para las líneas individuales, hay un terminal de referencia y delimitado, los terminales tipo centralita propuestos pueden ser provisionados por terceras empresas, cuyo catálogo y configuraciones puede sufrir modificaciones constantemente.

Finalmente Telefónica alega que existen centralitas que tienen contratados equipos o soluciones de llamadas móviles que no se podrían prestar a través del servicio AMLT.

En primer lugar es preciso recordar que la oferta AMLT incluye desde sus inicios el servicio de alquiler del terminal con carácter opcional para el operador: *“en el caso de líneas activas Telefónica de España ofrecerá a los operadores beneficiarios que lo requieran conjuntamente con el servicio de AMLT el servicio de alquiler y mantenimiento de equipo terminal de abonado que, en su caso, estuviera prestando a los abonados respecto a los que se solicita el servicio de AMLT. No obstante y de forma general, el contrato de alquiler del terminal se considerará automáticamente resuelto con el alta del*

servicio AMLT, salvo que medie solicitud en contrario del operador por deseo expreso de su cliente de mantenerse en dicho alquiler".

En efecto, la resolución AMLT, de 8 de noviembre de 2007, indicó que el servicio de alquiler de terminal se incluyó como un servicio asociado al acceso a la línea telefónica que permitiría implantar con mayor éxito el servicio AMLT: *"respecto al servicio de alquiler y mantenimiento de equipo terminal de abonado, se consideró que éste no se encuadra dentro del conjunto de servicios regulados, pero su inclusión como parte de la Oferta de AMLT podía contribuir de forma notable a la implantación del servicio de referencia, dado que supone la desvinculación total del cliente de TESAU. De esta forma se consideró que TESAU debería ofrecer, a los operadores beneficiarios que así lo solicitasen, la posibilidad de que éstos facturasen a los abonados por los servicios de alquiler y mantenimiento del equipamiento telefónico".*

La alegación de Telefónica acerca de la delimitación del mercado 2 ya fue examinada en la Resolución inicial de AMLT en 2007, considerándose que el mantenimiento de terminal serviría para implantar el AMLT, con factura única y sin necesidad de cambiar el terminal.

No obstante, a la vista de las cuestiones planteadas por Telefónica debe examinarse si las razones por las que se decidió incluir en la oferta AMLT de 2007 el servicio de alquiler y mantenimiento de terminal siguen siendo válidas y aplicables a equipos como centralitas.

La inclusión del servicio de alquiler y mantenimiento de terminales en la oferta AMLT ha permitido garantizar la continuidad de los servicios y al mismo tiempo presentar una factura única al abonado.

La aplicación del mismo mecanismo a los equipos tipo centralita que se conectan a las líneas de enlace se encuadraría dentro de la motivación general de incluir en la oferta las facilidades de empresa, ya que permitirá garantizar la continuidad de los servicios con facilidades de tipo empresarial. Para los clientes empresariales en ocasiones puede ser de gran valor que se produzca el cambio de operador garantizando la continuidad de las configuraciones existentes, para lo cual la oferta AMLT es idónea siempre que incluya el servicio de alquiler y mantenimiento de equipos. Ello permitiría mantener la misma configuración en el equipo y las líneas de enlace a las que se conecta.

De hecho, precisamente en el caso de las centralitas, considerando las dificultades que alega Telefónica relacionadas con las reclamaciones de provisión (*"una provisión de una línea de enlace o una reconfiguración de grupos de salto o movimientos similares pueden implicar modificaciones en el equipamiento del usuario"*), puede ser recomendable que el equipo pertenezca al catálogo de Telefónica para que el servicio sea eficaz.

Esta solución permite extender a las centralitas las ventajas ya señaladas en 2007 para terminales convencionales: factura única y continuidad sin necesidad de reemplazo ni reconfiguración de equipos. No se impide que el operador opte por ofrecer su propio equipo, y Telefónica recibe la misma cantidad que por su prestación minorista.

Así pues, incluir el alquiler de centralitas en la oferta contribuye a la efectividad de la inclusión de las líneas de empresa en la oferta AMLT, de forma no se produzca innecesariamente una discontinuidad en el servicio debida al cambio de terminales.

No obstante, lo anterior no puede trasladarse a todo tipo de centralitas, que como ha alegado Telefónica presentan particularidades en cuanto a su condiciones de contratación o configuración técnica. Cabe indicar que no se obliga a prestar desde la centralita servicios no incluidos en el AMLT, y no corresponde al ámbito de la oferta AMLT disponer sobre la situación de los contratos o los posibles arriendos de terminales de que se dote Telefónica para cumplir con la obligación de prestar el servicio de alquiler y mantenimiento de terminal. Se reconoce que estas circunstancias podrían hacer inviable que Telefónica siguiera suministrando la centralita en ciertos casos que podrá rechazar razonadamente cuando pueda mostrar la inviabilidad de la petición que reciba.

En conclusión, Telefónica debe encargarse de prestar el servicio de alquiler y mantenimiento de equipamiento de abonado. Telefónica prestará este servicio únicamente con los equipos sobre los que presta este servicio en su división minorista y podrá rechazar las peticiones que sean demostradamente inviables. Se debe modificar la oferta como se indica en el anexo 2.

II.9.11 Servicio centrex

En su escrito de alegaciones Telefónica comunica que desde febrero de 2016 el servicio centrex está obsoleto y cerrado a su comercialización de altas de nuevos clientes, así como altas nuevas de líneas en grupos centrex existentes. Concretamente indica que en la actualidad la planta es de **[INICIO CONFIDENCIAL FIN CONFIDENCIAL]**.

Adicionalmente Telefónica alega que el servicio mayorista de centrex analógico es a su juicio un servicio de equipamiento virtual y que por ello debería estar desregulado. Telefónica señala que el servicio centrex ofrece facilidades de centralita que se prestan desde la central de conmutación y que no son inherentes a las líneas sobre las que se presta el servicio, por lo que no se debería obligar a Telefónica a prestar dicho tipo de servicio en el marco de la oferta AMLT. En consecuencia según Telefónica la obligación de prestarlo sería desproporcionada y arbitraria.

En primer lugar con respecto al cierre del servicio centrex es preciso señalar que la oferta AMLT ya recoge el caso de aquellos servicios que se encuentran en extinción: *“se consideran incluidos tanto los servicios suplementarios a*

extinguir que previamente tuviese contratado el cliente final (sin posibilidad de que se generen nuevas altas) como los nuevos servicios suplementarios (sólo aquéllos que estén soportados por las centrales de conmutación) que pueda comercializar Telefónica". En efecto, la Resolución AMLT estableció claramente que los servicios que se encuentran en extinción deben estar incluidos en la oferta AMLT ya que, en caso contrario, estaría discriminando a unos clientes frente a otros al negarles la posibilidad de recibir una única factura por los servicios que éstos tienen contratados. Por lo tanto los servicios previamente contratados por clientes que decidan cambiar de operador siguen estando disponibles en el AMLT, si bien no se puede dar nuevas altas, sino solamente traspasar a AMLT los servicios ya activos.

Por otro lado se considera justificado que el servicio centrex sea considerado como un servicio de acceso más en el marco del presente expediente. En cuanto a su provisión este servicio se circunscribe únicamente al ámbito de la central local y la línea de acceso, siendo imposible de replicar por los operadores en aquellos emplazamientos donde no disponen de acceso local. En cuanto a sus características para el usuario es un servicio con funcionalidades del mismo tipo que otros servicios suplementarios de tipo centralita asociados a las líneas de enlace AMLT, si bien posee sus propias ventajas comerciales para adaptarse a determinados perfiles de cliente.

Con respecto los problemas de provisión de las líneas centrex con preselección, mediante Resolución de 8 de mayo de 2002 se aprobaron las condiciones que garantizan la disponibilidad de la preselección en aquellas líneas de abonado asociadas a servicios centrex. En consecuencia no se reconoce la incompatibilidad técnica entre ninguna funcionalidad del servicio centrex y la preselección, ni constituyen excepción alguna para ser preseleccionadas.

Sobre la consideración de la cuota adicional del servicio centrex en el apartado II.9.13 se indica que la oferta AMLT prevé que para las facilidades y servicios suplementarios se repercuta el precio minorista.

En conclusión el servicio centrex debe ser prestado con las mismas condiciones que el resto de servicios a extinguir incluidos en el servicio AMLT, es decir, se debe garantizar su continuidad para aquellos casos en que ya estuviese siendo prestado a un usuario y se produzca un cambio hacia un operador alternativo.

II.9.12 ANS de provisión y reclamaciones de provisión y facturación

Telefónica señala que requiere mayores ANS de provisión y mantenimiento que cuando se trata de líneas sin facilidades de centralita, por ser proyectos a medida que deben realizarse desde un departamento específico.

Con respecto a las reclamaciones de provisión Telefónica indica que toda la gestión de las mismas también debería hacerse de forma manual puesto que NEON no tendría control de los pedidos. Asimismo indica que pueden implicar

modificaciones en el equipamiento del usuario, las cuales escaparían al control de Telefónica.

Con respecto a las reclamaciones de facturación Telefónica señala que tampoco podrían gestionarse de forma automática puesto que NEON no va a tener control de las provisiones y la gestión de la facturación tampoco ha ido por el flujo de sistemas renovados.

En primer lugar se considera justificado que los ANS de provisión sean mayores que para las líneas sin capacidad de centralita. Se considera apropiado tomar como referencia los ANS de provisión que ha incluido Telefónica en la documentación de su servicio para la reventa de líneas, al disponer de la experiencia de los plazos con los que ha entregado a los operadores estas líneas antes de cesar en su prestación:

	Línea enlace STB (días)	Línea enlace RDSI Básico (días) y líneas centrex
Alta sobre vacante	16	22
Alta sobre línea activa	7	7

En cuanto a las reclamaciones de provisión y por averías Telefónica incluye en la documentación que el tiempo medio que se marca como objetivo para la reparación de estas líneas es de 2 días laborables. No se considera aceptable establecer un ANS superior a los que están en vigor para las líneas sin capacidad de enlace (48 horas hábiles). Teniendo en cuenta los tiempos medios y las consideraciones expuestas en el análisis del apartado II.7 se estima que 48 horas hábiles son un nivel adecuado para la reparación de averías.

En cuanto a las reclamaciones de facturación, debido a su dependencia de los sistemas utilizados en la provisión del servicio, y a las particularidades con que estos puedan haber sido alcanzados, se considera justificado que Telefónica y los operadores interesados acuerden los medios y términos con los que gestionarán estos procedimientos, pudiendo intermediar la CNMC a solicitud de las partes en el establecimiento del marco que rijan entre las dos partes así como en la resolución de cualquier conflicto que pudiera presentarse.

En conclusión, se considera justificado establecer los ANS de provisión indicados la tabla anterior. El ANS de infraestructura será de 2 días. Por su parte, los medios y términos con que se gestionarán las reclamaciones de facturación serán acordadas por Telefónica y los operadores.

II.9.13 Precios

Las líneas de enlace que comercializa Telefónica son las mismas líneas físicas que están recogidas en la oferta con una configuración específica. En

consecuencia, se considera justificado que su precio de alta y su cuota mensual sea el mismo que el de las líneas equivalentes sin configuración de enlace. Estos precios están orientados a los costes tal y como recoge la Resolución del mercado 2.

No se considera justificada por tanto la propuesta de Telefónica de que se aplique a estas líneas el precio con que son comercializadas en el segmento minorista.

A su vez, los operadores alternativos en el trámite de audiencia han indicado su conformidad con la aplicación de dichos precios orientados a costes.

Asimismo debe establecerse el precio de alta y la cuota mensual de la funcionalidad de salto que caracteriza a cada línea, así como del resto de los servicios suplementarios de las líneas de centralita. En ambos casos se considera justificado seguir lo establecido en la oferta AMLT para el precio del resto de servicios suplementarios y que consiste en que el precio de los servicios coincida con el precio minorista que aplica Telefónica, de forma que los precios se actualicen a medida que los modifica comercialmente Telefónica en su rama minorista. Esta correspondencia permite que tanto los precios por la configuración (alta) como de mantenimiento (cuota mensual) de las facilidades y servicios suplementarios (función de salto, marcación directa de extensiones, señalización de usuario, etc.) se mantengan igualados en todo momento al catálogo minorista de Telefónica.

En el plazo de un mes Telefónica deberá incorporar dichos precios al cuadro de precios de servicios suplementarios que mantiene en su web según lo establecido en la oferta de referencia²⁰.

II.10 CONTRAPRESTACIÓN ECONÓMICA POR RECHAZOS DE ALTA

II.10.1 Solicitud

ASTEL y Orange solicitan que se elimine la contraprestación económica asociada a las solicitudes de alta rechazadas por cualquiera de las causas de denegación previstas en la oferta AMLT al ser la única oferta mayorista que atribuye a los rechazos una contraprestación económica, considerando la preselección como una facilidad del servicio AMLT, y producirse rechazos de forma automática sin una tramitación por parte de Telefónica por la que deban pagar los operadores.

Orange considera que la fase de validación comercial debe ser considerada de forma análoga a la extracción de solicitudes en línea con lo recogido en la Resolución sobre la revisión de precios de la oferta de acceso mayorista a la

²⁰ En aplicación de la 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. (Expediente OFE/DTSA/2160/14/SUPLEMENTARIOS AMLT)

línea telefónica (OFE/DTSA/1189/13/PRECIOS AMLT) que establecía para el alta de AMLT sobre línea con servicio telefónico activo que el proceso de validación comercial es de naturaleza esencialmente automatizada.

Adicionalmente Orange considera que los procedimientos de extracción de solicitudes y de validación ya son remunerados con la cantidad establecida en virtud del concepto de 'sistemas de la información' dentro del modelo de costes de las altas que establece el precio de los movimientos de altas del servicio AMLT (con una componente de coste de 2,48€). En consecuencia a juicio de Orange no se debe permitir una doble remuneración a favor de Telefónica.

En consecuencia Orange considera que no está justificada la contraprestación económica que se vincula actualmente a los rechazos AMLT emitidos por Telefónica solicitando de nuevo su eliminación de la Oferta.

II.10.2 Análisis

La contraprestación por rechazo en el alta AMLT está tomada de los precios para la preselección de operador²¹. En aplicación del principio de causalidad, se estableció que el operador beneficiario de la preselección debe retribuir al operador de acceso por cada solicitud rechazada por causas imputables al operador solicitante: dicho de otra manera, cuando el operador de acceso rechaza la solicitud por alguna de las causas de denegación preestablecidas que le dan derecho a percibir una contraprestación económica.

Con respecto a la alegación de Orange de que la contraprestación por rechazo debería ser nula es preciso indicar que en la Resolución de fijación de precios de preselección²² analizó esta misma cuestión:

“Así pues, los costes de los sistemas ligados a los procesos de tramitación de las solicitudes, que no son repercutibles a otros operadores en

²¹ El estudio realizado para fijar las contraprestaciones económicas por tramitación de solicitudes de preselección se basó en la metodología “bottom-up”, teniendo en cuenta los costes incrementales a largo plazo. En concreto, se ha supuesto que el incremento a considerar es la completa prestación del servicio, con lo que se ha tomado en consideración la plataforma de sistemas y aplicaciones informáticas requeridas, así como las necesidades de personal que se precisan para llevar a cabo la tramitación de las solicitudes y la activación de la preselección en las centrales. Para permitir la recuperación de todos los costes, también se tuvo en cuenta el componente de costes comunes correspondiente.

En la identificación de los elementos que componen el coste directo relacionado con las operaciones necesarios se consideraron tres centros de costes que intervienen en dichos procesos:

- a. Oficina de preselección: es la oficina donde se reciben las solicitudes para ser validadas, se gestiona el proceso de actuación de red, se comprueban los originales, y se mantienen las bases de datos de preselección.
- b. Área de red: donde se ejecutan los comandos en los sistemas de conmutación, para preseleccionar a los abonados de los operadores beneficiarios.
- c. Sistemas Informáticos que soportan los procesos específicos requeridos para activar las solicitudes de preselección.

²² Resolución, de 17 de octubre de 2002, sobre la fijación de contraprestaciones económicas por la tramitación de solicitudes de preselección (DT2002/6645).

portabilidad, sí que se tienen en cuenta en el cálculo de las contraprestaciones en preselección.

En suma, el motivo por el que el precio de solicitud rechazada no sea nulo en preselección, se debe a que en este ámbito el operador de acceso tiene derecho a recuperar el coste imputable al inmueble, a las incidencias de provisión ligadas a solicitudes rechazadas, a la tramitación básica, así como el derivado de la utilización de los sistemas de información. Por tanto, se desestima esta alegación.”

La alegación de Orange fue planteada en el ámbito de la preselección, llegando el regulador sectorial a la conclusión de que debe existir una contraprestación por rechazo.

En el caso del servicio AMLT las causas de denegación se pueden dar en la fase de extracción de solicitudes y en la fase de validación comercial. Estas causas de denegación que motivan los rechazos están heredadas en su gran mayoría de los procedimientos de preselección. En concreto, el proceso de validación comercial del servicio AMLT comprende, entre otras, las comprobaciones específicas para asegurar las actuaciones de preselección en la red. Por esta razón en el caso particular de los rechazos asociados a la validación comercial se considera justificado que su contraprestación sea la misma en los dos servicios, preselección y AMLT. Asimismo cumple decir que la lista de causas de denegación del apartado “8.1.4. Validación comercial” de la oferta” ha sido objeto de revisiones y se han normalizado los procesos con el fin de no producir rechazos innecesarios.

En efecto en cada causa de rechazo recogida en el procedimiento de validación comercial es necesario comprobar información de estado (si existe un proceso de portabilidad en marcha en la numeración, si la numeración está portada a otro operador, si el abonado está dado de baja, si, como bien indica Orange, la línea no tiene AMLT, etc.). La causalidad invocada como principio en la imputación de costes corresponde a los sistemas que comprueban esta información dinámica.

Por el contrario, la fase de extracción de solicitudes tiene un carácter automático que se limita a realizar una comprobación estática sobre el mensaje de solicitud. Es decir, solo realiza una verificación local de posibles problemas de normalización en el formato de la trama recibida. Por tanto no puede aplicarse el coste por rechazo que se calculó en su día basado en el coste de personal de la oficina de preselección. No está justificado que la oferta AMLT sea la única oferta mayorista que penaliza económicamente la extracción de solicitudes, siendo este procedimiento común a otras ofertas y no estando directamente relacionado con las actuaciones de preselección, por lo que las causas de rechazo en la fase de extracción de solicitudes no deben dar lugar a penalizaciones para el operador, tal y como sucede en las demás ofertas mayoristas.

Finalmente se considera que exista doble imputación de costes por sistemas de información como resultado de la coexistencia del proceso de alta y del de rechazo. En el servicio AMLT se puede considerar que el alta y el rechazo son actuaciones diferentes aunque la comprobación de no rechazo sea un prerequisite para el alta. Como ya se ha comentado el rechazo de la solicitud tiene su inicio en las actuaciones específicas de la preselección. En este sentido el rechazo fue establecido por el regulador sectorial antes que el alta del servicio AMLT. Como consecuencia de ello la contraprestación por rechazo es un proceso específico desde el origen del servicio AMLT junto con el precio del alta.

Como conclusión, se propone modificar el apartado “8.1.2. Envío y recepción de solicitudes por correo electrónico” de la oferta para indicar que la contraprestación económica asociada a las solicitudes de alta de AMLT rechazadas por las causas de denegación previstas en este apartado sean nulas, según se indica en el anexo.

II.11 REFERENCIAS EN LA OFERTA SOBRE LA RELACIÓN ENTRE OPERADORES Y ABONADOS

II.11.1 Solicitud

ASTEL y Orange solicitan que se eliminen las menciones relativas a la relación entre Telefónica y los abonados, y entre los operadores y sus abonados, por estar ambas fuera del ámbito de una oferta mayorista. Orange alega que los abonados lo son del operador que le presta servicios, que solo en algunos casos mantienen algún servicio con Telefónica, y que la razón de ser de la oferta AMLT es desvincular a los abonados de Telefónica para permitir que identifiquen al operador alternativo como único prestador de los servicios. Orange indica que la relación de Telefónica con sus abonados y la relación del operador con los suyos, pertenecen al entorno contractual, por lo que carece de sentido la redacción de determinados párrafos del apartado 4 de la oferta AMLT.

Por todo lo anterior se propone eliminar el apartado 6.3 del Contrato Tipo y los siguientes párrafos correspondientes al apartado 4:

“En relación a la baja del Servicio de AMLT en sus diferentes modalidades, el abonado podrá dirigirse tanto al Operador beneficiario como a Telefónica de España, de acuerdo con el procedimiento establecido para ello y manteniendo siempre, y en todo momento, informado al abonado de los efectos que conlleva su solicitud de baja. En el caso de baja del servicio telefónico, el abonado deberá dirigirse al operador con el que tenga contratado en ese momento los servicios de acceso y tráfico telefónico fijo.

[..]

Las relaciones entre los abonados que soliciten el alta en el servicio de AMLT y el Operador beneficiario se formalizarán mediante un contrato

específico en el cual se recogerá, entre otras cuestiones, que la prestación del servicio AMLT implica el consentimiento del cliente a la comunicación de los datos necesarios para la prestación del servicio, por Telefónica de España al operador y cualquier otra información relativa a los clientes nacida de la relación con Telefónica de España y susceptible de ser trasladada al Operador beneficiario. La formalización de este contrato conllevará la modificación de las condiciones del contrato entre el abonado y Telefónica de España en relación con la prestación de los servicios incluidos en el Servicio de AMLT.”

Telefónica señala que no entiende la solicitud de Orange y ASTEL indicando que Telefónica está procediendo como indica la oferta desde que existe el servicio AMLT y con la modificación propuesta aparentemente Telefónica no podría realizar las recuperaciones minoristas con un perjuicio inasumible por mi representada.

II.11.2 Análisis

En el ámbito de la preselección se definió el proceso de inhabilitación para permitir a los abonados que sus llamadas volvieran a ser cursadas por Telefónica, operador titular de la línea. Pero este procedimiento no debe trasladarse al AMLT. Como bien indica Orange, el cliente no debería poder causar baja del servicio AMLT (por tratarse de un servicio mayorista) sin darse de baja del servicio telefónico (lo que comporta baja del servicio telefónico más la baja de la línea) que le presta el operador, o bien darse de alta en el servicio telefónico de otro operador alternativo (que lo proveerá mediante AMLT), o bien darse de alta en el servicio telefónico de Telefónica. Cuando el usuario quiera contratar el servicio telefónico de Telefónica tendrá que hablar con este operador para cursar ante él su solicitud de alta.²³

Por otro lado, pese a lo que indica Telefónica en sus alegaciones no se le causará ningún perjuicio ya que la medida propuesta no imposibilita las recuperaciones minoristas. Telefónica puede naturalmente tramitar altas en sus servicios minoristas que impliquen el traspaso de la línea AMLT.

Por tanto se debe modificar la oferta para eliminar la referencia a la solicitud de baja del servicio AMLT del epígrafe “4.1. Relación de Telefónica de España con los abonados” y del punto 6.3 del contrato tipo que recoge la oferta.

Por otro lado en el caso de cursar la baja del servicio telefónico (lo que comporta la baja del servicio telefónico más la baja de la línea), el abonado deberá dirigirse al operador alternativo con el que tenga contratado en ese momento, a través del AMLT, los servicios de acceso y tráfico telefónico fijo. Se considera que esta puntualización no está de más en el texto de la oferta.

²³ En este caso cabe también la posibilidad de que cuando se dirija a Telefónica para darse de alta en el servicio telefónico pueda solicitarle mantener la preselección con el operador alternativo.

Con respecto a lo indicado de que el contrato entre los abonados y el operador recogerá *“el consentimiento del cliente a la comunicación de los datos necesarios para la prestación del servicio, por Telefónica de España al operador y cualquier otra información relativa a los clientes nacida de la relación con Telefónica de España y susceptible de ser trasladada al Operador beneficiario”* se pretende únicamente asegurar que se obtiene de los clientes del servicio AMLT el consentimiento para la comunicación por Telefónica al operador de los datos necesarios para la prestación del servicio. En consecuencia no se considera justificado eliminar esta indicación.

Finalmente la última frase que los solicitantes proponen eliminar *“La formalización de este contrato conllevará la modificación de las condiciones del contrato entre el abonado y Telefónica de España en relación con la prestación de los servicios incluidos en el Servicio de AMLT”*, simplemente viene a describir algo cierto y que no se considera necesario eliminar de la oferta

Como conclusión, se propone modificar la oferta en su apartado *“4.1 Relación de Telefónica de España con los abonados”* y en el apartado 6.3 del Contrato Tipo como se indica en el anexo del presente Informe.

II.12 PROCESO DE ENTREGA DE SOLICITUDES DE ALTA AMLT SOBRE PAR VACANTE

II.12.1 Solicitud

Orange expone que, según sus datos, aproximadamente un 20% de solicitudes de alta sobre vacante –en el ámbito empresarial- se finalizan sin que el servicio haya sido efectivamente entregado por Telefónica. Para asegurar la correcta provisión del servicio, Orange propone un procedimiento opcional de verificación telefónica similar al de la OBA.

Esta facilidad opcional consistiría básicamente en que, para todas las altas de AMLT sobre vacante, el personal técnico de Telefónica deberá realizar una llamada telefónica desde la línea activada al número gratuito facilitado por el operador alternativo que se adhiera a este procedimiento opcional. En la llamada, el operador le facilitará al técnico el código de franqueo correspondiente que le permitirá dar por finalizada la provisión.

ASTEL y Orange proponen que en la llamada se transmita algún código numérico identificativo, como por ejemplo el DNI, ya que el operador físico (o automático si se utiliza un IVR) desconoce la asociación número-línea hasta que no se haya completado la provisión del servicio. Orange indica que en el mercado residencial la gestión del franqueo telefónico se realiza a través de un IVR que exige la entrada de un dato exclusivamente numérico.

Telefónica se opone a la propuesta de incluir el procedimiento opcional de franqueo telefónico, alegando que AMLT y OBA no son comparables.

Telefónica indica que en el caso de línea AMLT es Telefónica quien realiza la entrega del servicio extremo a extremo, a diferencia del caso de la OBA. Telefónica considera que la propuesta de Orange introduciría mayor complejidad en el procedimiento y modificaciones en los sistemas, y que el problema radica en que Orange no está analizando correctamente los mensajes del WS que le notifican la finalización del alta de línea.

Asimismo, Telefónica discrepa del porcentaje reportado por Orange, y alega que está intentando alarmar con un problema inexistente. A juicio de Telefónica, se trata de un problema que es prácticamente imposible que se produzca, porque el flujo de provisión impide dar de alta una línea AMLT sin que antes se haya instalado la línea telefónica. Telefónica dice haber analizado la mensajería de todas las altas sobre vacante desde junio de 2015 no habiendo encontrado ningún caso finalización de AMLT sin haber ejecutado previamente el alta de línea.

Por último, Telefónica señala que Orange utiliza el procedimiento de alta de AMLT sobre vacante únicamente desde fechas muy recientes. Telefónica considera que no procede adoptar medidas ante un problema que en realidad no existe, y que Orange debería haberse puesto en contacto con el área comercial mayorista para clarificar cualquier problemática con los desarrollos de forma previa a solicitar una modificación de la oferta.

II.12.2 Valoración

En primer lugar, debe indicarse que no resulta en modo alguno aceptable proceder a la finalización de solicitudes a nivel de sistemas sin las debidas garantías de que las tareas de provisión se han completado correctamente. Por lo tanto, es obligación de Telefónica adoptar las medidas necesarias para prevenir las incidencias descritas por Orange.

Sin embargo, de acuerdo a la información facilitada por Telefónica en sus alegaciones, a ésta no le constaban hasta ahora los problemas aducidos por Orange, y según sus datos no se habrían producido dichas incidencias ni Orange las había puesto en su conocimiento. Orange por su parte no ha facilitado datos concretos de solicitudes afectadas.

Además, a la vista de las alegaciones tanto de Telefónica como de ASTEL y Orange, la implantación del procedimiento de validación de altas sobre vacante precisaría de ciertos desarrollos y modificaciones en los sistemas y en la operativa habitual de los técnicos. Por consiguiente, su puesta en marcha presenta inconvenientes, y no están claras en este momento las supuestas ventajas que aportaría.

Por consiguiente, no se considera apropiado modificar la oferta AMLT en este aspecto, si bien ello podría reevaluarse a futuro.

II.13 CANCELACIÓN DE SOLICITUDES EN CURSO

II.13.1 Solicitud

BT solicita que la oferta AMLT recoja la posibilidad de cancelar solicitudes en curso de líneas AMLT a través de NEON, pues actualmente es necesario esperar a la finalización de la provisión para proceder a dar de baja la línea.

Telefónica se opone a la introducción de la cancelación de solicitudes, al considerar que ello tendría como objeto únicamente solventar ineficiencias y errores de los operadores al realizar solicitudes. Considera Telefónica que los desarrollos serían de dudosa aplicación práctica, puesto que es improbable que se dé un volumen elevado de solicitudes con la casuística descrita por BT. En todo caso, a juicio de Telefónica, si se decidiese introducir el desarrollo, sería necesario definir un punto de no retorno a partir del cual rechazar la solicitud de cancelación.

II.13.2 Análisis

La posibilidad de cancelar una solicitud de provisión en tramitación es una funcionalidad disponible de forma generalizada en los diferentes servicios mayoristas. Se trata de que el operador tenga la opción de anular un alta cursada erróneamente o detener el proceso de provisión en caso de desistimiento del cliente.

En efecto, no tiene sentido llevar a término la provisión de una solicitud de alta que no responde a la voluntad del cliente final del operador. La cancelación de la solicitud antes de que Telefónica haya procedido a realizar las correspondientes actuaciones constituye la vía más eficiente en términos de coste, y también la que menos molestias implica para el cliente final. Con el fin de limitar el impacto en cuanto a desarrollos, las solicitudes de cancelación podrán gestionarse a través de un buzón de correo electrónico.

En conclusión, debe recogerse expresamente en la oferta que Telefónica deberá habilitar la opción de cancelación de solicitudes. Dicha cancelación será gratuita, y deberá ser aceptada siempre y cuando se remita antes de que Telefónica haya procedido a realizar tareas de instalación o activación de la línea AMLT, o actuaciones de preselección. El anexo muestra el texto a añadir al final del apartado “8.1.5. Ejecución de solicitudes en red y actualización de sistemas de gestión comercial”.

II.14 RECUPERACIÓN DE LÍNEA TRAS BAJA

II.14.1 Solicitud

BT solicita que se incorpore la posibilidad de volver a dar de alta, a través de NEON y de forma automática, líneas AMLT que se hubieran dado de baja por error. BT considera que debería contemplarse la posibilidad de que el alta se solicite con el mismo número de teléfono de la línea dada de baja, hasta 48

horas tras la efectividad de la baja, y siempre y cuando el número no hubiera sido ya asignado a otro cliente.

Telefónica, si bien comparte la propuesta de no modificar la oferta en este aspecto, se muestra disconforme con la afirmación relativa a que se trata de peticiones razonables que deberían ser atendidas, pues considera que estas situaciones realmente responden al cambio de opinión de un cliente ya dado de baja a raíz de acciones de retención tardías del operador. Añade Telefónica que los operadores tratan de transferirle la responsabilidad y los costes de su ineficiencia y forma de operar errónea. Por último, Telefónica señala que existe un campo opcional que permite introducir el DNI del usuario de manera que únicamente se efectuaría la baja si éste concuerda con el número de teléfono.

II.14.2 Análisis

La propuesta de BT está orientada a evitar que el cliente pierda su número de teléfono cuando por error el operador tramite la baja de su línea. Sin embargo, dichas situaciones deberían constituir casos puntuales y, por lo tanto, resulta excesivo imponer a Telefónica la obligación de implementar un procedimiento automatizado en NEON para revertir estas bajas. BT no ha aportado datos cuantitativos al respecto, en todo caso cabe señalar que, tal y como apunta Telefónica, los operadores disponen de un campo opcional para introducir el documento de identidad del cliente, lo cual podría contribuir a reducir el volumen de determinadas casuísticas de errores en los procesos de tramitación de bajas.

No obstante, el operador puede dirigirse a Telefónica por otros cauces para comunicarle la incidencia ocurrida en el proceso de baja y solicitar la asignación del número de teléfono anterior. En este sentido, debe destacarse que existen determinadas eventualidades, como por ejemplo la señalada por Telefónica (cambio de opinión de un cliente que ya ha causado baja efectiva) que se producen también en el caso de clientes minoristas. Se ha comprobado que en tales situaciones Telefónica hace sus mejores esfuerzos por ofrecer nuevamente el servicio a su cliente minorista con el número de teléfono que tenía asignado anteriormente²⁴, lo cual es totalmente legítimo y favorable para el usuario final. Por consiguiente, de igual manera Telefónica debería atender peticiones razonables de los operadores de AMLT, principalmente en interés y beneficio del cliente final, siempre y cuando el número dado de baja aún estuviera disponible.

²⁴ Véase a modo de ejemplo algunas respuestas a consultas de esta índole formuladas por clientes en el foro oficial de la página web de Telefónica:

<http://comunidad.movistar.es/t5/Ayuda-Gestiones-Contratos-y/Recuperar-n%C3%BAmero-fijo-de-baja/td-p/803704>

<http://comunidad.movistar.es/t5/Ayuda-Gestiones-Contratos-y/Recuperar-numero-de-tel%C3%A9fono-fijo-dado-de-baja/td-p/1417282>

II.15 FALSAS AVERÍAS

II.15.1 Solicitud

Según BT, en la práctica algunas averías son franqueadas por Telefónica indicando que no existía avería alguna, y en esta situación el operador acepta el franqueo a causa de que la avería reportada ha dejado de existir, pero después Telefónica factura dichas averías por inexistentes, cuando sí que existían (pues de lo contrario no se hubiera reportado) y se solucionaron por la actuación de Telefónica.

BT considera que para intentar solucionar esta casuística debería reforzarse la información que Telefónica debe proporcionar para poder franquear una avería como inexistente, debiendo indicar al operador las pruebas que ha efectuado y que le llevaron al convencimiento de que tal avería no existía, de esa forma el operador podría contrastar dicha información con las pruebas que el mismo realizó antes de registrar y reportar la avería.

II.15.2 Valoración

Se considera justificado que Telefónica deba justificar documentalmente que una avería es inexistente para que esta pueda ser considerada como tal. Debe alinearse la oferta AMLT con la OBA de modo que no podrán ser consideradas como falsas averías aquellas en las que no se pueda determinar la causa que motivó el aviso de avería, bien por la complejidad de la misma o por haber desaparecido los síntomas que dieron lugar a ésta.

II.15.3 Conclusión

Se debe modificar la oferta AMLT añadiendo el siguiente párrafo en el apartado “A.3 Penalización por falsa avería y acceso indebido”:

“En ningún caso tendrán la consideración de avería inexistente las siguientes:

a) aquellas en las que no se pueda determinar la causa que motivó el Aviso de Avería, bien por la complejidad de la misma o por haber desaparecido los síntomas que dieron lugar a ésta.

b) aquellas en las que tras las pruebas de diagnóstico, Telefónica no acredite documentalmente al operador que la causa de la avería se encuentra en la red responsabilidad del operador, en sus equipos o en los de sus clientes directos.”.

II.16 PLAZO DE IMPLANTACIÓN

Los procedimientos y facilidades descritos en los apartados II.4 (facturación detallada de devoluciones), II.6 (registro de inhabilitaciones), II.9 (facilidades empresariales) y II.13 (cancelación de solicitudes) no pueden ser de aplicación inmediata, sino que debe establecerse un plazo razonable para que pueda Telefónica llevar a cabo las adaptaciones necesarias.

Telefónica señala que todas aquellas modificaciones que deban implantarse en el AMLT y que requieran la adaptación o creación de nuevos Web Services precisan que los operadores acometan desarrollos. Telefónica solicita un plazo de 4-5 meses para la entrega de las guías de uso según las implicaciones y alcance de las modificaciones.

No obstante, no se ha impuesto a Telefónica la implantación en Web Services de los procedimientos indicados, con lo que no es de aplicación la alegación formulada. En todo caso a la luz de lo alegado por Telefónica se estima proporcionado que la actualización de NEON con la información del apartado II.6 esté operativa en el plazo de 5 meses.

A juicio de Orange debe ser de un mes el plazo para que Telefónica lleve a cabo la facturación única de los abonos indicada en el apartado II.4, puesto que ya ha incluido la factura única en el módulo de FACTEL. Teniendo en cuenta que desde octubre de 2015 Telefónica ofrece mediante FACTEL la factura electrónica única se estima proporcionado que los cambios indicados en el apartado II.4 estén operativos en el plazo de 2 meses. Idéntico plazo puede ser de aplicación a la habilitación de un cauce para la cancelación de solicitudes (apartado II.13).

Con respecto a los servicios empresariales (apartado II.9) la propia Telefónica ha señalado que si se usara la configuración de su propuesta de servicio de reventa el plazo podría ser muy breve, y precisamente se ha reconocido que puede implantar los procedimientos que había previsto.

Para la implantación inicial de la oferta AMLT se estableció un plazo de 7 meses para los aspectos generales de la oferta y un plazo específico de 9 meses para las líneas RDSI. A la vista de dichos precedentes y para permitir a Telefónica que prepare todos los recursos necesarios, se estima proporcionado establecer que dichos procedimientos del apartado II.9 deberán estar operativos en un plazo de tres meses, como señalaba el informe sometido a audiencia. Previamente, con dos meses de antelación, deberá Telefónica distribuir la documentación necesaria.

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

RESUELVE

PRIMERO.- Telefónica debe seguir bonificando las cuotas de alta y mensuales del servicio AMLT que son prestadas junto con el servicio de acceso indirecto en aquellas zonas en las que no haya cobertura de NEBA cobre.

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

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 sea comunicado.

Los procedimientos descritos en el apartado II.4 y II.13 deberán estar plenamente operativos en el plazo de 2 meses y el procedimiento descrito en el apartado II.6 deberá estar plenamente operativo en el plazo de 5 meses.

Los procedimientos descritos en el apartado II.9 deberán estar plenamente operativos en el plazo de 3 meses. Telefónica facilitará con 2 meses de antelación a la CNMC y a los operadores que usan la oferta AMLT la documentación descriptiva necesaria para que los operadores puedan hacer uso de dichos procedimientos.

TERCERO.- En el plazo de un mes Telefónica deberá incorporar los precios de las facilidades suplementarias empresariales al cuadro de precios de servicios suplementarios que mantiene en su web según lo establecido en la oferta de referencia.

CUARTO.- La presente Resolución surtirá efectos al día siguiente de 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 – Texto de la oferta AMLT

Documentos de la oferta de referencia de AMLT, disponible en formato electrónico en la URL siguiente:

http://sede.cnmc.es/Portals/2/Documentaci%C3%B3n/Procedimientos/Telecomunicaciones/Texto_oferta_AMLT_revisada_2016.zip

1. Descripción de la oferta de AMLT
2. Requisitos para acceder a la oferta
3. Responsabilidades
4. Relación entre operadores y abonados
5. Mecanismo de aseguramiento del pago
6. Protección de datos
7. Acuerdo de prestación del servicio de AMLT
8. Procedimientos administrativos

Anexos:

- | | |
|---------|-------------------------------------|
| Anexo 1 | Acuerdos de nivel de servicio (ANS) |
| Anexo 2 | Contrato tipo |
| Anexo 3 | Precios |

Anexo 2 – Modificaciones en el texto de la oferta AMLT

A continuación se señalan, por orden de aparición en el informe de propuesta, los cambios indicados en la oferta AMLT:

Nuevo apartado 8.3.6

8.3.6. Factura de abono de reclamaciones de facturación aceptadas

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.

Texto a incluir en el nuevo apartado 8.1.10

8.1.10. Facilidades opcionales

Reinstalación de PTR

El operador podrá solicitar la instalación de un nuevo PTR en una línea AMLT ya dada de alta mediante la facilidad de traslado de línea interior. El plazo de provisión y las condiciones económicas serán los estipulados para el procedimiento de instalación de PTR en bucle previamente desagregado de la OBA vigente.

Modificación del apartado 1.2.1

1.2.1. Líneas susceptibles de acogerse a la oferta

Los tipos de línea que pueden acogerse a la oferta son los siguientes:

- Línea analógica individual
- Línea TRAC migrada a GSM/LMDS/Satélite
- Línea digital RDSI Básico
- Línea analógica de enlace
- Línea digital RDSI Básico de enlace
- Línea centrex individual y centrex para centralita

Las líneas sobre las que el operador solicite el alta en el Servicio de AMLT deberán estar preasignadas en la modalidad de Preasignación Global Extendida. Si la línea no estuviese preseleccionada o la preselección que implica el Servicio de AMLT no coincidiese con la contratada hasta la fecha, se procederá a incorporar/modificar la modalidad de preselección y/u operador beneficiario de la preselección.

En el supuesto de que las líneas para las que se desee solicitar el Servicio de AMLT estén inactivas, el operador deberá remitir una única solicitud a Telefónica de España que contemple tanto el alta de línea como el alta en el Servicio de AMLT que haya solicitado el usuario final. Con el fin de que el usuario reciba una factura única del operador desde el primer momento, Telefónica de España facturará al operador los conceptos referentes al alta de la línea como al posible tráfico cursado por el usuario entre el momento en que se active la línea y el momento en que dicho usuario disponga de forma efectiva el Servicio de AMLT.

La contratación del Servicio de AMLT sobre un acceso RDSI Básico o un acceso RDSI Básico de enlace supondrá la preselección de todas las líneas asociadas a dicho acceso.
[..]

Modificación del apartado “Exponen” y del apartado 4 del anexo 2: Contrato tipo

[..]

- III. Que el OPERADOR BENEFICIARIO puede solicitar este servicio para las líneas analógicas individuales, líneas TRAC migradas a GSM/LMDS/Satélite, líneas digitales (RDSI Básico), líneas analógicas de enlace o líneas RDSI Básico de enlace o línea centrex individual o línea centrex de centralita que sean titularidad de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, incluyendo en su caso la activación de la línea.

[..]

Cuarta.- Líneas susceptibles de adscribirse al servicio de AMLT

4.1. Los tipos de línea que pueden acogerse a la oferta de AMLT son los siguientes:

- Línea analógica individual
- Línea TRAC migrada a GSM/LMDS/Satélite
- Línea digital RDSI Básico
- Línea analógica de enlace
- Línea RDSI Básico de enlace
- Línea centrex individual o línea centrex de centralita

4.2. Las líneas sobre las que el operador solicite el alta en el servicio de AMLT deberán estar preasignadas en la modalidad de Preasignación Global Extendida. Si la línea no estuviese preseleccionada o la preselección que implica el servicio

de AMLT no coincidiese con la contratada hasta la fecha, se procederá a incorporar/modificar la modalidad de preselección y/u operador beneficiario de la preselección.

La contratación del servicio de AMLT sobre un acceso RDSI Básico o **RDSI Básico de enlace** o de un conjunto de líneas agrupadas supondrá la preselección de todas las líneas asociadas a dicho acceso.

[..]

Modificación del apartado 1.2.2.

[..]

- En el caso de líneas activas Telefónica de España ofrecerá a los operadores beneficiarios que lo requieran conjuntamente con el servicio de AMLT el servicio de alquiler y mantenimiento de ~~equipo terminal~~ **equipamiento** de abonado que, en su caso, estuviera prestando a los abonados respecto a los que se solicita el servicio de AMLT. No obstante y de forma general, el contrato de alquiler del ~~terminal~~ **equipamiento** se considerará automáticamente resuelto con el alta del servicio AMLT, salvo que medie solicitud en contrario del operador por deseo expreso de su cliente de mantenerse en dicho alquiler. En este último caso, se subrogará el contrato de alquiler y mantenimiento del ~~terminal~~ **equipamiento** de Telefónica de España al Operador beneficiario, de forma que sea el Operador beneficiario el que facture al abonado por dicho servicio y remunere posteriormente a Telefónica de España. En el caso en que el abonado, en un futuro, no quiera mantener el servicio de alquiler y mantenimiento del ~~Terminal~~ **equipamiento** de Telefónica de España, ello implicará la resolución del contrato respecto a dicho servicio, siendo Telefónica de España responsable de recoger el ~~Terminal~~ **equipo** de casa del abonado.

[..]

Modificación del apartado 1.3.

[..]

Los servicios de alquiler y mantenimiento del ~~terminal~~ **equipamiento** telefónico se facturarán de acuerdo con los precios minoristas de Telefónica de España.

[..]

Modificación del apartado 4.2

Las relaciones entre los abonados que soliciten el alta en el servicio de AMLT y el Operador beneficiario se formalizarán mediante un contrato específico en el cual se recogerá, entre otras cuestiones, que la prestación del servicio AMLT implica el consentimiento del cliente a la comunicación de los datos necesarios para la prestación del servicio, por Telefónica de España al operador y cualquier otra información relativa a los clientes nacida de la relación con Telefónica de España y susceptible de ser trasladada al Operador beneficiario. La formalización de este contrato conllevará la modificación de las condiciones del contrato entre el abonado y Telefónica de España en relación con la prestación de los servicios incluidos en el Servicio de AMLT. En particular, la formalización del contrato de AMLT entre el abonado y el Operador beneficiario supondrá la resolución del contrato de alquiler y mantenimiento del ~~terminal~~ equipamiento entre el abonado y Telefónica de España, pudiéndose subrogar éste a favor del Operador beneficiario.

Modificación del apartado 8.4.2.

[..]

e) Cuotas de alquiler/mantenimiento del Terminal

Las cuotas mensuales correspondientes al mes n a facturar al operador en concepto de alquiler/mantenimiento del ~~terminal~~ equipamiento a último día del mes n-1 serán facturadas en la factura a emitir el mes n. Asimismo, la parte proporcional a las cuotas por línea referidas al servicio de alquiler/mantenimiento del ~~terminal~~ equipamiento contratado/cancelado durante el mes n-1, desde la fecha de contratación/cancelación del mismo hasta el último día del mes n-1 serán facturadas/devueltas como atrasos en la factura a emitir el mes n.

[..]

Modificación del apartado 10.4 del anexo 2: Contrato tipo

10.4 TELEFÓNICA DE ESPAÑA no podrá, una vez ejecutado el alta en el servicio de AMLT, inhabilitar líneas sobre la base de incidencias en su anterior relación contractual con el cliente final, en particular, por la existencia de cantidades adeudadas por el cliente que no hayan sido resueltas a tiempo por TELEFÓNICA DE ESPAÑA en su momento. Tampoco por problemas derivados del contrato de alquiler y mantenimiento del ~~Terminal~~ equipamiento, incluida la existencia de cantidades impagadas por este concepto.

Modificación del apartado 11 del anexo 2: Contrato tipo

Las relaciones entre los abonados que soliciten el alta en el servicio de AMLT y el OPERADOR BENEFICIARIO se formalizarán mediante un contrato específico en el cual se recogerá, entre otras cuestiones, que la prestación del servicio de AMLT implica el consentimiento del cliente a la comunicación, por TELEFÓNICA DE ESPAÑA al OPERADOR BENEFICIARIO de los datos necesarios para la prestación del servicio, por TELEFÓNICA DE ESPAÑA al operador y cualquier otra información relativa a los clientes nacida de la relación con TELEFÓNICA DE ESPAÑA y susceptible de ser trasladada al OPERADOR BENEFICIARIO. La formalización de este contrato conllevará la modificación de las condiciones del contrato entre el abonado y TELEFÓNICA DE ESPAÑA en relación con la prestación de los servicios incluidos en el servicio de AMLT. En particular, la formalización del contrato de AMLT entre el abonado y el OPERADOR BENEFICIARIO supondrá la resolución del contrato de alquiler y mantenimiento del **terminal equipamiento** entre el abonado y TELEFÓNICA DE ESPAÑA, pudiéndose subrogar éste a favor del OPERADOR BENEFICIARIO.

Modificación del anexo A.1

A.1 Provisión de servicios

El indicador “Tiempo de provisión” se define como el tiempo transcurrido desde el hito inicial (recepción de la solicitud del operador por parte de Telefónica de España) hasta la fecha efectiva de alta (o baja, en su caso) en el servicio. Las penalizaciones en el ámbito del servicio AMLT aplicarán a los siguientes servicios **sobre líneas sin configuración de enlace**:

Servicio	Tiempo de provisión efectivo garantizado (días hábiles)	Hito inicial
Alta o Baja en AMLT (sin actuaciones de preselección)	2	Recepción solicitud
Alta o Baja en AMLT (con actuaciones de preselección)	5	Recepción solicitud
Alta o Baja en AMLT (con alta o baja de línea, respectivamente)	12	Recepción solicitud
Alta conjunta en AMLT y servicios OBA de banda ancha (con o sin alta de línea)	12	Recepción solicitud

Y para las líneas de enlace y líneas centrex:

	Línea enlace STB (días)	Línea enlace RDSI Básico (días) y líneas centrex
Alta sobre vacante	16	22
Alta sobre línea activa	7	7

Los tiempos expuestos en la tabla anterior no deben incluir en ningún caso los retrasos motivados por causa del operador beneficiario, o los retrasos motivados por causa del

abonado ni otros casos de fuerza mayor. En su caso, Telefónica de España deberá disponer de pruebas fehacientes que justifiquen tal retraso.

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos para la provisión de los servicios cuya responsabilidad sea de Telefónica de España, se aplicará una penalización a favor del operador beneficiario de 1,5 € por línea y día de retraso en la provisión, salvo en el caso de incumplimiento del plazo establecido para el Alta conjunta en AMLT y servicios OBA de banda ancha, para el que la penalización por línea y día de retraso será de 5 €.

Modificación del anexo A.2

A.2 Resolución de Reclamaciones

El indicador “Tiempo de Resolución” se refiere al tiempo transcurrido desde la apertura por el operador de una reclamación hasta que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente (incluye la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia).

El tiempo de resolución máximo para una reclamación es el siguiente:

Tipo de incidencia	Tiempo de resolución (días hábiles)
Reclamación de provisión ²⁵	2
Reclamación de infraestructuras	2
Reclamación de facturación	10

Para las líneas de enlace y líneas centrex el operador y Telefónica acordarán los medios y los ANS con los que gestionarán las reclamaciones de facturación, pudiendo intermediar la CNMC a solicitud de las partes en el establecimiento del marco que rijan entre las dos partes así como en la resolución de cualquier conflicto que pudiera presentarse.

[..]

²⁵ Salvo en el caso de altas de AMLT con servicios de banda ancha que **no utilicen** el procedimiento conjunto al que se refiere la Resolución DT 2008/787, para las que el tiempo de resolución será de **5 días hábiles**.

Modificación del anexo 3 de precios

ANEXO 3: ANEXO DE PRECIOS

Servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica

	Líneas analógicas y TRAC	RDSI Básico
Alta en Servicio de AMLT ⁽¹⁾	2,48 €	2,48 €
Cuota mensual del Servicio de AMLT	9,85 €	11,89 €
Rechazo de solicitudes de AMLT ⁽²⁾	3,05 €	3,05 €

(1) Se aplicará una cuota por cada línea que se dé de alta en el Servicio de AMLT.

(2) El Operador beneficiario pagará una cuota específica por cada solicitud que sea rechazada.

Servicio de Preselección de Operador

	Habilitación	Modificación	Rechazo
Por solicitud	4,11 €	3,76 €	3,05 €
Por número	0,35 €	0,35 €	0,00 €

Por la prestación del servicio de alta de línea, se aplicarán los siguientes precios:

Servicio de Alta de línea

	Líneas analógicas y TRAC	RDSI Básico
Alta de línea	57,90 €	80,13 €

El precio de alta del servicio AMLT, de la cuota mensual y del alta de línea para las líneas analógicas de enlace, las líneas RDSI Básico de enlace, las líneas centrex individuales y las líneas centrex para centralita serán los mismos que los de las líneas equivalentes sin configuración de enlace.

El listado actualizado de servicios suplementarios y sus correspondientes precios en vigor se muestran en el portal mayorista de Telefónica. Dicho listado recoge tanto el precio anterior a la última modificación comunicada como el nuevo precio comunicado a los operadores junto con la fecha entrada en vigor de la modificación.

Los servicios de alquiler y mantenimiento del ~~terminal~~ equipamiento telefónico se facturarán de acuerdo con los precios minoristas de Telefónica de España.

Modificación del epígrafe “Extracción del solicitudes” del apartado 8.1.2

8.1.2. Envío y recepción de solicitudes por correo electrónico

[..]

Extracción de solicitudes

Los mensajes electrónicos serán tratados por orden de llegada y, sobre los mismos, se efectuarán una serie de validaciones físicas que comprueban la normalización de los datos enviados. Cualquier rechazo que se produzca en estas validaciones provocará el

rechazo del mensaje completo y, por tanto, de todas las solicitudes contenidas en el mismo. **Las solicitudes así rechazadas no darán lugar a contraprestación económica por parte del operador beneficiario.** Los motivos de rechazo obtenidos en base a estas validaciones son los siguientes:

Código	Problema de normalización
01	Mensaje no cifrado/no firmado o cifrado/firmado con clave errónea
02	Mensaje con más de 500 solicitudes
03	Mensaje con solicitudes de longitud errónea
04	Mensaje con carácter no reconocido
05	Superado límite de solicitudes de AMLT en el día (periodo inicial)

En el periodo inicial (6 meses), se aplicará el sistema de cupos máximos de solicitudes por operador y día previsto en la Resolución por la que se aprueba la presente oferta de AMLT. El problema de normalización 05 no será de aplicación tras la finalización de dicho periodo inicial, pasándose a aplicar un sistema de reserva de capacidad.

Se informará diariamente al operador beneficiario del AMLT, mediante **mensaje de inicio de tramitación**, el resultado de la validación física del mensaje indicándose tanto los mensajes que han resultado correctos como los que han resultado erróneos. Sobre estos últimos se informará sobre la causa de no normalización conforme a la tabla de errores anteriormente descrita. Los mensajes que superen las validaciones anteriores continuarán el proceso de AMLT.

Modificación del apartado 4.1

Todas las gestiones relativas a los servicios incluidos en el Servicio de AMLT se tramitarán a través del Operador beneficiario de AMLT.

~~En relación a la baja del Servicio de AMLT en sus diferentes modalidades, el abonado podrá dirigirse tanto al Operador beneficiario como a Telefónica de España, de acuerdo con el procedimiento establecido para ello y manteniendo siempre, y en todo momento, informado al abonado de los efectos que conlleva su solicitud de baja. En el caso de baja del servicio telefónico, el abonado deberá dirigirse al operador con el que tenga contratado en ese momento los servicios de acceso y tráfico telefónico fijo.~~

Las cuestiones relativas a los servicios no incluidos en el Servicio de AMLT que, en su caso, preste Telefónica de España a los usuarios que soliciten el alta en el Servicio de AMLT, seguirán siendo atendidas por ésta y los mencionados servicios serán facturados a los abonados por Telefónica de España.

Telefónica de España no podrá, una vez ejecutado el alta en el servicio de AMLT, inhabilitar líneas sobre la base de incidencias en su anterior relación contractual con el cliente final, en particular, por la existencia de cantidades adeudadas por el cliente que no hayan sido resueltas a tiempo por Telefónica de España en su momento.

Modificación del apartado 6.3 del Contrato Tipo

6.3 ~~La baja del servicio de AMLT a instancias del abonado se podrá solicitar tanto al OPERADOR BENEFICIARIO como a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, de acuerdo con el procedimiento establecido para ello y manteniendo siempre, y en todo momento, informado al abonado de los efectos que conlleva su solicitud de baja~~

En caso de baja del servicio telefónico, el abonado deberá dirigirse al operador con el que tenga contratado en ese momento los servicios de acceso y tráfico telefónico fijo.

~~La baja conjunta del servicio de AMLT y el servicio de preselección implican que todos los servicios incluidos en la oferta de AMLT volverán a ser cursados y facturados por TELEFÓNICA DE ESPAÑA.~~ En el caso que el abonado eurse la baja sólo por el servicio de ~~AMLT~~, solicite el alta del servicio telefónico con **TELEFÓNICA DE ESPAÑA** y quiera mantener la preselección, se le permitirá la posibilidad de mantener la modalidad de preselección incluyendo o excluyendo algún/os tipo/s de llamadas.

Se considera que la inhabilitación debidamente formalizada de la preselección en la modalidad global extendida debe conllevar la inhabilitación del servicio de AMLT que se hubiera establecido para dicho abonado.

Texto a incluir al final del apartado 8.1.5

8.1.5. Ejecución de solicitudes en red y actualización de sistemas de gestión comercial

[..]

Cancelación de solicitudes

Telefónica aceptará la cancelación de solicitudes de AMLT en curso, con carácter gratuito. La solicitud de cancelación será aceptada siempre y cuando Telefónica no hubiera efectuado todavía actuaciones de preselección en red ni tareas asociadas al alta de la línea. Las solicitudes podrán ser gestionadas a través de un buzón de correo electrónico.

Texto a incluir al final del apartado A.3 del ANEXO 1

A.3 Penalización por falsa avería y franqueo indebido

Cuando se reciba del operador un aviso de avería o incidencia y finalmente se compruebe que el fallo no es debido a defectos en la prestación del servicio por parte de

Telefónica de España, se deberá abonar la siguiente cuantía en concepto de notificación de falsa avería o incidencia sin fundamento, independientemente de si se ha producido desplazamiento del técnico al domicilio del abonado o no. Idéntico importe será de aplicación a los franqueos indebidos:

	Penalización
<i>Notificación de falsa avería (incluye el coste por desplazamiento a domicilio, en su caso)</i>	26,12 €

En ningún caso tendrán la consideración de avería inexistente las siguientes:

- a) aquellas en las que no se pueda determinar la causa que motivó el Aviso de Avería, bien por la complejidad de la misma o por haber desaparecido los síntomas que dieron lugar a ésta.
- b) aquellas en las que tras las pruebas de diagnóstico, Telefónica no acredite documentalmente al operador que la causa de la avería se encuentra en la red responsabilidad del operador, en sus equipos o en los de sus clientes directos.