



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

IGNACIO REDONDO ANDREU, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

### CERTIFICA:

Que en la Sesión número 16/08 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 29 de abril de 2008, se ha adoptado el siguiente

### ACUERDO

Por el que se aprueba la:

**RESOLUCIÓN DE LOS RECURSOS POTESTATIVOS DE REPOSICIÓN INTERPUESTOS POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. Y POR LA ASOCIACIÓN DE EMPRESAS OPERADORAS Y DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CONTRA LA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES DE 8 DE NOVIEMBRE DE 2007 POR LA QUE SE APROBÓ LA OFERTA DEL SERVICIO DE ACCESO MAYORISTA A LA LÍNEA TELEFÓNICA DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (AJ 2007/1481 y acumulados).**

En relación con los recursos potestativos de reposición interpuestos por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TESAU) y por la ASOCIACIÓN DE EMPRESAS OPERADORAS Y DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (en adelante, ASTEL), contra la Resolución del Consejo de esta Comisión de fecha 8 de noviembre de 2007 por la que se aprobó la Oferta de acceso Mayorista a la Línea Telefónica de TESAU (en adelante, la AMLT), el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha adoptado, en su Sesión número 16/08 celebrada el día de la fecha, la siguiente Resolución:



## ANTECEDENTES DE HECHO

### **PRIMERO.- Resolución de 8 de noviembre de 2007.**

Con fecha 8 de noviembre de 2007 el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones dictó una Resolución por la que se aprobó la Oferta de acceso Mayorista a la Línea Telefónica de TESAU (AMLT); dicho procedimiento fue tramitado en el Expediente número MTZ 2007/361.

La citada Resolución acordaba en su Parte Dispositiva lo siguiente:

*<< Primero.- Aprobar la Oferta del servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) de Telefónica de España S.A.U. resultante de incorporar a la propuesta presentada por Telefónica de España S.A.U. todas las modificaciones realizadas en la presente resolución. En el Anexo 1 a la presente resolución se incluye el texto definitivo aprobado de la Oferta del servicio de AMLT.*

*Segundo.- Telefónica de España S.A.U. deberá realizar los desarrollos necesarios para la implantación efectiva del servicio AMLT sobre líneas individuales dentro de los 7 meses siguientes a la notificación de la presente resolución, que incluirán 1 mes para pruebas con los operadores. Para efectuar los desarrollos necesarios para la implantación efectiva del servicio AMLT sobre líneas RDSI básicas, Telefónica de España S.A.U. dispondrá de un plazo de 9 meses desde la notificación de la presente resolución que incluirá 1 mes para pruebas con los operadores. No obstante, hasta que el servicio AMLT no esté disponible de manera efectiva para los operadores interesados, Telefónica de España S.A.U. no podrá comercializar ofertas minoristas que empaqueten acceso y tráfico.*

*Tercero.- Telefónica de España S.A.U. deberá remitir a esta Comisión para su aprobación, la formalización en protocolos de los procedimientos internos que aplica a aquellas actividades en autoprestación que puedan considerarse equivalentes a alguno de los servicios incluidos en la oferta de AMLT. La remisión deberá realizarse en el plazo de 30 días hábiles desde la notificación de la presente resolución.*

*Cuarto.- Telefónica de España S.A.U. deberá remitir periódicamente a esta Comisión, la información relativa a las actuaciones en el marco de la Oferta del servicio de AMLT, así como la información relativa a los indicadores de calidad del servicio, incluida en el Anexo 2 a la presente resolución. La periodicidad de esta información será mensual, debiendo ser remitida a la CMT en formato hoja de cálculo procesable conjuntamente con el envío mensual sobre preselección. Asimismo, Telefónica de España, S.A.U. deberá publicar la información relativa a indicadores de calidad en la herramienta web, de forma accesible para los operadores.*

*Quinto.- En el plazo de tres días hábiles desde la notificación de la presente resolución, Telefónica de España, S.A.U. publicará la oferta de AMLT en su servidor hipertextual <http://www.telefonicaonline.es> . >>*



**SEGUNDO.- Recurso de reposición de TESAU.**

Con fecha 19 de diciembre de 2007 se recibió en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones un escrito de TESAU en virtud del cual interponía recurso potestativo de reposición contra la Resolución del Consejo de esta Comisión de 8 de noviembre de 2007 a la que se refiere el antecedente de hecho anterior.

Las alegaciones de TESAU se sustentan fundamentalmente en los siguientes argumentos:

***2.1.- Incompetencia y falta de motivación para obligar a TESAU a recoger del domicilio del abonado el terminal en caso de resolución del contrato de alquiler del mismo.***

Según la recurrente, en el Apartado 1.2.3 de la Oferta de AMLT relativo al servicio de alquiler y mantenimiento del terminal de abonado, en el supuesto de que el abonado no desee mantener dicho servicio contratado con TESAU y decida resolver dicho contrato, se le impone la obligación de recoger el terminal del domicilio del abonado, la cual sería nula de pleno derecho por las siguientes razones:

1. Por haberse impuesto por parte de esta Comisión extralimitándose en sus competencias, al modificarse lo dispuesto en el contrato de mantenimiento y alquiler de terminales de TESAU con sus clientes, que prevé que serán los clientes los que deberán devolver a TESAU el terminal.

Según la recurrente, el servicio de alquiler de terminal no estaría regulado, ya no que no se trata de un servicio de comunicaciones electrónicas, por lo que esta Comisión carecería de competencias para modificar dicho contrato e imponer nuevas obligaciones en relación con dicho servicio, puesto que en todo caso serían del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y en consecuencia esta obligación regulatoria sería nula de pleno derecho por haberse dictado por órgano incompetente.

Además dicha obligación obligaría a TESAU a tratar de manera diferente a los clientes del servicio de AMLT de otro operador respecto de sus propios clientes, algo que según la recurrente debería evitarse.

2. Por no estar suficientemente motivada y causar indefensión. Según la recurrente, la citada obligación se impuso con posterioridad al trámite de audiencia, sin dar oportunidad de alegar al respecto y sin motivarse suficientemente, todo lo cual le habría causado indefensión y, en consecuencia, la citada obligación sería nula o anulable.



## **2.2.- Sobre la obligación de TESAU de inhabilitar la marcación de su CSO 1077 para los usuarios del servicio de AMLT.**

Según la recurrente, en el Apartado 3.1 de la Oferta de AMLT se le obliga a inhabilitar la marcación de su Código de Selección de Operador (CSO) 1077 a los usuarios de AMLT “a partir de la fecha de modificación de los sistemas de gestión comercial asociados al AMLT”, pero no la de los CSO del resto de operadores; dicha obligación sería discriminatoria, no estaría justificada dada la compatibilidad técnica entre el servicio de AMLT y la selección de operador llamada a llamada, y además se habría introducido con posterioridad al trámite de audiencia, sin dar oportunidad de alegar al respecto y sin motivarse suficientemente, todo lo cual le habría causado nuevamente indefensión y, en consecuencia, la citada obligación sería nula o anulable.

TESAU propone que se elimine esa discriminación y que, si se quiere que el abonado sólo reciba la factura del operador del servicio AMLT, se incluyan en la misma los tráficos de las llamadas cursadas a través del CSO 1077 y posteriormente se le abonen a la recurrente junto con el resto de conceptos facturables del servicio de AMLT mediante el mismo procedimiento que el resto de los tráficos no preasignados.

## **2.3.- Sobre los precios de prestación del servicio de AMLT.**

Según la recurrente, en la Resolución de 8 de noviembre de 2007 se han establecido unos precios que modifican los del Informe sometido a audiencia, es decir, que se habrían modificado con posterioridad al trámite de audiencia, sin dar oportunidad de alegar al respecto y sin motivarse suficientemente, todo lo cual le habría causado indefensión y además sería lesivo para sus intereses, por lo que en consecuencia la citada modificación de precios sería nula o anulable. En concreto TESAU efectúa las siguientes consideraciones sobre la cuota mensual y sobre el precio de los servicios suplementarios:

1. Sobre el cálculo de la cuota mensual del servicio de AMLT. La recurrente estima que no se tuvieron en cuenta algunas partidas de costes para calcular los costes totales de la cuota de abono de AMLT y que a su juicio sí deberían incluirse:
  - a. Línea analógica individual y Línea TRAC migrada a GSM/LMDS/Satélite. Según TESAU deberían haberse incluido los costes “Otros accesos de banda estrecha” y “Acceso por multiacceso rural digital” (0,07 euros), “Componente específico Consumo Servicios Compañía” (0,04 euros), además de incrementar en 0,01 euros el coste “Acometida, cables y repartidor”. Es decir, el precio de la cuota de abono para las



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

líneas analógicas y TRAC debería ser de 11,65 euros/mes (0,12 euros más del aprobado en la Resolución recurrida, que es de 11,53 euros/mes).

- b. Línea digital RDSI Básico. Según TESAU deberían haberse incluido los costes “TR1-BE” y “Otros accesos de banda estrecha” (0,88 euros), así como el concepto “Componente específico Consumo Servicios Compañía” (0,09 euros). Es decir, el precio de la cuota de abono para las líneas digitales RDSI Básico debería ser de 18,81 euros/mes (0,97 euros más del aprobado en la Resolución recurrida, que es de 17,84 euros/mes).

2. Sobre el precio de los servicios suplementarios. TESAU considera que deberían facturarse a precios minoristas, sin aplicar las promociones que aplique en ocasiones a sus clientes en determinados servicios, para no limitar la diferenciación comercial de los diferentes operadores en el mercado y para que los alternativos no se beneficien de su esfuerzo comercial con sus propios clientes.

### **2.4.- Sobre la presunta imposibilidad de cumplimiento de algunos servicios suplementarios de la Oferta de AMLT.**

Según la recurrente, en la Oferta de AMLT se obliga a TESAU a sustituir, para los clientes solicitantes del servicio de AMLT, su denominación o marca por otra neutra del tipo “el operador”, y alega que dicha obligación es de imposible cumplimiento respecto de los servicios suplementarios “Servicio Contestador desde Internet” y “Avisa Buzón”, por las siguientes razones:

- Ambos servicios suplementarios se soportan en el Portal de Ventas de Telefónica de España en Internet y precisan del usuario información personal y de su factura de TESAU, por lo que, por una parte, exigiría a los operadores contar con procedimientos de autenticación y control sobre los datos de sus clientes para garantizar el secreto de las comunicaciones de dichos servicios en Internet, y por otra parte técnicamente sería imposible evitar que TESAU sea el operador visible para el cliente y se incumpliría la obligación de locuciones neutras para los servicios suplementarios.
- Asimismo, según la recurrente, son dos servicios de uso “muy residual” y cuya exclusión no afectaría al desarrollo de la Oferta de AMLT.

En definitiva, que para evitar “problemas posteriores” y por su escaso uso real por parte de los usuarios propone excluir la prestación de ambos servicios suplementarios del ámbito de la Oferta de la AMLT por tener un contenido imposible ante la imposibilidad material de prestarlos en las citadas condiciones de neutralidad de la misma.



**2.5.- Sobre algunos aspectos procedimentales y formales de los procedimientos incluidos en la Oferta de AMLT.**

**2.5.1.- Coexistencia de varios procedimientos de alta en la AMLT con alta de línea.**

Según la recurrente, en la Resolución de 8 de noviembre de 2007 se estableció que el alta de AMLT con alta de línea se podrá efectuar indistintamente mediante el procedimiento de envío de ficheros normalizados o mediante formulario web validado en línea.

TESAU considera desproporcionado mantener dos sistemas alternativos para dar de alta el mismo servicio, y porque el procedimiento de solicitud de alta mediante ficheros normalizados podría provocar errores y rechazos innecesarios. Asimismo manifiesta que existe una problemática idéntica para las solicitudes de los Servicios de Traslado de Línea Exterior e Interior tanto de líneas individuales como de líneas RDSI.

Por todo ello la recurrente solicita que se modifique la Oferta de AMLT en el sentido de que el procedimiento de solicitud de todos aquellos servicios incluidos en el servicio de AMLT para los que sea necesario cumplimentar un domicilio, sea único y se realice únicamente mediante formulario web, incluyendo un callejero para la validación del domicilio, lo que permite la validación en línea de las solicitudes.

**2.5.2.- Nuevos motivos de denegación de solicitudes de AMLT.**

TESAU solicita modificar la Oferta de AMLT para que, entre las causas de denegación de las solicitudes, se incluyan dos nuevos códigos para recoger dos nuevas causas de rechazo: "Líneas no susceptibles de acogerse a la oferta de AMLT" y "Servicios suplementarios no compatibles con el tipo de línea".

**2.5.3.- Modificación del formato del fichero de solicitudes iniciadas por el operador beneficiario que han sido ejecutadas.**

La recurrente solicita asimismo modificar el Apartado 8.1.7 de la Oferta de AMLT para añadir en el fichero "1) Fichero de solicitudes iniciadas por el operador beneficiario que han sido ejecutadas" un nuevo campo "Servicios contratados", con una longitud de 154 caracteres, para poder incluir el detalle de los servicios asociados al AMLT.

**2.5.4.- Cambio de titularidad de la línea.**

TESAU solicita modificar la Oferta de AMLT para que, en la tramitación de los procedimientos de cambio de titularidad de la línea, se utilice el fichero



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

de su Apartado 8.1.8, añadiendo los datos de identificación del usuario contenidos en el mismo por ser imprescindibles para efectuar dicho cambio, o en su defecto que se establezca un nuevo modelo de dichas solicitudes que los incluya.

### *2.5.5.- Procedimiento de escalado de incidencias.*

En relación con la gestión de las incidencias regulada en el Apartado 8.3 de la Oferta de AMLT, y con el fin de poder garantizar el adecuado cumplimiento de los requerimientos de la misma, la recurrente solicita modificar la misma en el siguiente sentido:

- Que el escalado de incidencias, para las activas, únicamente se permita cuando se haya excedido el tiempo de resolución de la reclamación, de acuerdo con los tiempos definidos en el Anexo 1 “Acuerdos de nivel de servicio” de la Oferta de AMLT.
- Que el escalado de incidencias, para las cerradas, incluya una nueva actuación por parte del operador, consistente en la reapertura de la incidencia sobre la que se requiere realizar el escalado, en el Sistema de Gestión de Incidencias de la Oferta de AMLT.

### *2.5.6.- Reclamaciones de provisión de servicio.*

Por último, TESAU expone que, en relación con el párrafo del Apartado 8.3 de la Oferta de AMLT que dispone que la presentación de una reclamación de provisión del servicio suspenderá la tramitación del servicio AMLT solicitado hasta su resolución, en el caso de reclamación por la denegación de la solicitud la provisión no ha llegado a realizarse y no procede la suspensión, y en el caso de reclamación por demora en la provisión, la suspensión del trámite del servicio demoraría aún más la provisión del servicio. En consecuencia, solicita eliminar dicho párrafo.

### **2.6.- Otras alegaciones acerca del Servicio de Mensajes de Texto en la Oferta de AMLT.**

La recurrente efectúa además unas alegaciones adicionales no cuestionando la Resolución recurrida sino manifestando que, para el correcto funcionamiento del Servicio de Mensajes de Texto de la Red Fija de TESAU por parte de los usuarios, se requiere que dispongan de un terminal adaptado al servicio, que su línea tenga activado el Servicio de Identificación de Llamadas, y que activen el Servicio de Mensajes de Texto desde su terminal. Además la recurrente plantea que actualmente está prestando dicho servicio gratis en promoción, con las cuotas de alta y mensual gratuitas, así como la recepción de mensajes, pero que el envío de mensajes no es gratuito sino que se cobra el tráfico al precio minorista, por



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

lo que el operador de AMLT debería transferir la facturación de los mismos a TESAU al igual que se hace con el resto de tráficos no preasignados.

TESAU concluye su escrito solicitando la estimación de su recurso de reposición y la consiguiente modificación de la Resolución de 8 de noviembre de 2007 que aprobó la Oferta de AMLT en el sentido expuesto en sus alegaciones.

### **TERCERO.- Notificación y trámite de información a los interesados del recurso de reposición de TESAU.**

Mediante los correspondientes escritos del Secretario de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, fechados el día 21 de diciembre de 2007, se informó a la recurrente y a los demás interesados del inicio del correspondiente procedimiento de tramitación del recurso potestativo de reposición interpuesto por TESAU, de acuerdo con lo establecido por el artículo 42.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC).

Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 112.2 de la LRJPAC, se dio traslado a los demás interesados de una copia del escrito de interposición del recurso de reposición de TESAU y se les informaba de que disponían de un plazo de diez días para poder efectuar alegaciones y aportar documentos al procedimiento si así lo estimaban conveniente a sus intereses.

### **CUARTO.- Recurso de reposición de ASTEL.**

Con fecha 27 de diciembre de 2007 se recibió en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones un escrito de ASTEL en virtud del cual interponía recurso potestativo de reposición contra la Resolución del Consejo de esta Comisión de 8 de noviembre de 2007 a la que se refiere el primer Antecedente de Hecho, sobre la base de, fundamentalmente, las siguientes alegaciones:

#### ***4.1.- La repercusión del precio de alta de la línea impide a los operadores competir en igualdad de condiciones con TESAU, que de facto no factura dicho concepto en el mercado minorista.***

Según ASTEL, en las últimas ofertas comerciales de TESAU se habría ofrecido el alta de la línea de manera gratuita, con un carácter casi permanente; sin embargo en su Oferta mayorista de AMLT se repercute a los operadores alternativos el coste minorista del alta de la línea, lo que les situaría en desventaja para poder ofrecer servicios empaquetados de acceso y de tráfico, ya que:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

- Para garantizar la emulabilidad de las ofertas empaquetadas de TESAU por parte de los operadores y que estos puedan formular ofertas equiparables competitivas, y puesto que el alta de línea se habría convertido de facto en un servicio gratuito en el mercado minorista, dicha gratuidad debería trasladarse igualmente al servicio mayorista.
- La no gratuidad del servicio mayorista del alta de línea sería incongruente con la gratuidad de otros servicios suplementarios ya existentes en la Oferta de AMLT.
- La falta de gratuidad del servicio mayorista del alta de línea sería discriminatoria, ya que TESAU tiene la obligación de prestar el servicio de AMLT en condiciones tales que permitiesen a los otros operadores prestar el servicio minorista en las mismas condiciones de calidad y precio que las que ofrece realmente a sus clientes. En este sentido ASTEL estima que esta Comisión, por una parte, argumenta que los operadores alternativos han de hacer esfuerzos comerciales para emular las promociones de TESAU, pero sin embargo no establece un precio mayorista más bajo que el precio minorista (descontando costes de comercialización, provisión de impagados, facturación, etc.), lo que invalidaría el argumento.

### ***4.2.- Las condiciones económicas específicas que TESAU aplica a los usuarios con discapacidad o con necesidades sociales especiales deben ser trasladadas igualmente a la Oferta de AMLT.***

Según ASTEL, la inexistencia de unos precios mayoristas específicos (más bajos) para este tipo de servicios imposibilitan de facto emular los precios minoristas de los mismos ofrecidos por TESAU y extender la competencia a ese sector de usuarios, lo cual sería discriminatorio para ellos al no tener ofertas alternativas.

### ***4.3.- La Oferta de AMLT debería prever las condiciones adecuadas para poder emular el producto “Línea Vacaciones” de TESAU.***

Según la recurrente, la Oferta de AMLT no incluye, pero tampoco excluye expresamente, el producto “Línea Vacaciones”, por lo que debería incluirse al tratarse de una facilidad ofrecida por TESAU asociada al acceso, o subsidiariamente prohibir a TESAU su comercialización hasta que esté disponible el servicio mayorista que permita su emulación por parte de los operadores.

### ***4.4.- La Oferta de AMLT debería prever penalizaciones superiores para desincentivar a TESAU de incumplir sus obligaciones de provisión de los servicios en plazo.***



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

Según ASTEL, la Oferta de AMLT prevé en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) penalizaciones muy bajas, al estar referenciadas a la cuota de alta en el servicio de AMLT, y que no desincentivarían el incumplimiento de los plazos de provisión por parte de TESAU, por lo que propone incrementarlas referenciando las penalizaciones a la cuota mensual del Servicio de AMLT, para que sea disuasoria, proporcionada al perjuicio causado, y por no haber impedimentos legales para ello.

### ***4.5.- La Oferta de AMLT debería aclarar la fórmula de cálculo aplicada a los cupos de solicitudes de alta o de baja de línea que puede tramitar diariamente cada operador con el fin de poder agilizar la migración de líneas preseleccionadas.***

Según ASTEL, la Oferta de AMLT establece un cupo máximo de 500 solicitudes diarias de alta o de baja de línea para cada operador, lo que a su juicio no sería ni razonable ni congruente, ya que:

- Por una parte no existiría una justificación técnica ni objetiva para establecer dicha limitación.
- Por otra parte dicho cupo imposibilitaría cumplir con el objetivo manifestado en la Resolución impugnada, en la que se establece el objetivo de poder migrar a todos los clientes preseleccionados en el plazo de 6 meses, plazo que según la recurrente sería de imposible cumplimiento si se limita el cupo de solicitudes a un máximo de 500 diarias por operador.

En consecuencia solicita que se clarifique la fórmula de cálculo aplicada y que se modifique de tal manera que los operadores puedan realizar las migraciones en el plazo más breve posible.

ASTEL concluye su escrito solicitando la estimación de su recurso de reposición y la consiguiente modificación de la Resolución de 8 de noviembre de 2007 que aprobó la Oferta de AMLT en el sentido expuesto en sus alegaciones.

### **QUINTO.- Notificación y trámite de información a los interesados del recurso de reposición de ASTEL, y de su acumulación al recurso de TESAU.**

Mediante los correspondientes escritos del Secretario de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, fechados el día 10 de enero de 2008, y cumpliendo lo establecido por el artículo 42.4 de la LRJPAC, se informó a la recurrente y a los demás interesados del inicio del correspondiente procedimiento de tramitación del recurso potestativo de reposición interpuesto por ASTEL (artículo 42.4 de la LRJPAC), así como de que se había acordado la acumulación de ambos recursos, quedando acumulado el recurso de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

reposición de ASTEL al recurso de reposición de TESAU, para su tramitación con el número de referencia AJ 2007/1481, habida cuenta de la íntima conexión e identidad sustancial del objeto de ambos recursos de reposición (artículo 73 de la LRJPAC).

Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 112.2 de la LRJPAC, se dio traslado a los demás interesados de una copia del escrito de interposición del recurso de reposición de ASTEL y se les informaba de que disponían de un plazo de diez días para poder efectuar alegaciones y aportar documentos al procedimiento si así lo estimaban conveniente a sus intereses.

### **SEXTO.- Alegaciones de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. (FTES).**

La entidad FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. (en adelante, FTES) efectuó alegaciones al recurso de reposición de TESAU mediante un escrito cuya entrada en esta Comisión fue registrada el día 21 de enero de 2008, en el cual pone de manifiesto lo siguiente:

#### ***6.1.- Sobre la alegación de indefensión de TESAU en el procedimiento de aprobación de la Oferta de AMLT.***

Según FTES, en el procedimiento de aprobación de la Oferta de AMLT no se habría producido en ningún momento la indefensión de TESAU, ya que tuvo oportunidad de presentar alegaciones en todo momento y en el trámite de audiencia, y el hecho de que la Resolución de 8 de noviembre de 2007 contenga algunos extremos que difieren de los inicialmente planteados en el trámite de audiencia no sería sino el ejercicio de su potestad administrativa decisoria a la vista de las alegaciones presentadas por los diferentes interesados al respecto, y además el cambio de criterio se habría motivado suficientemente.

#### ***6.2.- Sobre la obligación de inhabilitar el CSO 1077 de TESAU.***

En relación con la obligación de TESAU de inhabilitar la marcación de su Código de Selección de Operador (CSO) 1077 a los usuarios de AMLT, FTES la considera adecuada con la propia naturaleza del Servicio de AMLT y con su objetivo de que el usuario final reciba una única factura unificada remitida por el operador alternativo, estimando que acceder a la solicitud de TESAU de mantener operativo su CSO 1077 sería incoherente e introduciría una complejidad técnica adicional para el operador alternativo.

#### ***6.3.- Respecto a los precios de prestación del Servicio de AMLT.***

En relación con la determinación de los precios de prestación del servicio de AMLT y la solicitud de TESAU de modificar algunos de ellos, FTES alega lo siguiente:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

- El precio de la cuota mensual de la línea analógica individual y línea TRAC migradas a GSM/LMDS/Satélite fijado en la Oferta de AMLT, de 11,53 euros/mes, sería superior al comprobado para determinar el coste del servicio universal del cual forma parte, que sería de 10,69 euros/mes, y además no generaría el déficit alegado por TESAU ya que la tendencia de sus costes sería decreciente.
- El precio fijado para la cuota mensual de la línea RDSI básico igualmente no generaría déficit ya que la tendencia de sus costes sería igualmente decreciente.
- Y respecto de los precios de los servicios complementarios, deberían aplicarse los máximos descuentos mayoristas y minoristas, los costes de facturación y cobro, o incluso suprimirlos si TESAU los ofrece gratuitamente a sus clientes finales, todo ello para posibilitar la emulabilidad de las ofertas.

### ***6.4.- Respecto a la solicitud de TESAU de excluir de la Oferta de AMLT algunos servicios suplementarios.***

En relación con la pretensión de TESAU de excluir determinados servicios suplementarios, y en especial el acceso al contestador desde Internet sin tener que hacerlo desde la Página Web de TESAU, FTES estima que carecería de justificación técnica o económica, y únicamente podría admitirse ampliar los plazos inicialmente previstos para su suministro a los operadores, pero no su supresión de la Oferta de AMLT ya que serían esenciales para que los operadores puedan comercializar ofertas competitivas.

### ***6.5.- Respecto a los procedimientos administrativos de alta en el Servicio de AMLT.***

En lo referente a los procedimientos administrativos de alta en el servicio de AMLT, el de formulario web y el de envío de ficheros normalizados, FTES rechaza que se elimine el segundo ya que sería el más adecuado e imprescindible para solicitar elevados volúmenes de altas de una vez, sin consumir un gran volumen de recursos y tiempo que requeriría introducir en el formulario web las solicitudes una a una, y además en las demás Ofertas mayoristas existirían también ambos sistemas sin problemas, por lo que no sería una obligación desproporcionada.

### ***6.6.- Respecto a los motivos de denegación de solicitudes de Servicios de AMLT.***

En lo referente a la solicitud de TESAU de incluir en la Oferta de AMLT nuevos motivos de denegación de las solicitudes de Servicios de AMLT, FTES alega lo siguiente:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

- FTES se opone a admitir la causa de denegación “Líneas no susceptibles de acogerse a la Oferta de AMLT” por ser abierta y por no justificarse por la recurrente las razones para ello.
- En cuanto a la causa de denegación “Servicios suplementarios no compatibles con el tipo de línea” solicitada por TESAU, FTES solicita que se detallen y concreten los servicios no compatibles y las líneas afectadas, y que el rechazo se limite al servicio concreto y no a toda la solicitud de AMLT.

### **6.7.- Sobre el procedimiento de cambio de titularidad de la línea.**

En relación con el procedimiento de cambio de la titularidad de la línea, FTES se opone a la solicitud de TESAU de suministrarle más datos personales de sus clientes que los estrictamente imprescindibles para garantizar el derecho a la portabilidad numérica de los mismos, y no otros adicionales vinculados a los procedimientos internos de TESAU.

### **6.8.- Sobre el procedimiento de escalado de incidencias.**

Por último, respecto al procedimiento de escalado de incidencias, FTES se opone a la solicitud de TESAU de que el mismo se permita sólo cuando se supere el tiempo máximo de resolución de las mismas, ya que alargaría el plazo efectivo de su resolución, y también se opone a tener que volver a abrir incidencias ya cerradas para poder escalarlas, por ser un trámite adicional innecesario y fomentaría que TESAU cerrase incidencias no resueltas que dificultaría y retrasaría la resolución total de las mismas; FTES alega además que la regulación actual al respecto de la Oferta de AMLT ya estaría contemplada en otras Ofertas mayoristas como la Oferta de Bucle de Abonado (OBA).

FTES concluye su escrito solicitando la desestimación del recurso de reposición de TESAU en lo referente a las alegaciones formuladas.

### **SÉPTIMO.- Alegaciones de ASTEL.**

ASTEL efectuó asimismo alegaciones al recurso de reposición de TESAU mediante un escrito cuya entrada en esta Comisión fue registrada el día 25 de enero de 2008, en el cual efectuó alegaciones sobre los mismos extremos y en el mismo sentido que las efectuadas por FTES, introduciendo únicamente las siguientes matizaciones adicionales:

- Respecto de los precios de los servicios suplementarios de la Oferta de AMLT, ASTEL estima que deberían trasladarse a la oferta mayorista los descuentos y promociones ofrecidos por TESAU a sus clientes finales que han adquirido de hecho el carácter de permanentes, tales como por



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

ejemplo los relativos a la gratuidad de la cuota de alta, todo ello para posibilitar la emulabilidad de las ofertas.

- En lo referente a la solicitud de TESAU de incluir en la Oferta de AMLT nuevos motivos de denegación de las solicitudes de Servicios de AMLT, ASTEL se opone a admitir nuevas causas de denegación y especialmente las solicitadas por TESAU, porque le dejarían un gran margen de discrecionalidad para su apreciación.
- Y en relación con el procedimiento de cambio de la titularidad de la línea, ASTEL se opone a la solicitud de TESAU de suministrarle más datos personales de sus clientes que los estrictamente imprescindibles para garantizar el derecho a la portabilidad numérica de los mismos, y no otros adicionales vinculados a los procedimientos internos de TESAU, lo cual sería “desproporcionado, a la luz de la normativa de protección de datos”.

ASTEL concluye su escrito solicitando la desestimación del recurso de reposición de TESAU en lo referente a las alegaciones formuladas.

### **OCTAVO.- Alegaciones de TESAU.**

Por su parte, TESAU efectuó alegaciones al recurso de reposición de ASTEL mediante un escrito cuya entrada en esta Comisión fue registrada el día 1 de febrero de 2008, en el cual exponía fundamentalmente lo siguiente:

#### ***8.1.- Sobre la solicitud de repercusión mayorista de la promoción minorista del precio de alta de la línea.***

TESAU afirma que las promociones minoristas de la cuota de alta de la línea son parte de la política comercial de cada operador y no han de ser trasladadas al ámbito de la Oferta mayorista de AMLT, por lo que se opone a que se le obligue a trasladar sus promociones minoristas a los operadores del servicio mayorista de AMLT al no existir ninguna ventaja competitiva, ya que el alta de la línea tiene unos costes económicos importantes, y dicha promoción le supone a TESAU un esfuerzo económico, por lo que los demás operadores de servicios de AMLT pueden igualmente replicarla si realizan un esfuerzo similar.

Además entiende que esa eliminación del precio de la cuota de alta de la línea en la Oferta de AMLT sería injusta respecto no sólo para TESAU sino también del resto de operadores con infraestructura propia o con infraestructura de desagregación del bucle local de abonado, ya que todos ellos tienen que hacer un importante esfuerzo económico para poder realizar promociones comerciales similares de gratuidad de la cuota de alta de la línea, y se verían en desventaja frente a los operadores del servicio de AMLT.



Además expone que los precios mayoristas de las cuotas de alta de las líneas de la Oferta de AMLT son de 77 euros en la línea individual y de 137 euros en la línea RDSI, es decir, menores que los precios minoristas de las cuotas de alta de la línea individual, de 79,39 euros, y de la línea RDSI, de 168,28 euros, por lo que permiten a los operadores diferenciar sus ofertas comerciales, y por último aclara que la promoción de alta de línea gratuita se comercializa únicamente para las contrataciones por Internet, no telefónicamente.

**8.2.- Sobre la solicitud de repercusión mayorista de las condiciones económicas específicas de los usuarios con discapacidad o con necesidades sociales especiales.**

TESAU alega que no existirían razones para que tenga que trasladar a los operadores del servicio mayorista de AMLT una minoración de los precios imputable a las condiciones minoristas específicas de ese tipo de usuarios, o de seguirles prestando este tipo de servicios cuando dejen de ser clientes suyos, y además dichas obligaciones, inherentes a la prestación del servicio universal, no tienen por qué asumirlas los operadores de servicios de AMLT ya que ellos no están obligados a prestar el servicio universal, y si se hiciese estarían discriminando al resto de sus clientes en la prestación del servicio minorista.

**8.3.- Sobre la solicitud repercusión mayorista del producto comercial “Línea Vacaciones”.**

TESAU estima que el producto comercial minorista “Línea Vacaciones” no ha de figurar expresamente como servicio incluido o excluido de la Oferta de AMLT ya que no sería una facilidad asociada a la línea sino de un producto comercial minorista específico para un segmento de clientes concreto (clientes residenciales titulares de dos líneas), producto que además técnicamente sería emulable por los operadores de servicios de AMLT con clientes similares, dentro de su autonomía para diseñar su propia política comercial en cada caso que puede replicar dicha oferta o diseñar ofertas parecidas más o menos ventajosas, o no hacerlo, por lo que no sería procedente introducir ningún mecanismo concreto en la Oferta mayorista que trate de vincular de alguna manera las políticas comerciales minoristas de los operadores a la de TESAU.

TESAU finaliza su escrito solicitando que se tengan en cuenta sus alegaciones en la resolución tanto de su recurso de reposición como en la del de ASTEL.

A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes



## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I. FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES.

#### **PRIMERO.- Calificación.**

El artículo 107 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC) establece que contra las resoluciones, entre otros actos, podrán interponerse por los interesados los recursos de alzada y potestativo de reposición, que cabrá fundar en cualquiera de los motivos de nulidad o anulabilidad previstos en los artículos 62 y 63 de dicha Ley.

Las recurrentes TESAU y ASTEL califican expresamente sus escritos como recursos de reposición; por tanto, y teniendo en cuenta que las Resoluciones de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ponen fin a la vía administrativa (artículo 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones), resulta procedente calificar el escrito de TESAU, presentado en el Registro General de esta Comisión el día 19 de diciembre de 2007, y el escrito de ASTEL, presentado en el Registro General de esta Comisión el día 27 de diciembre de 2007, como recursos potestativos de reposición interpuestos contra la Resolución del Consejo de esta Comisión de fecha 8 de noviembre de 2007, a tenor de lo establecido en el artículo 116 de la LRJPAC que prevé que los actos administrativos que pongan fin a la vía administrativa podrán ser recurridos en reposición ante el mismo órgano que lo hubiera dictado.

#### **SEGUNDO.- Competencia y plazo para resolver.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la LRJPAC, la competencia para resolver los recursos de reposición de TESAU y de ASTEL que son objeto de esta Resolución corresponde al Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por ser el órgano administrativo que dictó el acto impugnado.

Los citados recursos deberán ser resueltos, y su Resolución notificada, en el plazo máximo de un mes contado desde el día siguiente a la interposición de los mismos, según lo establecido en el artículo 117.2 de la misma Ley, y siempre teniendo en cuenta las posibles suspensiones que afecten al transcurso del plazo máximo.

#### **TERCERO.- Admisión a trámite.**

Los recursos de reposición de TESAU y de ASTEL han sido interpuestos cumpliendo con los requisitos de forma establecidos en el artículo 110.1 de la LRJPAC. Asimismo se han interpuesto dentro del plazo de un mes previsto en



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

el artículo 117.1 de la misma Ley, por lo que, teniendo en cuenta lo anterior, procede admitirlos a trámite.

### II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES.

#### **PRIMERO.- Sobre la obligación de TESAU de inhabilitar la marcación de su CSO 1077 para los usuarios del servicio de AMLT.**

TESAU alega que el Apartado 3.1 de la Oferta de AMLT, que le obliga a inhabilitar la marcación de su CSO 1077 a los usuarios de AMLT pero no la de los CSO del resto de operadores, supone un trato discriminatorio para la recurrente al no estar justificada, dada la compatibilidad técnica entre el servicio de AMLT y la selección de operador llamada a llamada por analogía con la preselección, y además se incumpliría el criterio de esta Comisión de no mermar la posibilidad de selección de operador de los usuarios desde el momento en que, según ella, no se permite la selección de uno de los operadores más representativos del mercado.

TESAU solicita que se elimine esa discriminación y propone para ello que, si se quiere que el abonado sólo reciba la factura del operador del servicio de AMLT, se incluyan en la misma los tráficos de las llamadas cursadas a través del CSO de TESAU y posteriormente se le abonen a la recurrente junto con el resto de conceptos facturables del servicio de AMLT, siguiendo para ello el mismo procedimiento que el resto de los tráficos no preasignados: 1º) el envío de los mismos, con su valoración económica, al operador; 2º) con esta información el operador incluiría los tráficos cursados a través del CSO 1077 de TESAU en la factura del usuario; y 3º), el precio de dichos tráficos de sus clientes los debería pagar posteriormente a TESAU junto con el resto de los conceptos facturables del servicio de AMLT.

Frente a dichas alegaciones hay que responder que no resulta lógico que, una vez que el usuario haya optado por ser cliente de un operador beneficiario del servicio de AMLT, se permita cursar llamadas marcando el CSO 1077 de TESAU, Operador con Poder Significativo de Mercado (OPSM) en los mercados de acceso a la red pública telefónica fija, sobre la base de las siguientes razones:

1. Los tráficos que no están dentro de la preselección global extendida no están incluidos dentro de la Oferta de AMLT, por lo que si se habilitase la selección llamada a llamada tal y como solicita TESAU, el efecto práctico de dicha medida sería que disminuiría notablemente la efectividad de la Oferta de AMLT, ya que por esa vía podría verse dañado el esfuerzo comercial realizado y el servicio prestado por los operadores beneficiarios del servicio de AMLT. Asimismo, algunos operadores alegaron en el trámite de audiencia previa a la aprobación de la resolución de 8 de noviembre de 2007 que no consideraban apropiado que ante problemas técnicos



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

accidentales ajenos a la responsabilidad del operador beneficiario determinados tráficos fuesen cursados por TESAU.

Con la supresión de la posibilidad de marcar el CSO 1077 de TESAU se elimina la posibilidad de que la recurrente facture tráfico al cliente mientras sea el operador beneficiario del servicio de AMLT el que tiene la relación contractual con el cliente, estimulando que la competencia se establezca en base a las ofertas conjuntas de acceso y tráfico empaquetados, de acuerdo con el espíritu inspirador de la Oferta de AMLT de fomentar la competencia en preselección, por lo que para alcanzar con efectividad los fines perseguidos no cabe permitir cursar llamadas mediante el sistema de selección llamada a llamada con el CSO 1077 de Telefónica, a diferencia de como ocurre en otros ámbitos de la preselección. En consecuencia, acceder a la solicitud de TESAU (OPSM en los mercados de acceso a la red pública telefónica fija) le situaría en una posición privilegiada para, ante diversas contingencias, ser seleccionado llamada a llamada en líneas contratadas con otro operador beneficiario del servicio de AMLT y contrarrestar los fines perseguidos por el servicio de AMLT.

2. Permitir la selección llamada a llamada de los servicios telefónicos de TESAU a los clientes de un operador del servicio de AMLT implicaría, de acuerdo con la regulación vigente en materia de selección llamada a llamada y de preselección, la existencia obligada de un contrato entre la recurrente y el usuario adicional al contrato con el operador del servicio de AMLT, lo que iría asimismo en contra del objetivo declarado de la Oferta de AMLT de posibilitar a los usuarios que tengan una única relación contractual (con el operador de servicios) y una "factura única" (la de dicho operador).
3. Hay que rechazar la alegación de TESAU en el sentido de que la obligación de suprimir de la Oferta de AMLT de la posibilidad de marcar su CSO 1077 sería discriminatoria respecto del resto de operadores, a los que sí se les posibilita ser seleccionados por los usuarios de un operador del servicio de AMLT mediante su CSO, ya que la recurrente ostenta una posición de OPSM en los mercados de acceso a la red pública telefónica fija, lo que exige adoptar medidas regulatorias específicas dirigidas únicamente a TESAU para posibilitar que otros operadores puedan competir en el mercado y, en definitiva, para que exista competencia efectiva en el mismo, entre las que se encuentran las contenidas en la Oferta de AMLT. En consecuencia no existe discriminación alguna en la obligación específica impugnada, sino una medida regulatoria procompetitiva compensatoria de las superiores capacidades comerciales y operativas de TESAU en el mercado respecto del resto de operadores.
4. La supresión de la posibilidad de marcar el CSO 1077 de TESAU es adecuada y no merma de forma significativa la capacidad de elección del usuario, pues éste en todo momento puede rescindir el contrato con el operador del servicio AMLT e inhabilitar dicho servicio, cambiando a otro



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

operador o a TESAU. Como se indica en la Resolución de 8 de noviembre de 2007, la eliminación de la marcación del código del operador de acceso es una medida adecuada adoptada en otros países de nuestro entorno<sup>1</sup>.

En todo caso, el objetivo último de la Oferta de AMLT es favorecer la competencia e impedir que TESAU (que ostenta la condición de OPSM en los mercados de acceso a la red pública telefónica fija) utilice su posición preponderante en el mercado para retener una relación comercial y contractual residual con clientes de otro competidor que libremente hayan decidido cambiar de operador, a saber, la que derivaría de la posibilidad de mantener un contrato de selección de llamada a través de su CSO 1077 a los clientes migrados a otros operadores del servicio de AMLT.

Por los motivos expuestos se considera procedente, adecuada y no discriminatoria la medida contenida en el Apartado 3.1 de la Oferta de AMLT que obliga a TESAU a inhabilitar la marcación de su CSO 1077 a los usuarios de operadores del servicio de AMLT, por lo que no cabe admitir la solicitud de TESAU al respecto y procede desestimar su recurso en este punto.

### **SEGUNDO.- Sobre la supresión de algunos servicios suplementarios de la Oferta de AMLT por imposibilidad de cumplimiento en las condiciones reguladas.**

TESAU opina que los servicios suplementarios “Servicio Contestador desde Internet” y “Avisa Buzón” deberían ser excluidos de la Oferta de AMLT por imposibilidad de cumplimiento en las condiciones reguladas en la misma, al ser imposible evitar que TESAU sea el operador visible para el cliente, contraviniendo el principio de locuciones neutras que requiere dicha Oferta para los usuarios de los operadores beneficiarios de los servicios de AMLT, y además porque su uso sería “residual” y su supresión no afectaría al desarrollo de los servicios de AMLT por los operadores.

Frente a dicha alegación hay que señalar en primer lugar que los servicios suplementarios “Servicio Contestador desde Internet” y “Avisa Buzón” permiten a los abonados de Telefónica, tras su autenticación en el Portal de Ventas de TESAU en Internet (telefonicaonline.com), el acceso a los mensajes de su contestador con un PC a través de Internet. El servicio “Avisa Buzón” incorpora adicionalmente una aplicación que avisa al usuario en su ordenador personal de la existencia de un nuevo mensaje de voz en el contestador de su línea telefónica.

Así configurados, los servicios suplementarios “Servicio Contestador desde Internet” y “Avisa Buzón” forman parte de la oferta comercial de servicios de

---

<sup>1</sup> En efecto, la comparación con otras Ofertas de AMLT internacionales muestra que en países comunitarios como Francia, Reino Unido o Irlanda se han incluido mecanismos de “*call barring*” por los que el operador del servicio de AMLT puede limitar a sus clientes el servicio de acceso indirecto.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

TESAU, por lo que con el fin de que el operador beneficiario del servicio de AMLT pueda elaborar ofertas comerciales competitivas la Oferta de AMLT debe incluir los todos los servicios mayoristas necesarios y técnicamente posibles para poder ofrecer a sus clientes una oferta equivalente, es decir, todas las facilidades del servicio telefónico prestado por TESAU en el caso de que un operador alternativo muestre un interés claro por estos servicios.

En consecuencia, no procede estimar la solicitud de la recurrente en este punto, por lo que, tal y como se establece en la Oferta de AMLT, TESAU deberá implementar los medios técnicos necesarios para permitir la prestación a los operadores del servicio de AMLT de ambos servicios suplementarios, “Servicio Contestador desde Internet” y “Avisa Buzón”, como servicios mayoristas, facilitando un acceso seguro a los datos de abonado necesarios, y sin que la información comercial y de marca de TESAU o del Grupo Telefónica sea visible para el usuario.

### **TERCERO.- Sobre la coexistencia de procedimientos de solicitud en el alta del servicio AMLT con alta de línea y el traslado de línea.**

TESAU discrepa de que las solicitudes de alta de AMLT con alta de línea puedan presentarse mediante dos procedimientos diferentes: mediante el envío de ficheros normalizados y mediante formulario web validado en línea. La recurrente considera desproporcionado que se le obligue a desarrollar dos sistemas alternativos para el alta de este tipo de líneas, y señala que el envío de ficheros normalizados puede provocar errores y rechazos no deseables como consecuencia de erratas cometidas por los operadores a la hora de completar la información de los campos, fundamentalmente el domicilio de abonado; TESAU indica asimismo que esta problemática es extensible a las solicitudes de los Servicios de Traslado de Línea Exterior e Interior tanto de líneas individuales como de líneas RDSI. Por todo ello, TESAU solicita que se modifique la Oferta de AMLT en el sentido de que el procedimiento de solicitud de todos aquellos servicios incluidos en el servicio de AMLT para los que sea necesario cumplimentar un domicilio sea único, y se realice únicamente mediante formulario web, incluyendo en el mismo un callejero para la validación del domicilio, lo que permitiría la validación en línea de las solicitudes.

En contestación a dichas alegaciones hay que responder que, por una parte, respecto a la solicitud de la recurrente de eliminar el procedimiento de envío mediante ficheros normalizados para las solicitudes de alta de AMLT con alta de línea, es preciso señalar que el envío de ficheros normalizados para solicitar el alta de AMLT con alta de línea, aunque pueda conllevar un mayor riesgo de error al completar la información de los campos, resulta útil para aquellos casos en los que los operadores beneficiarios envían un número elevado de solicitudes, por lo que resulta conveniente mantener ambos sistemas de solicitud, entre los cuales los operadores beneficiarios decidirán, de acuerdo con las características de los dos procedimientos y de sus solicitudes, con el volumen de solicitudes a cursar, y con los medios que empleen, la modalidad



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

más apropiada en cada momento. Además hay que recordar que en las demás Ofertas mayoristas existen también ambos sistemas que coexisten sin problemas, por lo que su exigencia en la Oferta de AMLT no sería en ningún caso una obligación desproporcionada.

En cuanto a la petición de TESAU de incorporar el procedimiento de solicitud mediante formulario web para las solicitudes de los servicios de traslado de línea exterior (a otro edificio), y traslado de línea interior (dentro del mismo edificio), y dado que la problemática que aparece es idéntica a la de las solicitudes de alta de AMLT con alta de línea, se considera apropiado incorporar el procedimiento alternativo de solicitud mediante formularios web con validación en línea, e incluyendo un callejero.

Pero de igual manera y por las mismas razones debe mantenerse también el procedimiento de envío de ficheros normalizados para solicitar los servicios de traslado de línea exterior e interior según se indica en la Oferta de AMLT, con el fin de facilitar el envío de elevados volúmenes de solicitudes por parte del operador beneficiario.

En conclusión, que procede desestimar en este punto la solicitud de TESAU y ratificar la Resolución de 8 de noviembre de 2007 en el sentido de que las solicitudes de alta de AMLT con alta de línea, y las de los servicios de traslado de línea exterior e interior, deberán poder ser efectuadas mediante ambos procedimientos: mediante el envío de ficheros normalizados y mediante formularios web.

### **CUARTO.- Sobre los motivos de denegación de solicitudes de AMLT.**

TESAU solicita modificar la Oferta de AMLT para que, entre las causas de denegación de las solicitudes, se incluyan dos nuevos códigos para recoger dos nuevas causas de rechazo: “Líneas no susceptibles de acogerse a la oferta de AMLT” y “Servicios suplementarios no compatibles con el tipo de línea”.

En respuesta a dicha alegación hay que poner de manifiesto lo siguiente:

#### **4.1.- En lo referente a la solicitud de incluir como nueva causa de rechazo de solicitudes la de “Líneas no susceptibles de acogerse a la oferta de AMLT”.**

Esta Comisión considera adecuado y conveniente estimar la alegación de TESAU referente a incluir la posibilidad de denegar la solicitud de aquellas líneas que no sean susceptibles de acogerse a la Oferta de AMLT, ya que en la misma existe una causa de denegación denominada “Línea sin servicio AMLT” con el código “21”, pero que está reservado para los tipos de solicitud de baja del servicio de AMLT o de modificación de servicios cuando se realizan sobre una línea que no tiene el servicio AMLT dado de alta, pero sobre la que se podría dar de alta el servicio. Por tanto, se debe codificar una nueva causa de denegación en el mensaje correspondiente a la fase de validación mediante la



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

modificación de las tablas que aparecen en el apartado 8.1.3. de la Oferta de AMLT (página 21) añadiendo un nuevo código de denegación “29”, y los tipos de actuación o modificación asociados que se indican a continuación:

Código de denegación	Causa
29	Tipo de línea no contemplada en la oferta AMLT

Código de denegación	Tipo de actuación o modificación							
	04	06	07	10	11	12	13	14
29				X		X		

#### 4.2.- En lo referente a la solicitud de incluir como nueva causa de rechazo de solicitudes la de “Servicios suplementarios no compatibles con el tipo de línea”.

En cuando a la solicitud de TESAU de codificar una nueva causa de denegación de solicitudes durante la fase de validación comercial, cuando se soliciten servicios suplementarios que por motivos técnicos no son compatibles con el tipo de línea asociado a la solicitud, esta Comisión considera razonable estimar el recurso en el sentido de que una solicitud de activación de un servicio suplementario que no es soportado por la línea no debe invalidar el resto de la solicitud, por lo que únicamente se deberá denegar una solicitud cuando ésta carezca de todo contenido una vez eliminados los servicios que no son compatibles con el tipo de línea. Esta situación únicamente puede suceder cuando la solicitud es del tipo “14-Modificación de servicios asociados” y ninguno de los servicios suplementarios solicitados sea compatible con el tipo de línea. En el resto de casos la solicitud deberá proseguir con el alta del servicio de AMLT y/o la modificación del resto de servicios suplementarios compatibles.

Consecuentemente se modifican las tablas que aparecen en el apartado 8.1.3 de la Oferta de AMLT (página 21) añadiendo el código de denegación “30”, y los tipos de actuación o modificación asociados a la denegación que se indica a continuación:

Código de denegación	Causa	Observaciones
30	Servicios suplementarios no compatibles con tipo de línea	Sólo para el tipo de solicitud “14” y cuando todos los servicios suplementarios solicitados sean incompatibles con el tipo de línea

Código de denegación	Tipo de actuación o modificación							
	04	06	07	10	11	12	13	14
30								X



4.3.- En lo referente a los servicios suplementarios asociados a líneas TRAC migradas.

Por otro lado, en la Oferta de AMLT aparece una lista de servicios suplementarios asociados a líneas TRAC migradas que, de acuerdo con el recurso de TESAU, no pueden ser soportados por este tipo de líneas.

En este sentido, hay que poner de manifiesto que, si bien la lista de servicios suplementarios recogida en la Oferta de AMLT tiene carácter no exhaustivo, es necesario modificarla en el apartado "1.2.2 Servicios incluidos" e incluir los servicios señalados por TESAU, con el fin de no inducir solicitudes inválidas de servicios suplementarios incompatibles no soportados por líneas TRAC migradas.

Por tanto, se estima el recurso en este punto y TESAU debe modificar la Oferta de AMLT en su apartado "1.2.2 Servicios Incluidos" (página 3) incluyendo las listas de servicios suplementarios asociados a líneas TRAC GSM/GPRS y TRAC Satélite y a las líneas TRAC LMDS con el contenido que se muestra a continuación:

- Los siguientes Servicios Suplementarios asociados a las líneas TRAC GSM/GPRS y TRAC Satélite:
  - Servicio de identificación de llamadas
  - Servicio de restricción de llamadas
- Los siguientes Servicios Suplementarios asociados a las líneas TRAC LMDS:
  - Servicio de identificación de llamadas
  - Servicio de desvío de llamadas
  - Servicio de llamada en espera
  - Servicio de conferencia a tres
  - Servicio contestador

Asimismo, y de manera concordante con la inclusión de las nuevas listas de servicios TRAC, la lista de servicios suplementarios asociados a líneas individuales analógicas y a líneas TRAC GSM/LMDS/Satélite que aparecía en el su apartado "1.2.2 Servicios Incluidos" de la Oferta de AMLT deberá en adelante ser válida únicamente para líneas individuales analógicas.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

### **QUINTO.- Sobre la modificación del formato del fichero de solicitudes iniciadas por el operador beneficiario que han sido ejecutadas.**

TESAU solicita asimismo modificar el Apartado 8.1.7 de la Oferta de AMLT para añadir en el fichero “1) Fichero de solicitudes iniciadas por el operador beneficiario que han sido ejecutadas” un nuevo campo “Servicios contratados”, para poder incluir el detalle de los servicios asociados al AMLT e indicar al operador beneficiario los servicios suplementarios ejecutados sobre la línea.

De acuerdo con lo expuesto, esta Comisión entiende necesario modificar la Oferta de AMLT en su apartado 8.1.7 (página 28) en el sentido de que el fichero “1) Fichero de solicitudes iniciadas por el operador beneficiario que han sido ejecutadas” se añada el campo “Servicios contratados”, con una longitud de 154 caracteres, para poder incluir el detalle de los servicios asociados al AMLT e indicar los servicios suplementarios ejecutados sobre la línea, y asimismo para incluir la información necesaria para que el operador beneficiario tenga conocimiento de los servicios que solicitó y que no han sido contratados, así como de los motivos del rechazo de estos servicios, ya sea por ya estar el servicio contratado con anterioridad o porque éste es incompatible con el tipo de línea, y de los servicios desactivados. Esto será útil para aquellas solicitudes AMLT que progresen pero que incluyan la contratación de servicios suplementarios que ya estén contratados, o *a sensu contrario* la desactivación de servicios suplementarios que no estén contratados, y en ambos casos posibilitar la denegación de los que sean incompatibles con el tipo de línea sobre la que se cursa la solicitud.

Asimismo hay que señalar que los tipos de solicitud de la Oferta de AMLT que incluyen el alta en el servicio de AMLT, en concreto las de tipo “10” y “12”, no están sujetas a las causas de denegación en la fase de validación comercial correspondientes con los códigos “26”, “27” y “30”, por lo que estas solicitudes deberán proseguir aunque los servicios solicitados ya estén o no contratados (causas de denegación “26” y “27”) o sean incompatibles con el tipo de línea (causa de denegación “30”).

En definitiva, procede estimar el recurso de TESAU en este punto, por lo que se deberá modificar la Oferta de AMLT en su apartado 8.1.7 “1) Fichero de solicitudes iniciadas por el operador beneficiario que han sido ejecutadas” (página 28) para añadir cuatro nuevos campos al citado fichero, que quedará redactado de la siguiente forma:





**SEXTO.- Sobre el cambio de titularidad de la línea.**

TESAU solicita modificar la Oferta de AMLT para que, en la tramitación de los procedimientos de cambio de titularidad de la línea, se utilice el fichero del Apartado 8.1.8 “Mensajes enviados por el operador beneficiario” (páginas 30 y siguientes de la Oferta de AMLT), añadiendo los datos de identificación del usuario contenidos en el mismo por ser imprescindibles para efectuar dicho cambio, o en su defecto que se establezca un nuevo modelo de dichas solicitudes que los incluya.

La recurrente alega que, dados los procedimientos internos que sigue para realizar el cambio de titularidad de la línea, debería definirse un fichero específico que incluya los siguientes campos: tipo de documento, número de documento de identidad, código de identidad (varón, mujer o empresa), primer apellido, segundo apellido, nombre y razón social (para personas jurídicas). TESAU argumenta que necesita dichos datos para dar de alta una línea a nombre de un abonado o cambiar la titularidad de la misma, y solicita que para ello se utilice el citado fichero del apartado 8.1.8 de la Oferta de AMLT, añadiendo al dato del Documento Nacional de Identidad (DNI) que aparece en dicho fichero, el resto de datos que TESAU solicita para hacer el cambio de titularidad.

Ante esta solicitud hay que poner de manifiesto que el cambio de titularidad se facilita para aquellas líneas contratadas por operadores que revendían a sus abonados el servicio que les prestaba Telefónica. De acuerdo con la Oferta de AMLT los operadores que tengan líneas minoristas de TESAU contratadas a su nombre para ofrecérselas a sus usuarios finales podrán solicitar el Servicio de AMLT, y una vez que este tipo de líneas se presten a través del servicio de AMLT los operadores beneficiarios podrán cambiar la titularidad de las mismas a favor de sus usuarios finales. Durante este procedimiento no debe haber para el usuario final interrupción alguna del servicio de preselección ni de los servicios incluidos en la Oferta de AMLT que estuvieran prestando tanto los operadores beneficiarios como TESAU.

Por otro lado, la Oferta de AMLT prevé que por medio del fichero regulado en el apartado 8.1.8 de la misma el operador beneficiario comunique a TESAU el DNI de los abonados, con el fin de garantizar los derechos de los mismos en materia de portabilidad. Dicho fichero puede ser utilizado también para que el operador beneficiario envíe la información de su abonado con el objeto de que TESAU proceda al cambio de la titularidad de la línea en los casos de migración de líneas preseleccionadas al servicio de AMLT, ya que en dicho fichero se incluye de forma obligatoria el campo “Número de documento de identidad”, y los campos relativos al nombre del abonado y a la razón social no son obligatorios para cambiar la titularidad de la línea, siendo suficiente con el número del DNI o equivalente (Número de Identificación de Extranjeros o de Pasaporte, por ejemplo), por lo que los campos mencionados deberán tener en todo caso carácter opcional para el operador beneficiario. Además hay que



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

señalar que estos campos tampoco son contemplados en la oferta como obligatorios en las solicitudes de alta de AMLT con alta de línea, en las que el campo 'Nombre o Razón social del abonado' tiene carácter opcional.

En conclusión, se estima el recurso de TESAU en este punto y se establece que el fichero del apartado 8.1.8 de la Oferta de AMLT (páginas 30 y siguientes de la misma) será empleado, además de con el fin de garantizar los derechos de los abonados en materia de portabilidad, con el fin de comunicar los datos necesarios para el cambio de titularidad de la línea; asimismo se modifica dicho fichero de forma que incluya con carácter opcional el mismo campo "Nombre o Razón Social del abonado" que está incluido en las solicitudes de AMLT, tal y como se indica en la siguiente tabla:

Campo	Caracteres	Descripción	Carácter
Teléfono	9	Número de abono	OBLIG
DNI/NIF/CIF/NIE	15	DNI/CIF/NIF/NIE del abonado	OBLIG
Nombre o Razón Social del abonado	80	Nombre o Razón Social del titular de la línea	OPC

### **SÉPTIMO.- Sobre el procedimiento de escalado de incidencias.**

En relación con la gestión de las incidencias regulada en el Apartado 8.3 de la Oferta de AMLT, y con el fin de poder garantizar el adecuado cumplimiento de los requerimientos de la misma, TESAU solicita modificar la Oferta de AMLT en el siguiente sentido:

#### **7.1.- Sobre el escalado de incidencias para las incidencias activas.**

TESAU solicita que el escalado de incidencias, para las incidencias activas, únicamente se permita cuando se haya excedido el tiempo de resolución de la reclamación, de acuerdo con los tiempos definidos en el Anexo 1 "Acuerdos de nivel de servicio" de la Oferta de AMLT, ya que esta medida evitaría que se haga un uso no efectivo del servicio de escalado.

El procedimiento de escalado de incidencias de la Oferta de AMLT está basado en el modelo que se aplica en la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA), por lo que respecto al procedimiento de escalado de incidencias, para aquellos aspectos no recogidos en la Oferta de AMLT, tanto TESAU como los operadores deberán tener en cuenta lo indicado en la OBA al respecto. En este procedimiento se contemplan causas de escalado de incidencias de provisión y de infraestructura que pueden concurrir con una incidencia abierta y sin demora en su resolución.

En consecuencia, se estima parcialmente la solicitud de TESAU en este punto, por lo que de acuerdo con lo dispuesto en la OBA (en su Apartado 1.6.7 "Procedimiento de Escalado de Incidencias"), el operador podrá iniciar el procedimiento de escalado con la incidencia abierta antes y después de que se



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

haya excedido el tiempo de resolución de la reclamación cuando se den situaciones que generen discrepancias, siempre y cuando esté justificado en causas tales como el desacuerdo con la reiteración de impugnación de TESAU una vez subsanadas las circunstancias de la impugnación, la no disponibilidad del sistema web, situaciones de rechazos masivos, reapertura por segunda vez de una avería, repetición en menos de 48 horas de una avería cerrada o avería masiva con un número elevado de servicios asociados.

### 7.2.- Sobre el escalado de incidencias para las incidencias cerradas.

TESAU solicita que el escalado de incidencias, para las incidencias cerradas, incluya una nueva actuación por parte del operador, consistente en la reapertura de la incidencia sobre la que se requiere realizar el escalado, en el Sistema de Gestión de Incidencias de la Oferta de AMLT, ya que dado que el procedimiento de escalado de incidencias está fuera del Sistema informático, al instrumentarse mediante correo electrónico o comunicación telefónica es casi imposible controlar el cumplimiento de los requerimientos relativos al cómputo de tiempos totales para la resolución de la incidencia.

A este respecto hay que señalar que para el escalado de incidencias abiertas, motivado por causas como las que se han descrito, no procede reabrir la incidencia, puesto que, como establece en la Oferta de AMLT, "el escalado de una incidencia es parte del proceso de gestión de la misma", y por tanto, "no se producirá parada de reloj en lo que se refiere al cómputo de plazos para la resolución de la incidencia, excluyendo los retrasos no imputables a Telefónica de España. De esta forma el plazo dedicado al escalado de incidencias también se tendrá en cuenta para calcular el tiempo total de resolución o reparación".

En consecuencia, se estima parcialmente la solicitud de TESAU también en este punto, por lo que para el escalado de incidencias ya cerradas, TESAU y el operador beneficiario podrán, de mutuo acuerdo, acordar la reapertura de la incidencia según la naturaleza de la causa de escalado de la incidencia y de la propia incidencia escalada.

### **OCTAVO.- Sobre las reclamaciones de provisión de servicio.**

TESAU expone que en relación con el párrafo del Apartado 8.3 de la Oferta de AMLT que dispone que la presentación de una reclamación de provisión del servicio suspenderá la tramitación del servicio de AMLT solicitado hasta su resolución en dos casos: disconformidad con el rechazo de Telefónica de una solicitud y demora en los plazos de provisión. En el caso de reclamación por la denegación de la solicitud la provisión, TESAU alega que no ha llegado a realizarse la misma y por lo tanto no procede su suspensión; y en el caso de reclamación por demora en la provisión, la recurrente expone que, la suspensión del trámite del servicio demoraría aún más la provisión del servicio.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

En consecuencia, la recurrente solicita eliminar dicho párrafo del Apartado 8.3 de la Oferta de AMLT.

### 8.1.- Existencia de otras causas de reclamación de provisión del servicio.

Frente a dichas alegaciones hay que contestar en primer lugar que existen más causas para la interposición de una reclamación de provisión además de la disconformidad con el rechazo de Telefónica de una solicitud o la demora en los plazos de provisión (en el apartado 8.3.1 de la Oferta de AMLT, página 36, se listan otras causas de denegación: “DNI erróneo”, “Servicio AMLT no solicitado por el operador”, “Solicitudes sin respuesta”, “Solicitud no tramitada completamente”, “Operador afectado no informado en validación”, y “Otros motivos” -entre los que podría estar la indisponibilidad de la interfaz web para consulta de solicitudes-, las cuales pueden estar fuera de los supuestos de incidencia por rechazo de la solicitud o por demora). La resolución de estas incidencias antes de continuar con el proceso de provisión, tal y como se ha venido haciendo en los procedimientos de preselección, justifica la existencia del párrafo cuestionado por TESAU, por lo que no procede su modificación o eliminación.

### 8.2.- Respecto a las incidencias presentadas por demora en la provisión.

Con respecto a las incidencias presentadas por demora en la provisión, TESAU indica que la suspensión del trámite de provisión para resolver la incidencia por demora retrasaría aún más la provisión del servicio solicitado. En este sentido hay que poner de manifiesto que el proceso de resolución de una incidencia interpuesta por demora en la provisión debe tener como finalidad resolver cuanto antes la propia provisión del servicio de AMLT o un problema previo a la provisión del servicio, por lo que en ningún caso debería demorar más el proceso de provisión. Así, en el caso concreto de la presentación de una incidencia por demora, si bien el proceso de provisión propiamente dicho queda en suspenso, el tiempo transcurrido a efectos de penalizaciones por retraso en la provisión debe seguir contabilizándose y no cabe estimar la solicitud de la recurrente. Por este motivo TESAU deberá resolver la incidencia de provisión por demora.

Este modo de proceder es coherente con lo indicado al respecto en la OBA, de la que la Oferta de AMLT toma su modelo de acuerdos de nivel de servicio y penalizaciones. En este sentido, en el apartado A.2. “Incidencias de Provisión” del Anexo 1 “Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)” de la OBA se contempla lo siguiente, que debe ser también de aplicación en la Oferta de AMLT: “La penalización por retraso en la provisión de un determinado servicio y la penalización por retraso en la resolución de una incidencia de provisión que tenga por causa la superación del plazo de entrega de dicho servicio son mutuamente excluyentes, debiendo aplicarse la penalización asociada al retraso en la provisión del servicio.”



8.3.- El caso de disconformidad e interposición de reclamaciones tras la denegación de la solicitud en la fase de validación comercial.

En el caso de disconformidad e interposición de reclamaciones tras la denegación de la solicitud en la fase de validación comercial, es cierto que el trámite de provisión del servicio de AMLT no quedaría en suspenso, puesto que está concluido por la denegación de la solicitud. Sin embargo, no está de más recordar lo indicado en el apartado 8.3 de la Oferta de AMLT (página 34) inmediatamente a continuación del texto primero analizado por TESAU: “En el caso de reclamaciones tras la denegación de la solicitud en la fase de validación comercial, la no ejecución del servicio AMLT solicitado, el rechazo de copia firmada por parte de Telefónica de España, o cualquier otra circunstancia que dé por finalizada la tramitación de la solicitud, si como resultado de la reclamación hubiera que proceder a la activación del servicio AMLT solicitado, Telefónica de España llevará a cabo la ejecución y la comunicará a través del correspondiente mensaje de números ejecutados.”. En consecuencia, tampoco cabe acceder a la solicitud de TESAU de eliminar el citado párrafo por esta razón.

En conclusión, sobre la base de lo expuesto anteriormente hay que poner de manifiesto que el párrafo analizado tiene pleno sentido y utilidad y no debe ser eliminado del texto del Apartado 8.3 de la Oferta de AMLT, por lo que procede desestimar la solicitud de TESAU en este punto.

**NOVENO.- Sobre la cuantía de las penalizaciones por incumplimiento.**

Según ASTEL, la Oferta de AMLT prevé en el Anexo 1 “Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)” penalizaciones muy bajas, al estar referenciadas a la cuota de alta en el servicio de AMLT, y que no desincentivarían el incumplimiento de los plazos de provisión por parte de TESAU, por lo que propone incrementarlas referenciando las penalizaciones a la cuota mensual del Servicio de AMLT, para que sea disuasoria, proporcionada al perjuicio causado, y por no haber impedimentos legales para ello.

En contestación a la alegación de ASTEL hay que señalar que, tal y como se indicó en la Resolución impugnada, la penalización a favor del operador beneficiario se calcula como un porcentaje de la cuota de alta del servicio, tomando como referencia las penalizaciones asociadas al servicio de prolongación del par estipuladas en la OBA, al considerar ambos servicios relacionados en cierta medida.

Respecto a la cuantía de las penalizaciones, hay que poner de manifiesto que la fórmula de cálculo de la cuantía de las penalizaciones hace que la misma no sea proporcional al perjuicio causado al operador, ya que la penalización se calcula como un porcentaje de la cuota de alta en el servicio de AMLT, que es de 2,23 €, una cantidad pequeña si se compara con las cuotas de alta del



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

servicio de prolongación de par de la OBA (cuya cuota de alta es más de diez veces superior).

Por tanto, resulta procedente establecer una penalización fija por línea y día laboral de retraso en la provisión del servicio de AMLT que sea más proporcionada al perjuicio causado, para que dicho retraso repercuta en los ingresos del operador beneficiario de forma similar a los ingresos medios diarios que obtiene TESAU por cada línea en el mercado de telefonía fija:

1. Partiendo de los datos comunicados por TESAU a esta Comisión referidos al ejercicio 2006, el dato de ingresos totales de telefonía fija de TESAU en 2006 (6.095.163.894,840 euros), se divide entre el número total de líneas activas de TESAU en 2006 (15.222.418 líneas activas), y entre el número de días laborales en un año, 247 (dato obtenido de descontar a los 365 días del año, 104 días pertenecientes a fines de semana, y 14 días adicionales que son festivos), y obteniéndose un ingreso medio diario por línea de telefonía fija de 1,62 euros. En consecuencia, redondeando al decimal inferior la aproximación anterior y con una unidad mínima de cómputo de 0,50 euros, se debe establecer una penalización fija diaria por incumplimiento de la provisión del servicio de 1,50 euros por línea y día.
2. Por las mismas razones indicadas para la penalización por demora en la provisión, procede establecer la misma cuantía fija de 1,50 euros de penalización fija por cada día de demora y línea en la resolución de incidencias de provisión con respecto al acuerdo de nivel de servicio establecido para este tipo de incidencias en la Oferta de AMLT.
3. Siguiendo el criterio establecido en la OBA, la penalización por retraso en la provisión de un determinado servicio y la penalización por retraso en la resolución de una incidencia de provisión que tenga por causa la superación del plazo de entrega de dicho servicio son mutuamente excluyentes, debiendo aplicarse la penalización asociada al retraso en la provisión del servicio.

En conclusión, se estima la solicitud de ASTEL, por lo que se deben modificar los apartados A.1 y A.2 del Anexo 1 de la Oferta de AMLT (páginas 44 y 45) eliminando las tablas de cálculo basadas en porcentaje de la cuota de alta del servicio mediante los que se calculaba, y estableciendo una penalización fija de 1,50 euros por cada día de incumplimiento de los plazos establecidos para 1) la provisión de los servicios, y 2) la resolución de incidencias de provisión, cuya responsabilidad sea de TESAU. La penalización se aplicará a favor del operador beneficiario.



**DÉCIMO.- Sobre la fórmula de cálculo aplicada a los cupos de solicitudes diarios de alta o de baja de línea para cada operador.**

ASTEL alega que se debe aclarar la fórmula de cálculo aplicada a los cupos de solicitudes de alta AMLT a tramitar diariamente por cada operador con el fin de que éstos puedan migrar sus líneas preseleccionadas en el plazo más corto posible, ya que el apartado 8.1.2 de la Oferta de AMLT (página 18) establece inicialmente que: “El límite de solicitudes AMLT contenidas en un mismo mensaje será de 500, considerándose asimismo un límite de atención de 500 solicitudes de alta AMLT por operador y día”, y puede interpretarse como que se establece un cupo máximo de 500 solicitudes diarias de alta de línea para cada operador, lo que a su juicio no sería ni razonable ni congruente, ya que, por una parte no existiría una justificación técnica ni objetiva para establecer dicha limitación, y por otra parte dicho cupo imposibilitaría cumplir con el objetivo manifestado en la Resolución del Consejo de esta Comisión de 8 de noviembre de 2007 en la que se establece el objetivo de poder migrar a todos los clientes preseleccionados en el plazo de 6 meses, plazo que según la recurrente sería de imposible cumplimiento si se limita el cupo de solicitudes a un máximo de 500 diarias por operador.

En consecuencia ASTEL solicita que se clarifique la fórmula de cálculo aplicada y que se modifique de tal manera que los operadores puedan realizar las migraciones en el plazo más breve posible.

En contestación a dicha alegación hay que manifestar que la Resolución de 8 de noviembre de 2007 establece un régimen especial de cupos diarios de solicitudes de alta por operador en el periodo inicial, durante los 6 primeros meses de prestación del servicio de AMLT. Este punto está recogido en los últimos párrafos del mismo apartado 8.1.2 de la Oferta de AMLT (página 21), en el que se establece que “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.”.

El cupo diario máximo de solicitudes de AMLT para operadores con números preseleccionados se calcula atendiendo a la cuota de preselección de cada operador, en función de la cantidad de números preseleccionados que tenga un operador sobre el total. Para calcular la cuota de preselecciones de cada operador se utilizó la cantidad de números preseleccionados por cada operador sobre el total de preselecciones existentes según los datos remitidos por TESAU referentes al mes de junio de 2007. Así, la cuota de preselección de cada operador se multiplica por el número diario total aproximado de preselecciones que recibe el sistema de preselecciones por el conjunto de operadores (que son una media de 10.000 preselecciones al día, aproximadamente), y el resultado, redondeado a la centena superior, es el cupo diario máximo de solicitudes de altas de líneas de AMLT durante el



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

periodo inicial de seis meses, cupo que es específico para cada operador<sup>2</sup>. No obstante, se garantiza un cupo mínimo de 400 solicitudes diarias para todos los operadores con números preseleccionados, independientemente de la cantidad de números que tengan preseleccionados.

Dada la contradicción existente entre la primera afirmación del apartado 8.1.2 (límite de 500 solicitudes al día) y la segunda (fórmula de cálculo en función de las líneas preseleccionadas, con un mínimo garantizado de 400 solicitudes al día y sin límite superior), hay que estimar parcialmente el recurso de ASTEI en este punto y modificar la Oferta de AMLT en este punto y, en virtud de lo indicado en el inciso final del apartado "Recepción y atención de solicitudes de alta/inhabilitación de líneas en el servicio AMLT" de la Resolución de 8 de noviembre de 2007, introducir en la Oferta de AMLT el sistema de cupos máximos de solicitudes que pueden realizar los operadores durante la primera fase de 6 meses y, en adelante, un sistema de reserva de capacidad similar al actualmente establecido en preselección, en el que no existe un cupo prefijado, eliminándose la primera mención que limitaba las solicitudes diarias a 500.

### **UNDÉCIMO.- Sobre la metodología para el cálculo de la cuota mensual del servicio de AMLT.**

Respecto de la metodología del cálculo de la cuota mensual del servicio de AMLT, TESAU estima que no se tuvieron en cuenta algunas partidas de costes para calcular los costes totales de la cuota de abono de AMLT y que a su juicio sí deberían incluirse:

- a) Línea analógica individual y Línea TRAC migrada a GSM/LMDS/Satélite. Según TESAU deberían haberse incluido los costes "Otros accesos de banda estrecha" y "Acceso por multiacceso rural digital" (0,07 euros), "Componente específico Consumo Servicios Compañía" (0,04 euros), además de incrementar en 0,01 euros el coste "Acometida, cables y repartidor". Es decir, el precio de la cuota de abono para las líneas analógicas y TRAC debería ser de 11,65 euros/mes (0,12 euros más del aprobado en la Resolución recurrida, que es de 11,53 euros/mes).
- b) Línea digital RDSI Básico. Según TESAU deberían haberse incluido los costes "TR1-BE" y "Otros accesos de banda estrecha" (0,88 euros), así como el concepto "Componente específico Consumo Servicios Compañía" (0,09 euros). Es decir, el precio de la cuota de abono para las líneas digitales RDSI Básico debería ser de 18,81 euros/mes (0,97 euros más del aprobado en la Resolución recurrida, que es de 17,84 euros/mes).

---

<sup>2</sup> Por ejemplo, un operador con 100.000 números preseleccionados tiene aproximadamente el 5,33% de las líneas totales preseleccionadas. Por tanto, le corresponderían 533 solicitudes de las 10.000 diarias que vienen realizando el conjunto de operadores, y que redondeando a la centena superior establecerá un cupo máximo de 600 solicitudes de AMLT al día durante los 6 meses iniciales.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

En respuesta a dichas alegaciones, y una vez examinados todos los conceptos integrantes los precios mayoristas mencionados, se llega a las siguientes conclusiones:

### 11.1.- Sobre la cuota mensual de la línea analógica individual y línea TRAC migrada a GSM/LMDS/Satélite.

En relación con la línea analógica individual y línea TRAC migrada a GSM/LMDS/Satélite, es necesaria la inclusión de los conceptos “Otros accesos de banda estrecha” y “Acceso por multiacceso rural digital” como integrante del precio final de la cuota mensual de los citados servicios mayoristas TRAC de la Oferta AMLT, ya que ambos conceptos responden a actividades necesarias para la provisión del servicio de referencia sobre líneas TRAC migradas a GSM/LMDS/Satélite. No obstante lo anterior se advierte a TESAU de la necesidad de proporcionar definiciones más claras en su Contabilidad de Costes, ya que las descripciones incluidas hasta ahora en su Manual de Contabilidad de Costes impiden conocer la naturaleza de algunas de las cuentas.

En cambio, en relación con la inclusión de los costes relativos a “Componente específico Consumo Servicios Compañía” solicitada por TESAU, esta Comisión considera excesivo repercutir la totalidad del mismo ya que incluye numerosos componentes no asociados directamente a la prestación del servicio de referencia sino al consumo de diversos servicios por parte de TESAU; al no poder realizarse una estimación precisa para decidir qué porcentaje de esa partida debería ser asignada al servicio de AMLT, no puede incluirse como coste a repercutir en el servicio de referencia.

Respecto al céntimo de euro que alega TESAU que falta por incluir en la partida denominada “Acometida, cables y repartidor”, hay que manifestar que en la fijación de dicho precio se tuvieron en cuenta exclusivamente los aportados por la recurrente en el requerimiento de información que se realizó en el marco del expediente MTZ 2006/1217 y que se dieron por buenos. El desfase en ambas cifras se produce porque TESAU presentó los datos de costes redondeados a dos decimales, perdiéndose así la precisión que supone considerar todos los decimales que aparecen en su Contabilidad de Costes. No obstante lo anterior, debido a que los precios de la cuota mensual del servicio de AMLT están orientados teniendo en consideración los costes de TESAU, y que se ha comprobado la desviación citada, procede la modificación del precio del servicio de AMLT para líneas analógicas incluyendo dicha corrección.

### 11.2.- Sobre la cuota mensual de la línea digital RDSI Básico.

En relación con las partidas de costes de la cuota mensual del servicio de AMLT para líneas RDSI Básicas, procede efectuar las siguientes consideraciones:



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- El componente "TR1-BE" comprende la actividad de constitución y mantenimiento del Terminal de Red de Banda Estrecha necesario para el servicio de acceso básico RDSI en casa del abonado, por lo que es coherente su inclusión como parte integrante del precio del servicio de AMLT para este tipo de líneas.
- Al igual que en el caso de líneas analógicas, la partida "Otros accesos de banda estrecha" se debe considerar también como componente necesario para la prestación del servicio. No obstante, se reitera a TESAU de la necesidad de proporcionar definiciones claras para un mejor entendimiento y valoración de los costes que deben imputarse a los servicios mayoristas regulados que comercializa.
- Respecto de la partida de costes relativa a "Componente específico Consumo Servicios Compañía" para las líneas RDSI Básicas no debería incluirse por los motivos anteriormente expuestos de la no conveniencia de repercutir costes no asociados directamente a la prestación del servicio de referencia sino al consumo de diversos servicios por parte de TESAU.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, los precios de la cuota mensual del servicio de AMLT para líneas analógicas y para líneas RDSL Básicas debería modificarse de la siguiente manera:

	Líneas analógicas (en euros)	Líneas RDSI Básicas (en euros)
<b>Resolución de 8/11/2007 (MTZ 2007/361)</b>	<b>11,53</b>	<b>17,84</b>
Corrección "Acometida, cables y repartidor"	+ 0,01	-
Acceso por multiacceso rural digital	+ 0,01	-
Otros accesos de banda estrecha	+ 0,06	+ 0,30
TR1-BE	-	+ 0,58
<b>TOTAL</b>	<b>11,61</b>	<b>18,72</b>

En conclusión, y tras el análisis expuesto, se estima parcialmente el recurso de TESAU en este punto, por lo que el precio del servicio de AMLT quedará fijado en 11,61 euros para líneas analógicas y TRAC migradas a GSM/LMDS/Satélite, y en 18,72 euros para líneas RDSI Básicas.

### **DECIMOSEGUNDO.- Sobre los precios de los servicios suplementarios.**

Respecto a los precios de los servicios suplementarios, TESAU considera que deberían facturarse a precios minoristas, sin trasladar las promociones que aplique en ocasiones a sus clientes en determinados servicios, para no limitar la diferenciación comercial de los diferentes operadores en el mercado y para que los operadores alternativos no se beneficien sin coste alguno del esfuerzo comercial que hace la recurrente con sus propios clientes. TESAU ya alegó en contra de trasladar a los operadores beneficiarios del servicio de AMLT la gratuidad promocional de los servicios suplementarios que ofrece a sus usuarios finales, y reitera sus alegaciones ya que, en su opinión, esta Comisión



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

no habría argumentado suficientemente sobre la improcedencia de las solicitudes de los operadores alternativos y de ASTEL al respecto. TESAU se refiere adicionalmente y en concreto al Servicio de Mensajes de Texto de la Red Fija de TESAU por parte de los usuarios, manifestando que dicho servicio requiere que los usuarios dispongan de un terminal adaptado al servicio, que su línea tenga activado el Servicio de Identificación de Llamadas, y que activen el Servicio de Mensajes de Texto desde su terminal, y alegaba que actualmente está prestando dicho servicio gratis en promoción, con las cuotas de alta y mensual gratuitas, así como la recepción de mensajes, pero que el envío de mensajes no era gratuito sino que se cobraba el tráfico al precio minorista, por lo que en su opinión el operador de AMLT debería transferir la facturación de los mismos a TESAU al igual que se hace con el resto de tráficos no preasignados.

Esta Comisión no comparte los argumentos repetidos de nuevo por TESAU y considera suficientemente justificado tanto en el Informe de audiencia como en la Resolución de 8 de noviembre de 2007 recurrida (apartado 2.1.3.5, página 33) los precios que se fijaron para los servicios suplementarios y la procedencia de trasladar a los operadores beneficiarios del servicio de AMLT la gratuidad de determinados servicios suplementarios aplicadas por TESAU a sus clientes finales de manera generalizada, “ya que, en caso contrario, mermaría la capacidad competidora de aquellos operadores que deseen emular las ofertas empaquetadas de acceso y tráfico telefónico, más teniendo en consideración que la mayoría de los clientes de TESAU disponen del servicio “Línea Básica” donde gran parte de los servicios suplementarios son ofrecidos de manera gratuita”<sup>3</sup>.

A mayor abundamiento, en el marco del expediente MTZ 2006/1217 se realizó un requerimiento de información a la recurrente solicitando, entre otros datos, el listado de los servicios suplementarios así como sus cuotas mensuales mayoristas y minoristas, ante lo cual TESAU sólo aportó los precios minoristas de los servicios mencionados. Ante la imposibilidad de contar con la totalidad de la información solicitada, esta Comisión decidió fijar como precio objetivo de los servicios suplementarios aquellos que aplica TESAU a sus propios clientes y que aparecen publicados en su página web. En dicha página web se indican como gratuitos los servicios suplementarios que tienen activados por defecto la mayoría de los clientes de TESAU, y que en caso de no ofrecerse gratuitamente tendrían un sobrecoste aproximado de 6,60 euros por línea, tal y como se indicó en el Informe de audiencia.

En definitiva, esta Comisión considera suficientes las justificaciones que constan en los Fundamentos de Derecho de la resolución de 8 de noviembre de 2007 que llevaron a aprobar los precios de los servicios suplementarios y la

---

<sup>3</sup> Una oferta de AMLT donde parte de los servicios suplementarios se prestan gratuitamente para el operador beneficiario no supone una excepción si se compara con algunas ofertas aprobadas en países de nuestro entorno. Así, la oferta de AMLT en Francia (*Vente en Gros de L'Abonnement Téléphonique*) señala como gratuitos los servicios que tienen activados la mayoría de los clientes de France Télécom.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

consideración de gratuitos para los operadores beneficiarios de alguno de ellos, por lo que procede desestimar la solicitud de TESAU en este punto.

### **DECIMOTERCERO.- Sobre la repercusión del precio de alta de la línea telefónica en la capacidad de los operadores alternativos para competir.**

Según ASTEL, en las últimas ofertas comerciales minoristas de TESAU se habría ofrecido el alta de la línea de manera gratuita, con un carácter casi permanente; sin embargo en su Oferta mayorista de AMLT les repercute a los operadores alternativos el coste minorista del alta de la línea, lo que les situaría en desventaja para poder ofrecer servicios empaquetados de acceso y de tráfico y competir en igualdad de condiciones, ya que:

1. Según ASTEL el alta de línea se habría convertido de facto en un servicio gratuito ofrecido por TESAU en el mercado minorista, por lo que para garantizar la emulabilidad de las ofertas empaquetadas de TESAU por parte de los operadores y que estos puedan formular ofertas equiparables competitivas, y puesto que dicha gratuidad debería trasladarse igualmente a su servicio mayorista.
2. La no gratuidad del servicio mayorista del alta de línea sería incongruente con la gratuidad de otros servicios suplementarios ya existentes en la Oferta de AMLT.
3. La no repercusión de la gratuidad del servicio mayorista del alta de línea sería discriminatoria, ya que TESAU tendría la obligación de prestar el servicio de AMLT en condiciones tales que permitiesen a los otros operadores prestar el servicio minorista en las mismas condiciones de calidad y precio que las que ofrece realmente a sus clientes. En este sentido ASTEL estima que esta Comisión, por una parte, argumenta que los operadores alternativos han de hacer esfuerzos comerciales para emular las promociones de TESAU, pero sin embargo no establece un precio mayorista más bajo que el precio minorista (descontando costes de comercialización, provisión de impagados, facturación, etc.) que deje un margen con el que operar comercialmente, lo que invalidaría el argumento.

En respuesta a las alegaciones realizadas, esta Comisión considera que la gratuidad de alta de línea de TESAU ofrecida en promoción exclusivamente a través de su Canal On-line (de su Página Web) no supone una práctica de discriminación de precios. En este sentido, las Autoridades de Defensa de la Competencia no presuponen que la discriminación de precios llevada a cabo por una empresa con posición de dominio constituya necesariamente una práctica abusiva, siempre que haya razones objetivas que justifiquen que una empresa cargue precios diferentes a consumidores diferentes. Por el contrario, la discriminación de precios constituye un abuso de la posición de dominio cuando es implementada con el objetivo de reducir o eliminar la competencia<sup>4</sup>,



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

lo que se produce cuando existe un efecto de cierre de mercado que se manifiesta bien por la salida de operadores del mercado, bien por su debilitamiento.

Esta Comisión, ha observado que la promoción consistente en ofrecer cuotas de alta gratuitas constituye una práctica generalizada entre todos los operadores con el objeto de facilitar la captación de nuevos clientes y de incentivar la contratación de sus servicios. En efecto, tal y como se indicó en la Resolución recurrida, existen servicios como el acceso a Internet de Banda Ancha ADSL donde a nivel mayorista los operadores alternativos, tanto si utilizan el acceso indirecto como la desagregación del bucle de abonado en cualquiera de sus modalidades, deben pagar a TESAU una cuota de alta por cada línea que pongan en servicio al cliente final, y sin embargo dicha cuota no suele repercutirse al cliente final, sino que se le ofrece de manera gratuita y se asume el coste comercial de dicha promoción minorista.

Respecto a la alegación de ASTEL sobre que el precio del alta de línea que aparece en la Oferta de AMLT es el precio minorista, esta Comisión manifiesta que se trata de una interpretación errónea, ya que tal y como se indicó en la Resolución del 8 de noviembre de 2007, al no disponerse de datos procedentes de la Contabilidad de Costes de TESAU para establecer el precio de este servicio se optó por realizar una comparativa internacional de aquellos países donde este concepto está incluido en las Ofertas de AMLT que comercializan los diferentes operadores sometidos a obligaciones regulatorias específicas (OPSM), y de dicha comparativa se obtuvo como resultado que la media de la cuota mayorista aplicada por estos operadores era de 77 euros, muy similar a la cuota minorista que aplica TESAU por este servicio a sus clientes finales, pero inferior a ésta. En concreto los precios mayoristas de las cuotas de alta de las líneas de la Oferta de AMLT son de 77 euros en la línea individual y de 137 euros en la línea RDSI, es decir, menores que los precios minoristas (de 79,39 euros para la cuota de alta de la línea individual, y de 168,28 euros para de la línea RDSI, respectivamente), por lo que permiten a los operadores diferenciar sus ofertas comerciales, y además la promoción de alta de línea gratuita no es generalizada sino que se comercializa únicamente para las contrataciones por Internet, no para las gestionadas por vía telefónica, que siguen siendo la mayoría.

En definitiva, TESAU no está llevando a cabo una práctica de discriminación de precios que conlleve un incumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas por esta Comisión, y la gratuidad de la cuota de alta para sus clientes finales no supone una desventaja competitiva para los operadores del servicio de AMLT ni el cierre del mercado a los competidores, sino una práctica comercial habitual en el mercado que es perfectamente emulable por los operadores alternativos, por lo que procede desestimar el recurso de ASTEL en este punto.

---

<sup>4</sup> Ver Office of Fair Trading: Assessment of Individual Agreements and Conduct. OFT 414. Septiembre 1999.



**DECIMOCUARTO.- Sobre la condiciones económicas específicas que TESAU aplica a los usuarios con discapacidad o con necesidades sociales especiales.**

Según ASTEL, la inexistencia de unos precios mayoristas específicos (más bajos) para este tipo de servicios imposibilitan de facto emular los precios minoristas de los mismos (igualmente más bajos) ofrecidos por TESAU a esos clientes y extender la competencia a dicho sector de usuarios, lo cual sería discriminatorio para ellos al no tener ofertas alternativas entre las que escoger el operador que consideren más conveniente.

En contestación a las alegaciones de ASTEL hay que señalar lo siguiente:

1. Según el Real Decreto 768/2007, de 28 de diciembre, por el que se modifica el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, la obligación de prestar el Servicio Universal recae transitoriamente sobre TESAU hasta el 31 de diciembre de 2008.
2. En consecuencia, y de acuerdo con la regulación vigente, al ser TESAU el único operador obligado a facilitar los servicios y productos específicos diseñados para los usuarios con discapacidad o con necesidades sociales especiales (servicios que forman parte del Servicio Universal según lo dispuesto en el artículo 22.1, letras d), e) y f), de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones), la prestación de los mismos sólo es extensible a sus clientes, ya que el resto de operadores no son prestadores del Servicio Universal, por lo que TESAU en ningún caso tiene que trasladar a sus Ofertas mayoristas, y en concreto a su Oferta de AMLT, parte de las obligaciones al respecto que recaen sobre ella a los operadores beneficiarios del servicio de AMLT.
3. De igual manera, y de acuerdo con la citada regulación vigente en materia de Servicio Universal, los usuarios que quieran recibir ese tipo de servicios amparados por el Servicio Universal sólo pueden exigírselo al operador obligado a su prestación, es decir, a TESAU, decayendo su derecho a esas tarifas especiales si optan por cambiar de operador, por lo que el usuario que contrate el servicio de AMLT con otro operador no será ya cliente de TESAU sino del operador beneficiario, y será este último el que comercialice y facture todos los servicios asociados al AMLT a sus clientes minoristas al precio que determine en función de su política comercial.

En definitiva, no cabe incluir en la Oferta de AMLT condiciones económicas especiales a los efectos de prestar algunos servicios incluidos en el Servicio Universal, ya que los operadores alternativos no están obligados a ofrecer ese tipo de servicios con tarifas especiales al no ser los obligados a prestar el



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

Servicio Universal, por lo que procede desestimar el recurso de ASTEL en este punto.

### **DECIMOQUINTO.- Sobre la emulabilidad del producto comercial “Línea Vacaciones” de TESAU.**

Según ASTEL, la Oferta de AMLT no incluye, pero tampoco excluye expresamente, el producto comercial “Línea Vacaciones” de TESAU, por lo que debería incluirse el mismo al tratarse de una facilidad ofrecida por TESAU asociada a su servicio comercial de acceso, o subsidiariamente prohibir a TESAU su comercialización hasta que esté disponible el servicio mayorista que permita su emulación por parte de los operadores, lo que a su juicio sería congruente con la prohibición incluida en la Oferta de AMLT de poder comercializar a nivel minorista nuevos servicios suplementarios hasta que estén efectivamente disponibles para los operadores beneficiarios.

En respuesta a dicha solicitud de la recurrente hay que poner de manifiesto que, por una parte, el impacto de este producto en el mercado es muy reducido, ya que la contratación de este producto por parte de los clientes de TESAU es muy minoritaria; esta realidad es corroborada por el análisis del patrón de consumo en telecomunicaciones para usuarios que disponen de una segunda residencia, que muy mayoritariamente prefieren utilizar los servicios móviles de los que ya disponen en vez de contratar servicios adicionales de telefonía fija.

Por otra parte hay que recordar que el producto comercial “Línea Vacaciones” de TESAU no es una facilidad técnica asociada a la línea sino un producto comercial minorista específico para un segmento de clientes concreto (clientes residenciales titulares de dos líneas), producto que además técnicamente sería emulable por los operadores de servicios de AMLT con clientes similares, dentro de su autonomía para diseñar su propia política comercial en cada caso que puede replicar o no dicha oferta, por lo que no sería procedente introducir ningún mecanismo concreto en la Oferta mayorista de AMLT que vincule las políticas comerciales minoristas de los operadores a la de TESAU.

Así mismo hay que reiterar que uno de los objetivos centrales de la Oferta de AMLT es facilitar la aparición de nuevos productos en el mercado que empaqueten los servicios de acceso y tráfico telefónico, principalmente sobre líneas que ya se encuentran preseleccionadas, y analizando el mercado minorista de servicios de telefonía fija se obtiene el dato de que la inmensa mayoría de las líneas preseleccionadas se localiza en la residencia habitual de los clientes y muy pocas se ubican en segundas residencias, esta Comisión considera que la exclusión del producto comercial “Línea Vacaciones” de TESAU de la Oferta de AMLT no tiene efectos negativos para los operadores alternativos ni para el desarrollo del mercado minorista de telefonía fija.

Por lo tanto, procede desestimar el recurso de ASTEL también en este punto.



**DECIMOSEXTO.- Sobre la motivación de la Resolución recurrida y la alegación de indefensión de TESAU.**

Según TESAU, varios apartados de la Resolución de esta Comisión de 8 de noviembre de 2007 que aprueba la Oferta de AMLT contiene algunos extremos que difieren de los inicialmente planteados en el trámite de audiencia, y a su juicio dichos cambios no estarían suficientemente motivados y se habría obviado la normativa vigente, lo que le habría causado indefensión. Dichos motivos se corresponderían con lo establecido en el artículo 63.1, en relación con el artículo 54.1, de la LRJPAC, para denunciar la anulabilidad de la Resolución.

**16.1.- Sobre la alegación de falta de motivación suficiente.**

En cuanto a la fundamentación de la Resolución recurrida y el respecto a la normativa sectorial vigente, la alegación de TESAU carece de rigor, ya que en la misma se argumentaba suficientemente la adopción de la medida regulatoria recurrida:

- El hecho de que la Resolución de 8 de noviembre de 2007 contenga algunos extremos que difieren de los inicialmente planteados en el trámite de audiencia es resultado del ejercicio de la potestad administrativa decisoria de esta Comisión y, en general, de sus competencias legalmente establecidas, de conformidad con las normas jurídicas vigentes, singularmente el artículo 48 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, y la LRJPAC.
- Los cambios introducidos por esta Comisión en su Resolución respecto del Informe de audiencia se introdujeron a la vista de las alegaciones presentadas por los diferentes interesados al respecto, y se han motivado suficientemente en los Fundamentos de Derecho de la citada Resolución recurrida, en estricto cumplimiento del artículo 54.1.c) de la LRJPAC.
- La Resolución recurrida contiene de forma profusa todos aquellos criterios utilizados y conclusiones obtenidas tras el oportuno análisis practicado de las circunstancias concurrentes, y se ha dado contestación a todas y cada una de las alegaciones efectuadas por TESAU y por los demás operadores. Muestra de ello es el hecho de que la propia recurrente ha impugnado la misma rebatiendo algunos de los razonamientos y criterios establecidos por esta Comisión en la propia Resolución ahora recurrida. Cuestión diferente es que TESAU comparta o no las decisiones adoptadas por esta Comisión en dicha Resolución, pero sin que ello nada tenga que ver con la supuesta insuficiencia en la motivación de los cambios introducidos respecto del informe de audiencia.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

A tal efecto, cabe destacar la reiterada interpretación jurisprudencial en relación a la motivación de los actos administrativos, con arreglo a la cual, la exigencia contenida en el artículo 54.1 de la LRJPAC se traduce en la obligación de exteriorizar las razones que sirven de fundamento a la decisión administrativa, realizando una sucinta referencia a los hechos y fundamentos de Derecho que dan lugar a la adopción de la decisión, en aras a permitir a los afectados ejercitar debidamente su derecho de defensa, pero sin que se requiera una profunda, extensa y detallada exposición de los razonamientos o argumentos determinantes de su adopción.<sup>5</sup>

En definitiva, no es admisible la alegación de TESAU en lo referente a supuesta falta de motivación suficiente de la Resolución del Consejo de esta Comisión de 8 de noviembre de 2007.

### 16.2.- Sobre la alegación de indefensión.

Frente a la alegación de TESAU de que la supuesta falta de motivación suficiente sobre los cambios introducidos por esta Comisión en su Resolución de 8 de noviembre de 2007 respecto del Informe de audiencia le habrían provocado indefensión que provocaría la nulidad de pleno derecho de la Resolución recurrida, hay que responder reiterando que en el procedimiento de aprobación de la Oferta de AMLT no se ha producido en ningún momento la indefensión de TESAU, ya que en todo momento tuvo oportunidad de presentar alegaciones y de aportar toda la información y documentación que estimó pertinente a sus intereses, así como específicamente en el trámite de audiencia.

Es decir, que hay que negar de manera categórica la existencia de indefensión de TESAU en el procedimiento que dio lugar a la Resolución recurrida, y reiterar una vez más los fundamentos jurídicos y jurisprudenciales expuestos en numerosas Resoluciones del Consejo de esta Comisión, en el sentido de negar radicalmente la existencia de indefensión alguna.

En este sentido, la Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 15 de junio de 2004 (RJ 2004/7632), describe el concepto de indefensión: *“la esencia de la indefensión, esto es, una limitación de los medios de defensa producida por una indebida actuación de los órganos judiciales, o, en otras palabras, aquella situación en la que se impide a una parte, por el órgano judicial en el curso del proceso, el ejercicio del derecho de defensa, privándole de las facultades de alegar y, en su caso, de justificar sus derechos e intereses para que le sean reconocidos o para replicar dialécticamente las posiciones contrarias, en aplicación del indispensable principio de contradicción”*

<sup>5</sup>El Tribunal Supremo (Sala de lo Contencioso-Administrativo), en Sentencias de fecha 29 de marzo de 2004 (RJ 2004/1849), 10 de diciembre de 2003 (RC 3905/2000 [RJ 2003\9526]), 19 de febrero de 2002 (RJ 2002/2957), 29 de febrero de 2000 (Ar. 2000/3166), 20 de enero de 1998 (RJ 1998\1418), 25 de mayo de 1998 (RJ 1998\4486); 9 de febrero de 1996 (RJ 1996/1105), y 12 de diciembre de 1990 (Ar. 1990/9918), entre otras.



Pero además, según las Sentencias del Tribunal Constitucional 65/1994, de 28 de febrero (RTC 1994, 65) y 178/1998, de 14 de septiembre (RTC 1998, 178), no cabe invocar el principio constitucional del derecho fundamental a la tutela efectiva de los jueces y Tribunales, contenido en el artículo 24.1 de la Constitución Española, en el marco de un procedimiento administrativo de carácter no sancionador ya que la resolución del mismo es impugnabile en vía judicial, y serán los jueces y Tribunales los que enjuicien eventuales vulneraciones del ordenamiento jurídico por parte de las Administraciones Públicas. Así, la indefensión se produciría si no se pudiese acceder a la vía judicial, lo que no es el caso ya que TESAU y los demás interesados tienen la posibilidad de impugnar en vía contencioso-administrativa la Resolución recurrida desde que fue notificada la misma (hay que recordar que recurrir en reposición es potestativo, como establece el artículo 116.1 de la LRJPAC), y asimismo la recurrente podrá hacerlo desde que sea notificada de la Resolución del presente recurso potestativo de reposición.

En definitiva, no cabe de ninguna manera aceptar como válida la alegación de indefensión derivada de la Resolución recurrida ni del procedimiento administrativo tramitado al efecto, por carecer de base jurídica ya que se ha respetado en todo momento la legalidad vigente y la interpretación jurisprudencial de la misma, tanto a nivel procedimental general como en la aplicación del Derecho sectorial, y en especial porque se ha garantizado, en todo momento, el derecho de la recurrente a efectuar alegaciones, así como por no haber lugar a la invocación del derecho a la tutela judicial en el marco de un procedimiento administrativo no sancionador.

En conclusión, la Resolución recurrida se ajusta a Derecho, por lo que no cabe alegar vicio alguno de falta de motivación ni indefensión y procede desestimar las alegaciones de TESAU al respecto.

**DECIMOSÉPTIMO.- Sobre la alegación de incompetencia de esta Comisión.**

Según TESAU, en el Apartado 1.2.3 de la Oferta de AMLT relativo al servicio de alquiler y mantenimiento del terminal de abonado, en el supuesto de que el abonado no desee mantener dicho servicio contratado con TESAU y decida resolver dicho contrato, se le impone la obligación de recoger el terminal del domicilio del abonado, la cual sería nula de pleno derecho por haberse impuesto por parte de esta Comisión extralimitándose en sus competencias, al modificarse lo dispuesto en el contrato de mantenimiento y alquiler de terminales de TESAU con sus clientes, que prevé que serán los clientes los que deberán devolver a TESAU el terminal.

Según la recurrente, el servicio de alquiler de terminal no se encuentra regulado, ya no que no se trata de un servicio de comunicaciones electrónicas, por lo que esta Comisión carecería de competencias para modificar dicho



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

contrato e imponer nuevas obligaciones en relación con dicho servicio, que en todo caso serían del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, y en consecuencia esta obligación regulatoria sería nula de pleno derecho por haberse dictado por órgano incompetente. Además dicha obligación obligaría a TESAU a tratar de manera diferente a los clientes del servicio de AMLT de otro operador respecto de sus propios clientes, algo que según la recurrente debería evitarse.

Frente a esta alegación de TESAU hay que contestar que dicho servicio de alquiler de terminal forma parte de los servicios suplementarios que TESAU ofrece a sus clientes de acceso junto con otros muchos de naturaleza diversa (buzón de voz, desvío de llamadas, etc.), y que, de acuerdo con el espíritu inspirador de la Oferta de AMLT de fomentar la competencia estimulando que la misma se establezca en base a las ofertas conjuntas de acceso y tráfico empaquetados, incluyendo en las mismas los servicios suplementarios más habituales, para alcanzar con efectividad los fines perseguidos ha de facilitarse que los usuarios que decidan contratar con otro operador se puedan desvincular contractual y fácticamente de TESAU de manera eficaz. Y tampoco cabe oponer una presunta discriminación respecto de los clientes de TESAU, ya que la práctica habitual es que TESAU no exige a sus clientes la devolución del terminal cuando cesan en el contrato de alquiler del mismo.

En todo caso, el objetivo último de la Oferta de AMLT es favorecer la competencia e impedir que TESAU (que ostenta la condición de OPSM en los mercados de acceso a la red pública telefónica fija) utilice su posición preponderante en el mercado para retener una relación comercial y contractual residual con clientes de otro competidor que libremente hayan decidido cambiar de operador, mediante diferentes acciones como puede ser la que derivaría de no estar obligado a retirar del domicilio de sus antiguos clientes sus terminales cuando cesa el contrato de alquiler de los mismos, o la posibilidad de mantener un contrato de selección de llamada a través de su CSO 1077 a los clientes migrados a otros operadores del servicio de AMLT.

Por los motivos expuestos se considera procedente, adecuada y no discriminatoria la medida contenida en el Apartado 1.2.3 de la Oferta de AMLT que impone a TESAU la obligación de retirar su terminal del domicilio del antiguo cliente cuando se resuelve el contrato de alquiler del mismo, como una medida regulatoria pro-competitiva compensatoria de las superiores capacidades comerciales y operativas de TESAU en el mercado respecto del resto de operadores, y especialmente para evitar que se desincentive el cambio de operador si se le obliga al usuario a cargar con la devolución del terminal, así como el riesgo de que TESAU utilice la exigencia de devolución como medida disuasoria de dicho cambio, por lo que tampoco cabe admitir la solicitud de TESAU al respecto y procede desestimar su recurso en este punto. En atención a todo lo anterior, y vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

### RESUELVE

**PRIMERO.-** Estimar parcialmente el recurso potestativo de reposición interpuesto por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. contra la Resolución del Consejo de la Comisión de fecha 8 de noviembre de 2007 por la que se aprobó la Oferta de acceso Mayorista a la Línea Telefónica de TESAU (AMLT), de acuerdo con lo dispuesto en los Fundamentos de Derecho Tercero, Cuarto, Quinto, Sexto, Séptimo, y Undécimo de la presente Resolución.

**SEGUNDO.-** Estimar parcialmente el recurso potestativo de reposición interpuesto por la ASOCIACIÓN DE EMPRESAS OPERADORAS Y DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (ASTEL) contra la Resolución del Consejo de la Comisión de fecha 8 de noviembre de 2007 por la que se aprobó la Oferta de acceso Mayorista a la Línea Telefónica de TESAU (AMLT), de acuerdo con lo dispuesto en los Fundamentos de Derecho Noveno y Décimo de la presente Resolución.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el artículo 23.2 del texto consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobado por la Resolución de su Consejo de 20 de diciembre de 2007, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la Resolución a la que se refiere el presente certificado puede interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición Adicional Cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

EL SECRETARIO

Vº Bº

EL PRESIDENTE

Ignacio Redondo Andreu

Reinaldo Rodríguez Illera