



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 núm. 36/07 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 8 de noviembre de 2007, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

por el que se aprueba la

RESOLUCIÓN SOBRE LA APROBACIÓN DE LA OFERTA DEL SERVICIO DE ACCESO MAYORISTA A LA LÍNEA TELEFÓNICA (AMLT) DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.

MTZ 2007/361

I.- ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Imposición de obligaciones

Con fecha 22 de marzo de 2007 (publicada en el BOE número 81 de 4 de abril de 2007), el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) dictó Resolución por la que se aprobó la imposición de obligaciones específicas en el mercado de originación de llamadas en la red telefónica pública facilitada desde una ubicación fija y se acordó su notificación a la Comisión Europea.

En el apartado 2 del Anexo 1 de la citada Resolución se estableció que: *“en el plazo de diez días desde la adopción de la presente Medida, Telefónica de España, Sociedad Anónima Unipersonal deberá presentar una Oferta de Referencia de AMLT a la CMT (...). Este plazo se considera justificado en la medida en que Telefónica de España, Sociedad Anónima Unipersonal ya cuenta con un estudio previo del servicio, como puso de manifiesto con la propuesta no regulada presentada a los servicios.”*

Segundo.- Comunicación de inicio del procedimiento

Con fecha 4 de abril de 2007, esta Comisión abrió de oficio un procedimiento administrativo, con la referencia MTZ 2007/361, con el objeto de analizar la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (en adelante, AMLT) que está obligada a presentar Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, TESAU) y recabar la opinión de los operadores afectados por la implantación de este servicio. La comunicación de apertura de dicho procedimiento se publicó en el BOE número 91 de 16 de abril de 2007.



Tercero.- Presentación de la oferta de TESAU

Con fecha 23 de abril de 2007 tuvo entrada en el registro de esta Comisión, escrito de TESAU por el que cumplía con la obligación de presentar, en un periodo no superior a diez días desde la aprobación de la Medida, una Oferta de Referencia de AMLT.

Cuarto.- Alegaciones anteriores al trámite de audiencia

Con fecha 9 de mayo de 2007, tuvo entrada en el registro de esta Comisión, escrito de T-Online Telecommunications Spain, S.A.U. (en adelante, T-Online), en el que realiza diversas consideraciones en relación con la Oferta de AMLT.

Quinto.- Informe de los servicios y trámite de audiencia

Con fecha 23 de mayo de 2007 los servicios de la CMT emiten informe en el marco del presente procedimiento. Mediante escrito de misma fecha, se comunica a los interesados la apertura del trámite de audiencia concedido al efecto, con el fin de que, en un plazo de 12 días, puedan alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimen pertinentes. La comunicación de apertura del trámite de audiencia del presente procedimiento se publicó en el BOE número 129 de 30 de mayo de 2007.

Sexto.- Ampliación de plazo del procedimiento

Mediante escrito de fecha 18 de junio de 2007, se comunica a los interesados la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación de presente procedimiento en tres meses más, debido a la complejidad del mismo. Dicho plazo computará a partir de la fecha en que habría de concluir el plazo ordinario. La comunicación de ampliación de plazo de resolución del presente procedimiento se publicó en el BOE número 156 de 30 de junio de 2007.

Séptimo.- Ampliación de plazo de alegaciones

Mediante escritos con fecha de entrada en registro 6, 8, 12, 13, 14 y 15 de junio de 2007 las entidades T-Online, France Telecom España, S.A.U. (en adelante, FTE), TESAU, Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, ASTEL), Tele2 Communication Services, S.L.U. (en adelante Tele2-Comunitel) y Cableuropa, S.A.U. (en adelante ONO) solicitan la ampliación del plazo para la presentación de alegaciones. La CMT responde a dichos escritos concediendo la ampliación del plazo máximo solicitado hasta un máximo de 6 días contados desde la expiración del plazo inicialmente concedido.

Octavo.- Alegaciones al trámite de audiencia

Con fecha 21 de junio de 2007 tuvo entrada en el Registro de la CMT escrito de ASTEL realizando alegaciones al trámite de audiencia.

Con fecha 22 de junio de 2007 tuvo entrada en el Registro de la CMT escrito de FTE realizando alegaciones al trámite de audiencia.

Con fecha 25 de junio de 2007 tuvo entrada en el Registro de la CMT escrito de TESAU realizando alegaciones al trámite de audiencia.

Con fecha 26 de junio de 2007 tuvo entrada en el Registro de la CMT escrito de BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A.U. (en adelante, BT) realizando alegaciones al trámite de audiencia.



Noveno.- Aportaciones adicionales

Con fecha 3 de agosto de 2007, tuvo entrada en el Registro de la CMT escrito de TESAU por el que realiza varios comentarios adicionales sobre la valoración de plazos y recursos.

Con fecha 7 de agosto de 2007 tuvo entrada en el Registro de la CMT escrito de FTE por el que presenta varios comentarios adicionales a la vista de las alegaciones presentadas por TESAU.

II.- FUNDAMENTOS DE DERECHO

1. HABILITACIÓN COMPETENCIAL

De acuerdo con el artículo 48.2 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (LGTel, en adelante), *“la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora, la resolución de conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos.”*

El artículo 7.3 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, dispone que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones.

A su vez, el artículo 9.2 de la Directiva 2002/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión (Directiva de Acceso), establece igualmente que las autoridades nacionales de reglamentación podrán, entre otras cosas, introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones impuestas por la presente Directiva.

En consecuencia, esta Comisión resulta competente para introducir cambios en la oferta de referencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2 de la Directiva de Acceso y en el artículo 7.3 del Reglamento de Mercados.

2. ANÁLISIS DE LA OFERTA DE ACCESO MAYORISTA A LA LÍNEA TELEFÓNICA PROPUESTA POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.

2.1 Descripción de la Oferta de AMLT

2.1.1 Definición del servicio

2.1.1.1 Propuesta inicial de TESAU

TESAU define en su propuesta inicial el Servicio de AMLT como un servicio mayorista que permite al Operador beneficiario facturar a los clientes el servicio de acceso a la red pública telefónica fija de TESAU, así como determinados servicios asociados (que se detallan en el punto 1.2.2. del Anexo 1 en el que se incluye la descripción completa de la Oferta de AMLT propuesta por TESAU).



TESAU matiza que el Servicio de AMLT es un servicio prestado al Operador beneficiario que no supone una oferta de puesta a disposición de la red de su propiedad y de los equipos que forman parte de ella.

2.1.1.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

Mediante el Servicio de AMLT, TESAU permite a los operadores beneficiarios del servicio la facturación a sus abonados del servicio de acceso a la red telefónica fija junto a una serie de servicios asociados.

Por ello, en el informe de audiencia se indicó que TESAU debía haber especificado en su Oferta de AMLT qué consideraba operador beneficiario. Así, se estimó apropiado definir como operador beneficiario aquél que está habilitado para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas y presta a sus abonados la facilidad de preselección de operador de acuerdo con la regulación vigente.

2.1.1.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

En el informe de Audiencia, se propuso incluir el siguiente párrafo en referencia a la definición de operador beneficiario:

“Podrán ser beneficiarios del Servicio de AMLT, respecto de los abonados que así lo soliciten, los operadores habilitados para el servicio de comunicaciones electrónicas que ofrezcan entre sus servicios la realización de llamadas mediante el procedimiento de preselección, de acuerdo con el marco regulatorio vigente.”

2.1.1.4 Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia

Sobre el modelo de obligación

En su escrito de alegaciones, ASTEL considera insuficientemente justificado la adopción de un modelo de mera refacturación como base del AMLT, lo cual impide establecer una relación contractual exclusiva entre operador y cliente final. ASTEL considera que la solución más razonable sería establecer dos modalidades de servicio, una en la que se mantenga el modelo de refacturación, y otra en la que la plena titularidad de la línea telefónica sea ostentada por el operador, extinguiéndose (y no modificándose) el contrato con TESAU.

En su escrito de alegaciones, FTE insiste en que la oferta de AMLT debe posibilitar la competencia en las ofertas de acceso y tráfico, así como asegurar que el operador pueda mantener una relación comercial completa con el cliente, desvinculándose completamente de TESAU.

En su escrito de alegaciones, BT sugiere que se cambie la definición del servicio para explicar que el AMLT no supone, aparte de la facturación, cambio en las condiciones de prestación del servicio de acceso a la red pública fija.

Sobre el control ex ante de los paquetes

ASTEL indica que deben mantenerse los controles *ex ante* en la configuración de ofertas paquetizadas por parte de TESAU

Por su parte, FTE indica que la imposición a TESAU de la obligación de AMLT no debe significar la no vigilancia por parte de la CMT de las acciones de dicha empresa en relación con la competencia en los mercados involucrados. Es decir, la existencia de una oferta mayorista no debe implicar eliminar el análisis *ex ante* de la ofertas que



TESAU tenga intención de lanzar al mercado y que supongan un empaquetamiento de los servicios de acceso y tráfico. En este sentido, FTE solicita que se incluya una referencia aclaratoria al respecto.

Sobre la posibilidad de marcar el 1077 de TESAU

ASTEL, BT y FTE consideran que las líneas que se den de alta en el AMLT no deben permitir la realización de llamadas mediante la marcación del código de Telefónica 1077. ASTEL, BT y FTE consideran que la posibilidad de marcar el 1077 es contradictoria con el objeto del AMLT, que es suprimir la facturación de cualquier concepto por parte de TESAU. Además, ASTEL, BT y FTE no consideran deseable que ante problemas técnicos accidentales ajenos a la responsabilidad del operador, determinados tráficos se escapen por TESAU. Con la supresión de la posibilidad de marcar el 1077, se elimina la posibilidad de que TESAU facture ningún tipo de tráfico al cliente, evitando los inconvenientes de la doble factura.

2.1.1.5 Respuesta a alegaciones

Sobre el modelo de obligación

Como bien dice FTE, esta Comisión considera que el servicio AMLT persigue un doble objetivo:

- posibilitar la competencia en ofertas de acceso y tráfico, permitiendo la replicabilidad a partir de elementos mayoristas del servicio de acceso de TESAU
- posibilitar la factura única, de forma que el cliente tenga la percepción de que el operador es su única empresa proveedora de servicios de telecomunicaciones, desvinculándose totalmente de TESAU.

Se considera que estos objetivos pueden ser perfectamente alcanzados con la filosofía expuesta en la propuesta sometida a audiencia. En efecto, el AMLT se configura como un servicio ofrecido por TESAU para que el operador pueda facturar todos los conceptos al usuario, pero que no cambia la manera en la que se presta el servicio de acceso a la red pública fija, ni los servicios suplementarios, ni los encaminamientos de las llamadas.

Sobre el control ex ante de los paquetes

Respecto a los controles ex ante de las ofertas minoristas, se trata de una obligación impuesta en mercados minoristas que se sigue manteniendo independientemente de la existencia de una oferta mayorista. La aprobación de la oferta de AMLT no va a conllevar la autorización automática por parte de esta Comisión de ofertas empaquetadas de acceso y tráfico que presente TESAU, sino que deberá comprobarse que dicha herramienta está efectivamente disponible para los operadores beneficiarios. Por ello, se introducirá una aclaración al respecto en el resuelve de la presente resolución.

Sobre la posibilidad de marcar el 1077 de TESAU

La propuesta del informe de audiencia indicaba de forma explícita que el servicio de AMLT es compatible con la selección llamada a llamada, por analogía con la preselección y con el objetivo de no mermar la posibilidad de selección de operador de los usuarios. Los operadores no han realizado ninguna alegación en contra de este aspecto.



Sin embargo, tanto ASTEL como BT y FTE consideran que no se debe permitir marcar el CSO de TESAU (1077). Respecto a este aspecto, la CMT coincide con estos operadores en que no resulta lógico establecer una medida como el AMLT para permitir la factura única y desligar al usuario en lo posible de su relación con TESAU y en esa misma oferta incluir un mecanismo que permita la realización de llamadas mediante la marcación del CSO de TESAU 1077 y que requeriría de un contrato entre el usuario y TESAU. Ello resulta lógico en el ámbito de la preselección (en la que el usuario mantiene en todo momento un contrato comercial con TESAU), pero no en el ámbito del AMLT.

La eliminación de la marcación del código del operador de acceso es una medida que por adecuada se ha adoptado en otros países de nuestro entorno. En efecto, la comparación con otras ofertas de AMLT internacionales muestra que en países de referencia como Francia, Reino Unido o Irlanda, se han incluido mecanismos de *call barring* por los que el operador puede limitar el servicio de acceso indirecto de sus clientes.

Por último, tampoco se aprecia ninguna dificultad técnica de especial relevancia en la implementación de esta solución: TESAU simplemente tirará las llamadas que vengan de usuarios de AMLT precedidas del 1077.

No obstante, para reforzar la garantía de que no se produzcan pérdidas del servicio al proceder al alta simultánea de AMLT y preselección, parece conveniente que dicha inhabilitación del 1077 sea realizada por TESAU en una fase posterior a la de activación en red de la modalidad de Preselección Global Extendida y no simultáneamente a esta operación en red. Por ello, se considera justificado que no se deshabilite la posibilidad de realizar llamadas a través del CSO 1077 correspondiente a TESAU hasta que no se modifiquen los sistemas de gestión comercial. Este aspecto está explicado con mayor detalle en un apartado posterior de la presente resolución.

2.1.1.6 Modificación final

Aclarar que hasta que el servicio AMLT no esté disponible de manera efectiva para los operadores interesados, TESAU no podrá comercializar ofertas minoristas que empaqueten acceso y tráfico.

Aclarar en la oferta de AMLT la imposibilidad de cursar tráfico por TESAU mediante la marcación del 1077. Se incluirá un mecanismo de garantía de continuidad.

2.1.2 Ámbito de aplicación

2.1.2.1 Propuesta inicial de TESAU

Ámbito geográfico

En su propuesta inicial, TESAU indica que la oferta se prestará con cobertura nacional.

Líneas susceptibles de acogerse a la oferta

TESAU indicó inicialmente que los tipos de líneas que pueden acogerse a la oferta son los siguientes:

- Línea analógica individual
- Línea TRAC migrada a GSM/LMDS/Satélite



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

En el supuesto de que las líneas para las que se desee solicitar el Servicio de AMLT estuviesen inactivas, TESAU propuso inicialmente que el operador remitiese dos solicitudes:

1. Solicitud de alta de la línea. Dicha solicitud debería hacerse siempre a nombre del usuario final, quien debería ser el titular de la línea previamente a la contratación del Servicio de AMLT.
2. Solicitud de alta del Servicio de AMLT. La tramitación de dicha solicitud se iniciará a partir de la fecha de ejecución del alta de la línea.

Servicios incluidos

En su propuesta inicial, TESAU indica que los servicios incluidos en el Servicio de AMLT serán prestados por TESAU e incluidos en el acuerdo de AMLT que tenga con el Operador beneficiario, para que sea dicho operador quien efectúe su facturación al usuario final de acuerdo a sus propios precios y periodos de facturación. TESAU propone que el Servicio de AMLT incluya los siguientes servicios:

- Acceso a la red telefónica pública fija.
- Tráfico. Se refiere al tráfico excluido de la Preasignación (con la excepción del tráfico cursado mediante la facilidad de selección de operador llamada a llamada).

Servicios excluidos

TESAU indicó inicialmente que tendrían la consideración de servicios excluidos de la oferta de AMLT todos los no incluidos en el punto 1.2.2 de su propuesta, y en particular los siguientes:

- Grupos cerrados de usuarios y RPV
- Alquiler del terminal telefónico
- Servicios suplementarios asociados a la red

2.1.2.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

Ámbito geográfico

En el informe de audiencia se consideró que el Servicio de AMLT prestado por TESAU se debe prestar a nivel nacional y que dicha prestación debe realizarse con iguales condiciones técnicas y económicas en todo el territorio nacional.

Se estimó que la consideración de un ámbito nacional para la prestación del Servicio de AMLT era coherente con las conclusiones alcanzadas en el análisis del mercado 8 de la Recomendación, en el que no se encontraron ámbitos inferiores donde las condiciones de competencia fueran suficientemente distintas respecto al resto del territorio. Adicionalmente, en el análisis de los mercados 1 y 2 de la Recomendación se concluyó que TESAU no podía comercializar ofertas minoristas aplicando el principio de despromediación geográfica, resultando imprescindible el mantenimiento



de unas condiciones de competencia homogéneas en todo el territorio para evitar prácticas abusivas en aquellas zonas donde existiese un menor nivel de competencia, o aprovechar las condiciones menos eficientes en zonas sin competencia para financiar condiciones especiales de comercialización de productos en aquellas áreas donde sí se dan niveles de competencia elevados. Por tanto, no sería coherente dicha despromediación al nivel nacional.

Líneas susceptibles de acogerse a la oferta

La Oferta de AMLT presentada inicialmente por TESAU estaba limitada a las líneas analógicas activas y preseleccionadas con el operador beneficiario del Servicio de AMLT en la modalidad de Preselección Global Extendida. En el caso que la línea no estuviese preseleccionada en esta modalidad, se procedería a la modificación o incorporación de dicha modalidad así como del operador beneficiario en el caso que éste fuese distinto al operador de preselección que previamente tuviese el cliente. Asimismo, TESAU indicaba que en los casos que el usuario desee solicitar el Servicio de AMLT sobre líneas inactivas, esto no se podrá realizar de manera conjunta sino que la solicitud de alta de la línea por parte del usuario final deberá ser previa a la solicitud del Servicio de AMLT cuya tramitación se iniciaría a partir de la fecha de ejecución del alta de la línea.

En su propuesta inicial, TESAU indicó que las líneas susceptibles de acogerse a la oferta sólo debían ser las líneas individuales, por ser las líneas de referencia del segmento residencial. Asimismo, consideraba que *“un servicio regulado de AMLT que incluya las líneas RDSI, predominantes en clientes no residenciales, podría obstaculizar la competencia en redes alternativas (...) En este segmento, el uso de servicios de Banda Ancha está generalizado, siendo por tanto, el bucle desagregado, una alternativa económicamente viable para los operadores y que permitirá replicar los servicios de empaquetamientos con el acceso que pudiesen proponerse”*.

Respecto al tipo de líneas susceptibles de acogerse a la oferta, los servicios de la CMT entendieron que las líneas susceptibles de adscribirse al Servicio de AMLT debían ser todas aquellas que se incluyeron en el análisis de los mercados 1 y 2 de la Recomendación por las razones allí comentadas. Por consiguiente, los servicios que se consideran incluidos debían ser los siguientes:

- Servicio de acceso a la red telefónica pública a través de líneas individuales analógicas (línea Básica);
- Servicio de acceso a la red telefónica pública a través de líneas digitales (principalmente RDSI Básico y RDSI Primario).

Por lo tanto, en el informe de audiencia se consideró que la Oferta de AMLT debía incluir todas y cada una de las líneas preseleccionables independientemente del tipo de cliente, sin encontrar ningún impedimento técnico que pudiese justificar la no inclusión de las líneas RDSI Básicas y RDSI Primarias en la Oferta de AMLT.

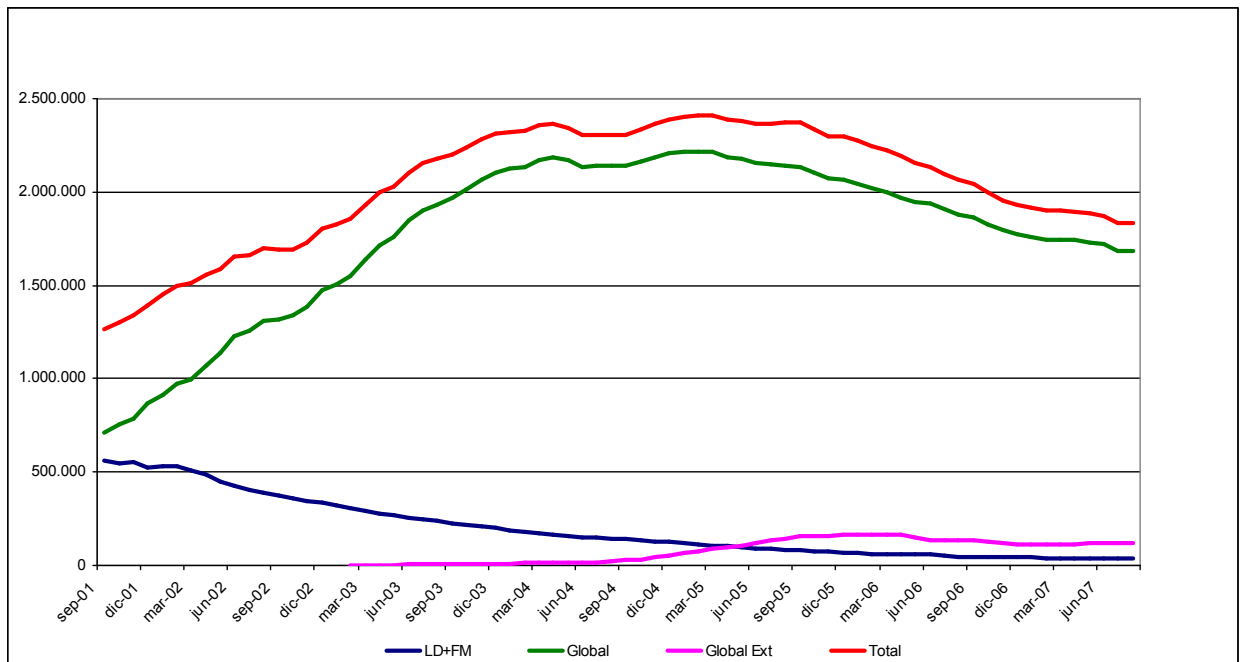
Se consideró que el servicio AMLT debe ser un instrumento que no sólo facilite la emulabilidad de las ofertas empaquetadas de acceso y tráfico telefónico fijo que actualmente TESAU desea comercializar en el segmento residencial, sino que se debe crear un servicio mayorista eficaz que los operadores alternativos puedan utilizar para emular en un futuro este tipo de empaquetamientos, independientemente del segmento al que se destine o tipo de línea que se utilice.



Respecto al tipo de preselección asociada al Servicio de AMLT, TESAU propuso en su propuesta inicial que éste debía ser prestado exclusivamente en la modalidad de preselección global extendida, por lo que en aquellas solicitudes de alta que implicasen cambios en la modalidad de preselección se debería actuar tanto en Red (incorporando/modificando la preselección correspondiente) como en los sistemas de gestión comercial asociados al Servicio de AMLT.

Según datos recogidos durante la elaboración del informe de audiencia, la modalidad de preselección global extendida representaba aproximadamente el 0,8% de las líneas en servicio al mercado final de TESAU. Por tanto, se consideró que la contratación de los abonados del Servicio de AMLT podía suponer una migración masiva de estos clientes hacia el nivel más alto de la preselección.

Gráfico 2.1.1 Evolución de la preselección en telefonía fija (número de líneas)



Fuente: Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Tal y como se indicó en el informe de audiencia, en la actualidad, los operadores alternativos no suelen ofrecer la modalidad de Preselección Global Extendida a sus clientes, siendo mayoritaria la contratación de la Preselección Global. Este comportamiento se debe al riesgo de impago asociado a los números de inteligencia de red y que en la actualidad asume TESAU, ya que es este operador el encargado de facturar todo el tráfico que se genera fuera de la modalidad de preselección que tenga contratada el cliente. En efecto, con la modalidad de Preselección Global Extendida, el operador preseleccionado es el que factura y cursa las llamadas a números de inteligencia de red, asumiendo la gestión de los impagos en todas las llamadas.

Sin embargo, en la propuesta sometida a audiencia, se consideró apropiada la modalidad de preselección propuesta por TESAU ya que los operadores beneficiarios, a cambio de asumir un mayor riesgo por la gestión de impagos de todas las llamadas, se beneficiarían de las ventajas derivadas de la presentación al usuario de una factura única. Asimismo, se consideró que la contratación del Servicio de AMLT sobre un



acceso RDSI Básico o RDSI Primario debía suponer la preselección de todas las líneas asociadas a dicho acceso.

En relación a la titularidad de las líneas, TESAU manifestó en su propuesta inicial que las líneas sobre las que se solicitase el Servicio de AMLT deberían encontrarse previamente en servicio, es decir, la línea debía estar dada de alta a nombre del usuario de la misma y no a nombre de un Operador, lo cual permitiría garantizar que el usuario no cediese derechos elementales a favor del operador beneficiario del AMLT.

Respecto a este aspecto en el informe de audiencia, los servicios de la CMT se manifestaron de acuerdo en que las líneas debiesen estar dadas de alta a nombre de un usuario final. Se identificó la necesidad de establecer algún sistema de migración para las líneas minoristas de TESAU que estuviesen contratadas por operadores y que desearan contratar el servicio AMLT.

Así, se propuso que los operadores que tuviesen contratadas líneas minoristas a su nombre para “revendérselas” a sus clientes finales pudiesen solicitar el Servicio de AMLT a TESAU. Una vez estas líneas se prestasen mediante la Oferta de AMLT, los operadores beneficiarios deberían cambiar la titularidad de las líneas a favor de sus usuarios finales para garantizar que éstos pudiesen ejercer de manera plena sus derechos. Durante este procedimiento no debería haber interrupción alguna del servicio de preselección así como los servicios incluidos en la Oferta de AMLT que estuvieran prestando tanto los operadores beneficiarios como TESAU.

En cuanto a las líneas inactivas sobre las que se solicite el Servicio de AMLT (líneas en las que el cliente no tiene actualmente contrato con TESAU), en el informe de audiencia se consideró que este proceso debería realizarse mediante una única solicitud que incluyese tanto la solicitud de alta de línea como la solicitud de alta en el Servicio de AMLT y la preselección asociada a este servicio. Se consideró esencial además que la fecha efectiva de alta de línea y de alta en el Servicio de AMLT coincidiesen, de forma que el usuario comenzase a ser facturado por el operador beneficiario desde el primer momento. Se estimó que, de esta manera, este procedimiento único sería totalmente transparente para el usuario final, ya que éste acudiría al operador beneficiario con el que desea contratar los servicios de acceso y tráfico telefónico sin que TESAU remitiera de manera directa al usuario factura alguna. En caso de que ambos procedimientos se realizasen de manera separada, tal y como propone TESAU, habría un periodo de tiempo después del alta de línea donde el cliente no tendría disponibles los servicios que hubiese contratado con el operador beneficiario, siendo TESAU quien facturaría los consumos de tráfico y la parte proporcional del acceso telefónico y los servicios suplementarios durante dicho periodo, desvirtuando de este modo la idea de factura única que implica el Servicio de AMLT.

Por tanto, en el informe de audiencia se propuso establecer un procedimiento que garantizase que la fecha de efectividad del alta de línea coincidiese con la disponibilidad del Servicio de AMLT para el usuario final, con el objeto de evitar esta doble facturación.

Servicios incluidos

Según la propuesta inicial de TESAU, la Oferta de AMLT incluiría exclusivamente los servicios de acceso y el tráfico excluido de la preselección contratada (excepto el cursado mediante la facilidad de selección de operador llamada a llamada).



En el informe de audiencia se consideró que, adicionalmente, deberían incluirse como parte de la Oferta de AMLT tanto el alta en el servicio de acceso a la red telefónica fija (en el caso que la línea se encuentre inactiva), como las facilidades adicionales prestadas por TESAU a los abonados a los que provee dicho acceso y el servicio de alquiler y mantenimiento de equipo terminal.

Se recordó que las facilidades adicionales se comercializan siempre junto al servicio de acceso telefónico fijo, por lo que no sería coherente excluir este tipo de servicios de la Oferta de AMLT, remitiéndose a lo aprobado en la Resolución de 23 de marzo de 2006¹, *“las facilidades adicionales se comercializan siempre vinculadas a los servicios de acceso. Por tanto, los usuarios finales no pueden adquirirlas de forma independiente con lo que no podrían sustituir, en modo alguno, la oferta integrada (servicio de acceso y facilidades adicionales) por la adquisición separada de ambos productos de forma económicamente viable.”*

Adicionalmente, se recordó que los servicios suplementarios asociados al servicio telefónico fueron incluidos por TESAU en la oferta comercial de AMLT presentada de manera voluntaria a la CMT antes de la imposición de la obligación que dio origen al presente procedimiento.

Por todo ello, en el informe de audiencia se propuso que se incluyesen en la oferta de referencia los siguientes servicios suplementarios:

- Aquellos asociados a las líneas individuales analógicas o líneas TRAC migradas a GSM/LMDS/Satélite:
 - Servicio contestador
 - Servicio contestador con identificación de llamadas
 - Servicio contestador múltiple – Primeras 5 extensiones
 - Servicio contestador múltiple – 5 extensiones adicionales
 - Servicio contestador desde Internet
 - Indicador de nuevos mensajes en el contestador
 - Avisa Buzón
 - Desvío de llamadas – Desvío inmediato
 - Desvío de llamadas – Desvío si comunica
 - Desvío de llamadas – Desvío por ausencia
 - Desvío selectivo de llamadas
 - Desvío por bajas y cambio de domicilio – Desvío temporal (2 meses)
 - Desvío por bajas y cambio de domicilio – Desvío permanente
 - Desvío por bajas y cambio de domicilio – Desvío temporal (6 meses)
 - Servicio Identificación de llamadas
 - Servicio Identificación llamadas en espera
 - Llamada en espera
 - Llamada a tres
 - Llamada sin marcar
 - Llamada intercomunicada
 - Llámate gratis
 - Rechazo selectivo de llamadas

¹ Por la que se aprobaba la definición y análisis de los mercados de acceso a la red telefónica pública en una ubicación fija para clientes residenciales y acceso a la red telefónica pública en una ubicación fija para clientes no residenciales, la designación de los operadores con poder significativo de mercado, la imposición de obligaciones específicas y se acordó su notificación a la Comisión Europea (AEM 2005/1442).



- Servicio Multi-ring
- Timbre distintivo de llamadas
- Servicio salto de llamadas
- Información cambio de número
- Servicio no molesten
- Cambio de número
- Servicio devolución última llamada
- Servicio mantenimiento integral de voz – 6 horas
- Servicio mantenimiento integral de voz – 8 horas
- Servicio mantenimiento integral de voz – 12 horas
- Servicio mantenimiento integral de voz – Cambio de modalidad
- Servicio mensajes de texto
- Alarma Platinum Visión – Hogar
- Alarma Platinum Visión – Negocios
- Alarma Iridium – Hogar
- Alarma Iridium – Negocios
- Servicios de voz gratuitos – Servicio Identificación de llamadas
- Servicios de voz gratuitos – Llamada en espera
- Servicios de voz gratuitos – Servicio Identificación llamada en espera
- Traslado de línea – Exterior, a otro edificio
- Traslado de línea – Interior, dentro del mismo edificio o recinto
- Aquellos asociados a las líneas digitales RDSI Básico y RDSI Primario:
 - Servicio contestador RDSI – Sin identificación de llamadas
 - Servicio contestador RDSI – Con identificación de llamadas
 - Servicio contestador RDSI – Activación para equipos analógicos
 - Servicio contestador RDSI – Desactivación para equipos analógicos
 - Información cambio de número accesos básicos RDSI
 - Desvío por baja o cambio de domicilio accesos básicos RDSI
 - Resto de servicios suplementarios compatibles con las líneas digitales RDSI y que se prestan sobre líneas individuales analógicas

Tal y como se consideró en la propuesta sometida a audiencia, la lista anterior de servicios suplementarios no es exhaustiva y debería otorgársele el carácter de contenido mínimo de la oferta, por tanto, habría que dotarla de cierto dinamismo para que periódicamente puedan añadirse nuevos servicios o facilidades. Se indicó que la incorporación de estas nuevas facilidades adicionales y sus precios debería ser comunicada al operador beneficiario una vez transcurrido el plazo de notificación de 21 días establecido en la obligación de transparencia en relación con los precios minoristas de los mercados 1 y 2 de la Recomendación, sin que esta Comisión se haya pronunciado en contra, y sin perjuicio de las potestades de intervención posterior, para que el operador beneficiario las pudiera incorporar en su oferta comercial y pudiera ponerlas a disposición de sus abonados.

En relación a los servicios suplementarios a extinguir y no incluidos en la lista anterior, se consideró que deberían incluirse todas y cada una de las facilidades adicionales que TESAU posee en su catálogo y compatibles con las líneas susceptibles de adscribirse al Servicio de AMLT ya que, en caso contrario, estaría discriminando a unos clientes frente a otros al negarles la posibilidad de recibir una única factura por todos los servicios que éstos tienen contratados y disfrutar así de las ventajas que el Servicio de AMLT aporta.



Respecto al servicio de alquiler y mantenimiento de equipo terminal de abonado, se consideró que éste no se encuadra dentro del conjunto de servicios regulados, pero su inclusión como parte de la Oferta de AMLT podía contribuir de forma notable a la implantación del servicio de referencia, dado que supone la desvinculación total del cliente de TESAU. De esta forma se consideró que TESAU debería ofrecer, a los operadores beneficiarios que así lo solicitasen, la posibilidad de que éstos facturasen a los abonados por los servicios de alquiler y mantenimiento del equipamiento telefónico. En el caso que el operador beneficiario eligiese comprar el equipamiento del abonado, TESAU podría solicitar el valor no amortizado del mismo y facturárselo al operador solicitante.

Servicios excluidos

En su propuesta inicial, TESAU consideró como servicios excluidos aquellos no incluidos en el apartado 1.2.2 de su propuesta y, en especial, los grupos cerrados de usuarios y RPV, alquiler del terminal telefónico y los servicios suplementarios asociados a la red.

En el informe de audiencia se aclaró que los “servicios excluidos” en el marco de la Oferta de AMLT deben ser aquéllos que continuarían siendo prestados y facturados por TESAU sobre una determinada línea adscrita al Servicio de AMLT, es decir, dichos servicios no son incompatibles con el Servicio de AMLT en el sentido en que no impedirían su contratación, aunque continuarían siendo prestados y facturados por TESAU en una factura separada. Por ello, se consideró correcta la consideración hecha por TESAU de considerar servicios excluidos el servicio grupo cerrado de usuarios y RPV, ya que se trata de un servicio de comunicaciones vocales en grupo cerrado de usuarios prestado por un operador de RPV, independientemente del operador de acceso directo o indirecto.

Respecto a los servicios suplementarios asociados a la red y el alquiler del terminal telefónico, se consideró que éstos debían ser incluidos en la Oferta de AMLT.

Servicios incompatibles

En el informe de audiencia se consideró que el “servicio de telecómputo” de TESAU es un servicio incompatible con el AMLT, puesto que sobre una línea con dicho servicio no se puede contratar la preselección (es una causa de denegación de preselección reconocida en las circulares de preselección)

2.1.2.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

Sobre los tipos de líneas incluidas en la Oferta de AMLT, en el informe de audiencia se propuso incluir como líneas susceptibles de acogerse a la oferta tanto las líneas analógicas como las líneas digitales.

Respecto a las líneas inactivas, se propuso un mecanismo unificado para solicitar tanto el alta de línea como el alta del Servicio de AMLT.

En el caso de aquellos operadores que hubiesen contratado líneas minoristas a TESAU para ofrecérselas a su vez a sus clientes finales, se indicó que se debería establecer un mecanismo que facilitase la migración de este tipo de líneas.

En relación a los servicios incluidos en la Oferta de AMLT, se propuso añadir el alta de línea, los servicios suplementarios y el servicio de alquiler y mantenimiento del terminal con opción de compra (excepto en el caso de alta sobre líneas inactivas).



Con respecto a los servicios excluidos e incompatibles de la Oferta de AMLT, se definieron los servicios de Grupo cerrado de usuarios y RPV como servicios excluidos y el servicio de telecómputo como servicio incompatible.

2.1.2.4 Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

Ámbito geográfico

TESAU, ASTEL, BT y FTE no tienen ningún comentario en este apartado.

Líneas susceptibles de acogerse a la oferta

En sus alegaciones, TESAU reitera que el servicio de AMLT debería prestarse únicamente para las líneas individuales, que son las líneas de referencia del segmento residencial. Según TESAU, es en el segmento residencial en el que sería beneficioso para el usuario el empaquetamiento de acceso y tráfico. Por otra parte, TESAU considera que un servicio regulado de AMLT que incluya las RDSI (predominantes en clientes empresariales) podría obstaculizar la competencia en redes alternativas, puesto que en el segmento empresarial el bucle desagregado es una opción económicamente viable para los operadores, que permite empaquetar acceso y tráfico.

Por otra parte, en lo referente a la propuesta del informe de audiencia de que la contratación del AMLT sobre un acceso RDSI supone la preselección de todas las líneas asociadas a un mismo acceso, TESAU considera que vulnera el principio de competencia y la libertad de elección de operador, puesto que el cliente no podrá elegir distintos operadores para cursar su tráfico y además todas las numeraciones asociadas al acceso RDSI pasarán a ser de un único operador.

TESAU añade que la mayoría de países incluyen los RDSI básicos pero no los RDSI primarios (Francia, Suecia, Holanda). Además, indica que en el caso de incluirse finalmente en la oferta, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- El ámbito de la oferta para las líneas RDSI está restringido a la existencia de cobertura en central
- La contratación de servicios sobre líneas RDSI estará asociada al número principal o de cabecera
- El AMLT es incompatible con determinados servicios prestados por TESAU sobre dichos accesos
- Las centralitas en ningún caso pueden conceptuarse como terminales

Respecto a la inclusión de las líneas inactivas en el servicio AMLT propuesta en el informe de audiencia, TESAU está de acuerdo en que el operador remita una única solicitud, sin embargo propone que se aclare en la oferta que dicho procedimiento aplicaría únicamente a las líneas individuales y no a las líneas RDSI (lo que según TESAU se desprende también de la propuesta de procedimiento incluida en el informe de audiencia).

En lo que respecta a la simultaneidad del alta efectiva de la línea telefónica y de la disponibilidad del servicio AMLT para el usuario final, TESAU señala que resultaría imposible cumplir con este requerimiento propuesto por CMT, dado que las gestiones en red, necesarias para la preasignación de la línea, no pueden acometerse hasta que la línea esté activa y que, una vez ha sido activada la línea por un operador en el domicilio del abonado no hay forma de impedir que el abonado curse tráfico a través de dicha línea. Por ello, TESAU no va a poder garantizar que el alta efectiva de la



línea telefónica coincida con la disponibilidad del Servicio de AMLT. Como solución para que el usuario pueda recibir una factura única desde el primer momento, TESAU propone que tanto los conceptos referidos al alta de la línea como el posible tráfico cursado por el usuario entre el momento en que se active la línea y el momento en que, dicho usuario, disponga de forma efectiva del Servicio de AMLT, no sea en ningún caso facturado por TESAU al usuario final sino que sea informado por TESAU al operador beneficiario, valorado a precios de TESAU y facturado junto con el resto de conceptos incluidos en el Servicio AMLT, para que sea dicho operador el que facture estos conceptos al abonado.

En lo que respecta a la migración de las líneas contratadas por operadores al servicio de AMLT propuesta en el informe de audiencia, TESAU solicita que dicha migración se efectúe de forma controlada, bajo los condicionantes que se definan con el operador beneficiario. TESAU considera que se debe aplicar un tratamiento particularizado a este tipo de solicitudes de cambio de titularidad. TESAU también propone la modificación de la propuesta en el sentido que el cambio de titular sea solicitado con anterioridad o simultáneamente al alta en el servicio AMLT, y no posteriormente, tal y como indica la propuesta sometida a audiencia.

En su escrito de alegaciones, ASTEL indica que coincide con la propuesta de la CMT de que se incluyan las líneas analógicas individuales, RDSI básicas y primarias y TRAC digitales migradas. ASTEL únicamente matiza que se debe precisar en la oferta que finalmente se apruebe que los criterios aprobados por la CMT sobre el modo en que debe actuarse para que no se deniegue la preselección por línea TRAC mediante su migración a TRAC digital deben ser aplicables a la oferta AMLT.

En lo que respecta a la titularidad de las líneas, ASTEL apoya la propuesta sometida a audiencia sobre el establecimiento de un procedimiento de migraciones específico (y voluntario para el operador), para aquellas líneas a nombre de un operador que desee ceder su uso a los clientes finales. ASTEL añade sin embargo que la contratación de líneas a nombre de los operadores no puede considerarse irregular ni supone perjuicio alguno para los usuarios, por lo que no debe ser prohibida. Subsidiariamente, ASTEL considera que el plazo razonable para realizar la migración sería de al menos un año.

En su escrito de alegaciones, BT solicita que al final del cuarto párrafo del apartado 1.2.1 de la propuesta de oferta sometida a audiencia, se añada la mención “... de manera que la facturación se realice únicamente al operador seleccionado”. Además, solicita que al final del sexto párrafo se elimine la mención “para que éstos puedan ejercer de manera plena sus derechos”, puesto que se puede inferir que hasta ese momento los tenían limitados de alguna manera.

En su escrito de alegaciones, FTE se muestra de acuerdo con la propuesta de la CMT de incluir las líneas RDSI básicas y primarias al estar incluidas en los mercados 1 y 2. Según FTE, la inclusión de las líneas RDSI no supone un desincentivo a la inversión, sino que será empleada en aquellas zonas donde no haya otra alternativa viable. FTE señala que las líneas RDSI también tienen un objetivo residencial puesto que se da su contratación en zonas donde no ha existido hasta la fecha una cobertura suficiente ADSL (por ejemplo en territorios insulares).

Servicios incluidos

En relación a los servicios suplementarios, TESAU alega que existen algunos servicios que pueden adquirirse de forma independiente por parte de los operadores



alternativos, por tanto, solicita que no se incluyan en la oferta de AMLT las siguientes facilidades adicionales:

- Llámame gratis
- Alarma Platinum Visión – Hogar
- Alarma Platinum Visión – Negocios
- Alarma Iridium – Hogar
- Alarma Iridium – Negocios

TESAU indica que el servicio “Llámame gratis” se trata de una Tarjeta Personal Unidestino, es decir, una tarjeta que sólo sirve para llamar a un número concreto (típicamente el de la casa del que paga) y cuya línea de cargo es la del cliente. Este servicio no ha de estar incluido por tratarse de un servicio de tarjeta de características similares a la tarjeta personal. No tendría ningún sentido que el AMLT incluyese el servicio de tarjetas por tratarse de un negocio que podría desarrollar cualquier operador de forma independiente a TESAU.

El resto de servicios mencionados son servicios de alarma cuya prestación corresponde a una empresa de seguridad ajena a TESAU. Dicha prestación se basa en un acuerdo particular entre dicha empresa y TESAU que no se puede trasladar a terceras partes y que cualquier operador con el acceso podría replicar con independencia de TESAU.

Por su parte, FTE manifiesta que los clientes que tengan contratados servicios de alarma o “Llámame gratis” no verán rechazada una solicitud de AMLT, es decir, la contratación de un servicio suplementario como los citados no podrá generar incompatibilidad de la línea con el servicio AMLT.

Asimismo, TESAU considera que en la oferta de AMLT únicamente debiera considerarse la inclusión de aquellos servicios suplementarios que estén soportados por las centrales de conmutación, dado que éstos serían los de difícil replicación por parte de otros operadores. Carece de sentido incluir en la oferta de AMLT todos aquellos servicios suplementarios que se prestan mediante plataformas específicas por las siguientes razones:

- Son fácilmente replicables mediante la puesta en servicio de sus propias plataformas.
- Se trata de servicios cuyas características son muy específicas del operador que los presta.
- Constituyen un elemento de diferenciación de la oferta de servicios de los diferentes operadores.

Dentro de esta categoría, TESAU hace mención especial al Servicio de Contestador Automático en Red que, por las razones anteriores, debería quedar excluido del ámbito de la oferta de AMLT.

Por otro lado, TESAU no considera adecuada la inclusión de los servicios suplementarios a extinguir, puesto que supondría una discriminación positiva de los clientes del AMLT con respecto a los de TESAU, donde cualquier actuación o solicitud de modificación sobre las características de su línea implica necesariamente la actualización de los servicios suplementarios y la baja, en su caso, de los servicios suplementarios considerados a extinguir. En el supuesto de que finalmente la oferta de AMLT incluyese los servicios suplementarios a extinguir, dicha obligación debería afectar únicamente a los clientes que en el momento de solicitar el servicio de AMLT estén disfrutando de los mencionados servicios a extinguir, puesto que en caso



contrario se estaría obligando a mantener abiertos dichos servicios a nuevas contrataciones e interfiriendo en contra de la política comercial de TESAU.

FTE manifiesta que los servicios a extinguir sólo deberán excluirse para aquellos clientes que soliciten el alta de una nueva línea, no para aquéllos que ya los tengan contratados y que decidan mantenerlos con el nuevo operador.

En relación a los nuevos servicios suplementarios, TESAU solicita que el procedimiento de comunicación propuesto se modifique pues supondría una sobre-regulación sobre el ya existente. De cumplirse con la comunicación propuesta por la CMT en su propuesta de oferta de AMLT, la comercialización efectiva de los nuevos servicios suplementarios no podría hacerse en el plazo de 21 días establecido, sino que habría que añadir el tiempo necesario para la comunicación escrita a la CMT y a todos los operadores beneficiarios del servicio de AMLT, con el consiguiente perjuicio que esto supondría para TESAU y para todos los usuarios del acceso telefónico.

Por su parte, ASTEL considera resaltar que los servicios suplementarios mencionados en la oferta de AMLT están en la mayoría orientados al mercado residencial y no así al mercado de negocio. Por dicho motivo, solicita que en dicho listado se incluyan otros servicios suplementarios orientados al mercado de negocio como serían:

- Roseta múltiple.
- Solución Imagen Actual USB.
- Aplicación software de mensajes cortos para RDSI.
- Multiconferencia RDSI.

FTE valora muy positivamente la inclusión de los servicios asociados a la red y del alquiler del terminal telefónico, ya que sólo de esa forma puede garantizarse que el que accede a esta oferta mayorista se halla en condiciones de replicar las ofertas que TESAU comercialice y que empaqueten acceso y tráfico, pudiendo así emplear efectivamente un mecanismo de factura única para sus clientes. FTE también valora positivamente el establecimiento de una lista de servicios suplementarios asociados a la red que se configure como una referencia mínima del listado de servicios que puedan estar disponibles y que tal lista tenga que ir siendo adaptada conforme TESAU vaya ofertando nuevos servicios.

En referencia a la inclusión del alquiler y mantenimiento del terminal telefónico dentro de la oferta de AMLT, TESAU alega que, en ningún caso, debería incluirse este servicio y, si cabe, mucho menos la opción de compra del equipamiento de acuerdo con el valor no amortizado del mismo. Según TESAU, al tratarse de un equipamiento telefónico que no se encuentra regulado, puede ser adquirido por cualquier operador o cliente, existiendo sobre él un nivel altísimo de competencia tanto en su producción como en su comercialización. TESAU considera que el que los terminales telefónicos no se incluyan en ningún mercado de referencia significa que no se contempla la imposición de obligaciones ex ante sobre los mismos, por lo que no se debería imponer la obligación de su inclusión en la oferta de AMLT. Asimismo, TESAU indica que tal y como determina la LGTEL², el terminal está fuera de las obligaciones de los operadores de redes y servicios, por lo que TESAU en ningún caso debería asumir

² Anexo II, definición 22: "Punto de terminación de la red: el punto físico en el que el abonado accede a una red pública de comunicaciones. Cuando se trate de redes en las que se produzcan operaciones de conmutación o encaminamiento, el punto de terminación de la red estará identificado mediante una dirección de red específica, la cual podrá estar vinculada al número o al nombre de un abonado. El punto de terminación de red es aquel en el que terminan las obligaciones de los operadores de redes y servicios y al que, en su caso, pueden conectarse los equipos terminales".



obligaciones sobre el mismo. Por otro lado, TESAU recalca que resulta menos aceptable la opción de compra a coste de amortización propuesta por la CMT, ya que supondría una expropiación de los activos de TESAU y además resultaría inviable, desde el punto de vista de la gestión, el cálculo de la cantidad que queda por amortizar para los terminales concretos.

Por el contrario, FTE alega que la inclusión de este servicio de alquiler es necesaria y coherente de cara a asegurar que FTE tenga la posibilidad de aparecer como único interlocutor del cliente. En relación a este punto, FTE indica que no quedan claras las vías de comunicación y la información a suministrar por TESAU a los operadores referente a los terminales de alquiler que en su caso tengan los clientes, ni tampoco cómo se dará a conocer el valor no amortizado al que se alude para el caso de que el operador opte por no mantener para el cliente el alquiler del terminal de TESAU.

En alegaciones posteriores al trámite de audiencia presentadas por FTE, este operador manifiesta que de aceptarse la propuesta de TESAU, ha de asegurarse que esta empresa no mantendrá relación contractual alguna con el cliente por el alquiler del terminal telefónico. Además, TESAU tiene grandes incentivos a no recoger o facilitar la recogida de los terminales de casa de los clientes para poder seguirles facturando los mismos, solapando de este modo la imagen del operador de AMLT como único prestador de servicios de comunicaciones al cliente.

Asimismo, ASTEL manifiesta que existe una gran diversidad de equipamiento de usuario, centralitas y otros terminales (Routers, Puertos USB, Tarjetas, etc.) que son tratados como complementarios al servicio de acceso y voz RDSI, y deberían ser incluidos a tal efecto en la Oferta.

Tanto ASTEL como FTE alegan sobre el tratamiento de determinadas locuciones asociadas a algunos servicios suplementarios. Ambos consideran que debe desaparecer la mención de la denominación o marca de TESAU. ASTEL solicita que sea sustituida, cuanto menos, por una denominación neutra del tipo “el operador”, de modo coherente con el criterio general seguido en el servicio AMLT, donde la referencia del cliente pasa a ser el operador, dejando de tener TESAU relación directa con el mismo. FTE va más allá y solicita que se habiliten o permitan aportarse por el operador que contrate AMLT nuevas locuciones y/o mensajes que identifiquen al operador que aparezca como “prestador único” del servicio ante el cliente. Subsidiariamente FTE aceptaría el establecimiento de locuciones y/o mensajes estándar que no realizaran identificación alguna del prestador del servicio.

Servicios excluidos

TESAU, ASTEL, BT y FTE no tienen ningún comentario en este apartado.

Servicios incompatibles

TESAU, ASTEL, BT y FTE no tienen ningún comentario en este apartado.

2.1.2.5 Respuesta a alegaciones

Ámbito geográfico

Ninguno de los operadores ha alegado al respecto, por lo que esta Comisión mantiene las conclusiones alcanzadas en el informe de audiencia.



Líneas susceptibles de acogerse a la oferta

Esta Comisión estima parcialmente las alegaciones de TESAU respecto a la exclusión de las líneas RDSI Primarias de la Oferta de AMLT. Según los datos recogidos en la siguiente tabla y elaborados a partir de los Informes Anuales de la CMT, en 2006 la cuota de mercado de TESAU en el suministro de este tipo de líneas se situó en el 48,9%, casi 5 puntos porcentuales por debajo de la cuota registrada en 2005. Si se analiza la evolución del número y tipología de agentes que suministran este tipo de líneas, los datos ponen de manifiesto que existen condiciones en el mercado que favorecen el desarrollo de la competencia para llegar con infraestructura propia a los clientes que demandan líneas RDSI Primarias, principalmente medianas y grandes empresas, donde los operadores obtienen la rentabilidad necesaria para amortizar los costes que supone llegar con red propia a este tipo de clientes. Por otro lado, la mayoría de estas líneas se suministra como parte integrante de proyectos específicos, según las necesidades previstas por la empresa que contrata el servicio.

Tabla 2.1.2 Evolución de la cuota de mercado por líneas RDSI Primarias

Operador	2003	2004	2005	2006
Telefónica de España	71,2%	69,8%	53,6%	48,9%
Operadores de cable	15,8%	11,9%	30,7%	39,1%
Otros	12,9%	18,4%	15,7%	12,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de Informes Anuales, CMT.

No sucede lo mismo con las líneas RDSI Básicas donde TESAU continúa siendo el operador con mayor cuota de mercado. Además, este tipo de líneas suele destinarse a pequeñas empresas, sustituyéndose en el caso de clientes con un solo trabajador (SOHO, "Small office/Home office") por líneas analógicas al no requerirse y ser necesarias todas las funcionalidades que permiten las líneas RDSI Básicas.

Tabla 2.1.3 Evolución de la cuota de mercado por líneas RDSI Básicas

Operador	2003	2004	2005	2006
Telefónica de España	93,8%	94,9%	96,5%	96,3%
Operadores de cable	4,5%	2,2%	1,8%	2,5%
Otros	1,7%	2,7%	1,7%	1,2%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de Informes Anuales, CMT.

En un entorno como el descrito anteriormente no sería conveniente introducir las líneas RDSI Primarias dentro de la Oferta de AMLT, ya que podría introducir distorsiones en un mercado que, a la vista de los datos, se desarrolla en un entorno sostenido de competencia efectiva.

Sin embargo, la inclusión de las líneas RDSI Básicas en la oferta de AMLT, lejos de



mermar la libertad de elección del cliente, se configura como una opción más para él, no encontrándose argumentos de suficiente peso en las alegaciones de TESAU para no incluir este tipo de líneas, tal y como se ha realizado en otros países como Francia. Asimismo, esta Comisión considera que a los operadores alternativos les interesará prestar sus servicios mediante accesos directos a clientes empresariales y no a través de la oferta AMLT, por lo que esta oferta se utilizará principalmente en zonas o situaciones donde no haya otra alternativa económica viable. En el caso de las líneas RDSI Básicas, la indivisibilidad de determinados productos y servicios comunes a todas las numeraciones asociadas a un determinado acceso de este tipo, hace que la contratación del AMLT sobre un acceso RDSI Básico deba suponer la preselección de todas las numeraciones asociadas a dicho acceso (concepto conocido como preselección en bloque). De esta forma, los clientes que quieran mantener los servicios de preselección de varios operadores sobre sus accesos RDSI Básicos, no podrán contratar el AMLT sobre dichos accesos. No se considera que ello suponga una vulneración del principio de competencia ni de la libertad de elección de operador, puesto que con las especificaciones de preselección existentes en la actualidad, un cliente puede dirigirse a un operador y solicitar una preselección en bloque de todos los números de un acceso RDSI Básico, independientemente de las preselecciones en bloque o individuales que ya existiesen sobre dicho acceso, siendo los operadores afectados simplemente informados durante el proceso de preselección.

Respecto a las alegaciones realizadas por TESAU para el caso en que finalmente se incluyan las RDSI, conviene realizar los siguientes comentarios, aplicables únicamente a las RDSI básicas:

- Obviamente, el ámbito de la oferta AMLT para las líneas RDSI básicas será el mismo que para líneas RDSI básicas minoristas de TESAU.
- No se acepta la alegación de TESAU respecto a que la contratación de servicios sobre líneas RDSI básicas deba estar asociada al número principal o de cabecera, rechazándose cualquier petición sobre los demás números. Se considera que, por analogía a lo que ocurre en preselección, una petición de AMLT sobre RDSI básico puede realizarse sobre cualquiera de los números asociados al acceso, siempre que el campo Unidad de preselección de la solicitud sea 02 (preselección en bloque).
- TESAU no indica qué servicios serían incompatibles con el AMLT prestado sobre líneas RDSI. En todo caso, los servicios incompatibles con el AMLT deben estar claramente especificados en la oferta de AMLT, habiendo sido comprobado por la CMT que son replicables por parte de los operadores.
- La oferta AMLT incluirá el alquiler y mantenimiento de los equipos de usuario, independientemente del tipo de línea (excepto para altas sobre líneas inactivas). Este aspecto se ha desarrollado con más detalle en el apartado referente a Servicios incluidos en la Oferta AMLT.

Respecto a la inclusión de las líneas inactivas RDSI básicas, la propuesta sometida a audiencia incluye de manera genérica el alta de línea dentro del ámbito del AMLT, sin excluir las líneas RDSI. Además, el precio de alta de RDSI sí que está incluido de manera expresa en la tabla de precios del informe de audiencia. Por ello la decisión de incluir el alta de las líneas RDSI básicas es clara, y está totalmente en línea con el espíritu de la oferta propuesta por los servicios de la CMT.

Se estiman las alegaciones de TESAU respecto a la imposibilidad de simultanear el alta de línea y el alta del AMLT. En este sentido, la propuesta de TESAU de facturar al operador beneficiario (y no al usuario) el alta de línea y el tráfico y servicios prestados



desde el alta de línea hasta el alta de AMLT resulta coherente con el requisito planteado en el informe de audiencia, en cuanto a que permite que el usuario reciba la factura única desde un primer momento. En consecuencia se acepta la propuesta de TESAU. Se acepta también la alegación de BT en este sentido, debiendo proceder a modificar el texto de la oferta.

Respecto a la migración de las líneas TRAC; resulta obvio afirmar que todos los criterios que adopte la CMT relativos a este aspecto en el ámbito de la preselección serán aplicables al AMLT. En particular, tal y como se estableció en la Resolución de la CMT de 18 de mayo de 2006³ (correspondiente al expediente DT 2006/127), se debe incluir un procedimiento específico en la Circular de preselección, de forma que ante una solicitud de preselección sobre línea TRAC se arranque automáticamente el proceso de migración de dicha línea por TESAU. La inclusión de dicho procedimiento específico está siendo analizada en el marco del procedimiento abierto de revisión de la Circular de preselección (expediente RO 2006/571), actualmente en tramitación.

Respecto a la titularidad de las líneas adscritas al servicio AMLT, la lógica dice que corresponda al cliente final, si bien es cierto que nada impide que el cliente final pueda ser una empresa de telecomunicaciones. Ya se dijo en el informe de audiencia que la oferta de AMLT permite, entre otras cosas, que el operador presente una factura única al usuario, de forma que el operador ya no tiene por qué recurrir a mecanismos como el de contratar las líneas a su nombre para revenderlas posteriormente a su cliente final. De hecho, no se entiende qué interés podrían tener los operadores en seguir utilizando este tipo de mecanismos, que si bien no son estrictamente ilegales, sí que podrían suponer en determinados casos una pérdida de los derechos de usuario, como por ejemplo el derecho de conservación del número. Por otra parte, esta situación afecta a un número muy reducido de casos, por lo que en línea con lo propuesto por TESAU, resulta preferible aplicar un tratamiento particularizado sobre este tipo de solicitudes a modificar los actuales procedimientos de preselección. Conviene indicar que esta solicitud se iniciará siempre a instancias del operador, y que la solución que adopte finalmente TESAU para efectuar la migración no deberá tener impacto técnico alguno, y deberá producirse sin corte del servicio, y en los mismos plazos que la provisión de AMLT.

Servicios incluidos

Esta Comisión coincide con TESAU en relación a que deberían excluirse aquellos servicios suplementarios cuya prestación corresponde a una empresa que tiene firmado un acuerdo particular con TESAU. En este sentido, los operadores beneficiarios que deseen emular los servicios prestados por el operador incumbente no encontrarán limitación alguna para la firma de acuerdos con terceras empresas para prestar este tipo de servicios. Este es el caso, por ejemplo, de los servicios de "Alarma Platinum" y "Alarma Iridium".

También se acepta la alegación de TESAU del excluir el servicio "Llámame gratis", puesto que es un servicio de tarjetas, fácilmente replicable por parte de los operadores de AMLT.

En relación las alegaciones de TESAU solicitando la exclusión de los servicios

³ Resolución sobre la solicitud plantada por Telefónica de España, S.A.U. de dos nuevas causas de denegación de preselección en líneas de telefonía rural de acceso celular (TRAC) y del establecimiento de un plazo máximo de retención de las líneas TRAC (DT 2006/127)



suplementarios que no residan en las centrales de conmutación, esta Comisión no puede estar de acuerdo con carácter general. En efecto, a pesar de que algunos servicios suplementarios como el servicio de “Contestador automático” podrían ser prestados de manera independiente por los operadores mediante el desarrollo de sus propias plataformas, también es cierto que es un servicio que se percibe como intrínsecamente ligado al acceso, por lo que no se estima procedente forzar a todos los operadores a que desarrollen plataformas específicas para prestarlo (se considera que ello podría suponer una barrera a la entrada). Por ello, no se eliminará este servicio de la lista de servicios incluidos en el ámbito de la oferta de AMLT. Sin embargo, en los casos en los que el operador desee prestar el servicio de “Contestador automático” por sus propios medios a sus clientes, podrá pactarlo con TESAU en el acuerdo de AMLT, debiendo TESAU realizar las configuraciones necesarias en red para encaminar las llamadas recibidas a las plataformas del operador (puesto que el operador de AMLT nunca tendrá ningún control sobre las llamadas recibidas en terminación). En este caso, los usuarios de AMLT deberán poder utilizar las facilidades adicionales del servicio como por ejemplo la marcación de códigos *10# y #10# para la activación/desactivación del servicio de contestador del operador de AMLT, o el 069 para escuchar los mensajes.

En contestación a las alegaciones de FTE, los servicios que ésta menciona nunca serán causa de rechazo de solicitudes de AMLT, ya que no están considerados como servicios incompatibles.

Respecto a los servicios suplementarios a extinguir, TESAU no ha comprendido cuál es el tratamiento de los mismos en la oferta de AMLT. En el informe que se sometió a audiencia se propuso que éstos se incluyeran sólo para aquellos clientes que los tuvieran previamente contratados y desearan mantenerlos una vez solicitaran el servicio de AMLT, pero eliminándose la posibilidad de generar nuevas altas como en el caso de los clientes de TESAU.

En la comunicación de los nuevos servicios suplementarios, TESAU debe comunicar su incorporación tanto a esta Comisión como a los operadores beneficiarios del mismo. Para que esto no suponga una carga excesiva para TESAU, una vez transcurrido el plazo de 21 días establecido en las obligaciones de los mercados 1 y 2 de la Recomendación, y sin que esta Comisión haya notificado su posición en contra, dispondrá de 1 mes para la incorporación y notificación a los operadores beneficiarios de AMLT sólo de aquellos servicios suplementarios que estén soportados por las centrales de conmutación y no aquéllos que los operadores beneficiarios puedan prestar, si es así su deseo, mediante plataformas específicas, de acuerdo con las obligaciones recogidas en el Anexo 1.2 de la Resolución de 22 de marzo de 20074. Además, en el caso de nuevos servicios soportados por centrales de conmutación, TESAU no podrá comercializarlos a nivel minorista hasta que estén efectivamente disponibles para los operadores beneficiarios y éstos puedan competir en igualdad de condiciones con TESAU.

Esta Comisión considera que el plazo anterior es el adecuado para que TESAU introduzca las modificaciones necesarias en el SGO y realizar las pruebas necesarias para hacer operativos los nuevos servicios. No obstante lo anterior, TESAU deberá seguir cumpliendo con la obligación de comunicación recogida en los mercados 1 y 2,

⁴ Por la que se aprueba la imposición de obligaciones específicas en el mercado de origenación de llamadas en la red telefónica pública desde una ubicación fija y se acuerda su notificación a la Comisión Europea (Expediente MTZ 2007/90).



independientemente de si el nuevo servicio suplementario está o no incluido en el ámbito de la oferta de AMLT, al ser un servicio incluido en la definición de los mercados anteriormente mencionados.

En contestación a las alegaciones presentadas por ASTEL, esta Comisión recuerda que la lista de servicios suplementarios incluidos en la oferta de AMLT no es exhaustiva, y por tanto estará sujeta a actualizaciones permanentes de acuerdo con los nuevos servicios suplementarios que comercialice TESAU.

En relación a los servicios de alquiler y mantenimiento del terminal telefónico, esta Comisión está de acuerdo con TESAU en eliminar la posibilidad de compra por parte del operador beneficiario del equipamiento que tenga el abonado debido a la dificultad que conlleva el cálculo de la amortización de todo el equipamiento que comercializa o ha comercializado este operador a lo largo de los años. No obstante lo anterior, se considera conveniente mantener el servicio de alquiler y mantenimiento de terminales dentro de la oferta de AMLT. En efecto, su inclusión en la oferta de AMLT contribuiría de forma notable a la implantación del servicio, ya que permite lograr la desvinculación total del cliente de TESAU, que es uno de los principales objetivos del AMLT.

Los abonados al servicio de acceso telefónico fijo disponen de este equipamiento bien porque lo han adquirido ellos mismos bien porque han solicitado el arrendamiento al operador de acceso. La inclusión de este servicio en la oferta de AMLT supondrá la resolución del contrato de alquiler y mantenimiento del terminal que el abonado tenía suscrito con TESAU pudiendo ser subrogado dicho contrato por el operador beneficiario en caso de que el usuario quisiera mantener el uso de dicho terminal, debiéndose garantizar la continuidad y la no discriminación en la prestación del servicio. De este modo el operador beneficiario actúa como intermediario, abonando a TESAU el precio que hasta el momento pagaba el abonado por este servicio.

No obstante, el operador beneficiario también puede ofrecer al cliente de AMLT su propio equipamiento telefónico. Ello se implementará en el ámbito de la oferta de AMLT como una baja del servicio de alquiler y mantenimiento del terminal, que supondrá también la resolución del contrato de alquiler y mantenimiento del terminal entre el abonado y TESAU, siendo responsabilidad de TESAU la recogida del antiguo terminal del domicilio del cliente, ya que éste es de su propiedad.

Conviene aclarar además, que no se podrán denegar ni paralizar, en ningún caso solicitudes de alta del servicio AMLT por causa de no devolución del terminal.

Hay que recordar que el servicio de AMLT tiene que ser visto por el cliente final como un servicio transparente y de continuidad, que no suponga merma alguna en la calidad de los servicios que recibe. En este sentido, el abonado debe conocer el tratamiento dado a los terminales telefónicos para evitar cualquier tipo de confusión o demanda posterior. Así, el operador beneficiario, cuando reciba una solicitud de alta en el servicio de AMLT, deberá informar al cliente sobre las condiciones recogidas anteriormente, haciendo constar que la contratación del AMLT supone la renuncia a continuar pagando el servicio de alquiler y mantenimiento del terminal telefónico a TESAU por dicho equipamiento, por lo que a partir de la contratación del servicio AMLT por parte de un abonado TESAU no podrá continuar facturando en ningún caso al abonado por este concepto.

Respecto a las alegaciones de ASTEL sobre la inclusión del resto de equipamiento, esta Comisión considera que se aplicará el principio enunciado en el párrafo anterior sobre el tratamiento de terminales telefónicos, esto es, el usuario final será quien decida si mantener el equipo de TESAU a través de la subrogación de su contrato de



arrendamiento por parte de su operador de AMLT o bien aceptar el equipamiento que le ofrezca el operador beneficiario en su caso.

En relación a las locuciones asociadas a determinados servicios suplementarios, esta Comisión considera que TESAU deberá sustituir, para los clientes solicitantes de AMLT, la denominación o marca de TESAU por una denominación neutra del tipo “el operador”. En línea con la opinión vertida por ASTEL y FTE, esta nueva locución ayudará al cliente a percibir a su operador de AMLT como único prestador de todos los servicios suplementarios asociados al acceso. Adicionalmente, el operador beneficiario que desee aportar sus propias locuciones o mensajes en vez de la locución anterior podrá hacerlo siempre que no suponga un coste adicional para TESAU.

Por último, respecto a la inclusión de la modalidad de selección de operador llamada a llamada, esta Comisión se remite a lo ya expresado con anterioridad respecto a la eliminación de la posibilidad de marcar el código corto 1077 de TESAU.

Servicios excluidos

En el informe de audiencia, los servicios de esta Comisión consideraron el servicio de GCU y RPV como excluido de la oferta de AMLT, en cuanto a que podía continuar siendo prestado y facturado por TESAU. Sin embargo, esta Comisión estima que esta medida no persigue uno de los objetivos principales del AMLT como es la factura única. Por ello, se considera que todos aquellos servicios excluidos de la oferta de AMLT (GCU y RPV) que TESAU venía prestando al abonado deberán ser dados de baja simultáneamente al ejecutar el alta efectiva del servicio AMLT. Asimismo, el operador beneficiario deberá informar a los potenciales clientes de esta circunstancia durante la fase previa a la contratación del servicio de AMLT por parte de éstos.

Servicios incompatibles

En el informe de audiencia se consideró que el servicio de telecómputo debía ser un servicio incompatible con el AMLT, al ser un servicio reconocido como incompatible con la preselección en las circulares de preselección. Sin embargo, esta Comisión estima que la solicitud del servicio AMLT sobre una línea con telecómputo no debe suponer la denegación del servicio sino que debe implicar la baja del servicio de telecómputo que TESAU venía prestando sobre esa línea. El operador beneficiario deberá informar a los potenciales clientes de esta circunstancia durante la fase previa a la contratación del servicio de AMLT. Por lo tanto, se introducirá una aclaración al respecto en el texto de la oferta.

2.1.2.6 Modificación final

Se eliminan de la Oferta las líneas RDSI Primarias y todos sus servicios suplementarios asociados.

Se incluye en la oferta el procedimiento propuesto por TESAU para el alta de línea.

Se introducen las modificaciones propuestas por BT.

Se incluye que TESAU deberá posibilitar la migración de las líneas contratadas a nombre de operadores para que pasen a ser titularidad de usuarios finales, previa solicitud del operador.

Se elimina de la lista de servicios incluidos el servicio “Llámame gratis” y servicios de alarmas.



Se mantiene el servicio de alquiler y mantenimiento del terminal en los términos establecidos en el apartado anterior, eliminando la opción de compra por su valor no amortizado.

Se aclara el procedimiento y plazos de comunicación de nuevos servicios suplementarios.

Se aclara por un lado que sobre una línea con servicio de AMLT, TESAU no podrá prestar ningún tipo de servicio de los considerados excluidos, causando baja el cliente de forma simultánea al alta efectiva del servicio AMLT. Por otro lado, en cuanto a los servicios incompatibles, la solicitud de alta de AMLT sobre una línea con servicio incompatible no supone motivo de denegación sino que implica la baja del servicio que TESAU venía prestando sobre esa línea.

Se incluye la obligación de TESAU de proporcionar locuciones neutras cuando ello sea necesario.

2.1.3 Precios

2.1.3.1 Propuesta inicial de TESAU

Por la prestación del Servicio de AMLT, TESAU proponía inicialmente aplicar al Operador beneficiario los siguientes precios:

- *Alta del servicio:* Se aplicará una cuota específica de 2,23 €/línea en concepto de alta en el servicio de AMLT. Dicha cuota cubriría los costes de actualización, tanto en los Sistemas de gestión comercial como en los Sistemas de facturación. Si, adicionalmente, la solicitud de alta AMLT implica la habilitación en la preselección o la modificación sobre la modalidad de preselección contratada para la línea hasta la fecha, se aplicarán los importes que, por estos conceptos, están definidos en el procedimiento general de preselección, es decir, 4,46 €/línea por la habilitación de la preselección global extendida y 4,11 €/línea por modificación sobre la modalidad de preselección contratada hasta la fecha. Del mismo modo, si se produce un rechazo sobre una solicitud AMLT, por alguna de las causas definidas como susceptibles de abono por parte del Operador solicitante, procederá la aplicación de 3,05 €/línea por solicitud rechazada.
- *Abono mensual por alquiler de la línea telefónica:* 12,8% de descuento frente a la cuota de abono minorista. Ello supone, a la fecha actual, un precio mensual de 11,95 €/mes.
- *Tráficos excluidos de la Preasignación:* Tarifas básicas minoristas de TESAU.
- *Actuaciones en domicilio de abonado:* Siempre que éstas no estén motivadas por incidencias imputables a TESAU, serán aplicadas las tarifas minoristas.

TESAU indicaba que emitiría al operador una factura mensual que incluiría las cuotas de abono mensuales de los servicios correspondientes del AMLT, atrasos de cuotas de abono, el importe del tráfico excluido de la Preasignación que se haya realizado durante el mes $n - 1$ y otros posibles conceptos (actuaciones en domicilio de abonado, regularizaciones).

Según la propuesta inicial de TESAU, las condiciones económicas del Servicio de AMLT serían de idéntica aplicación para todas las líneas, no contemplándose ningún tipo de condición especial para los usuarios con discapacidad o necesidades sociales especiales.



2.1.3.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

En el informe de audiencia se calcularon los precios de acceso a la red telefónica fija del servicio de AMLT, tanto para líneas individuales como para líneas RDSI, tomando para ello como base la Contabilidad de Costes de TESAU del año 2005.

A continuación se indica lo comentado en dicho informe respecto al resto de conceptos que estarían incluidos dentro de la Oferta de AMLT:

En relación al alta del servicio, se diferenció si ésta se produce sobre líneas inactivas o bien sobre líneas activas.

- Líneas inactivas: el operador beneficiario deberá pagar a TESAU una cuota mayorista por el alta de línea, junto a la cuota de alta del Servicio de AMLT y los importes definidos por la habilitación de la preselección global extendida.
- Líneas activas: el operador beneficiario deberá pagar a TESAU la cuota de alta del Servicio de AMLT y el importe definido por la modificación de la modalidad de preselección contratada hasta la fecha si ésta difiere de la preasignación global extendida.

Para el primero de los casos, se propuso que el precio mayorista que pagasen los operadores beneficiarios para solicitar un alta de línea fuese el equivalente al que pagan los usuarios que contratan los servicios de acceso telefónico fijo con TESAU, con el fin de evitar prácticas discriminatorias.

TESAU en su propuesta inicial propuso aplicar una cuota específica de alta de 2,23 €/línea con el objeto de cubrir los costes de actualización tanto de los Sistemas de Gestión Comercial como los Sistemas de Facturación. Este precio se corresponde con la mitad de la cuota de alta por la preselección de una línea con un único número asociado, de acuerdo con los precios de alta del servicio de preselección definidos en la Resolución de la CMT de 17 de octubre de 2002 (correspondiente al expediente DT 2002/6645). En dicha Resolución se establece un precio de 4,11 € por cada solicitud de habilitación de preselección, así como 0,35 € adicionales por número preseleccionado.

Respecto a la cuota de alta del servicio AMLT, en el informe de audiencia se consideró que su importe debía depender de la situación previa del cliente que solicite el servicio, es decir, si no se encontraba preseleccionado, si estaba preseleccionado en una modalidad distinta a la global extendida, etc. Por ello, se propuso que la cuota de alta del servicio de AMLT fuese distinta según la situación en la que se encuentre el cliente final. Así, en el informe de audiencia se contempló la existencia de cuatro escenarios distintos en los que podía encuadrarse cada uno de los abonados que desearan darse de alta en el servicio de AMLT:

- *Escenario 1*: el abonado no está preseleccionado con ningún operador y tiene contratado los servicios de tráfico telefónico con TESAU.
- *Escenario 2*: el abonado se encuentra preseleccionado en la modalidad larga distancia + fijo móvil o modalidad global (aproximadamente el 94% de los clientes actualmente preseleccionados).
- *Escenario 3*: el abonado se encuentra preseleccionado en la modalidad global extendida.
- *Escenario 4*: el abonado solicita el alta sobre una línea inactiva.

En el primero de los escenarios, el operador beneficiario debería abonar a TESAU las cantidades correspondientes a la habilitación de la preselección (4,11 €) y el alta en el



servicio de AMLT. Al realizarse ambos procedimientos de manera simultánea, se consideró que los costes de tramitación administrativa serían compartidos por ambos servicios, por lo que se estimó excesivo imputar 2,23 euros por el alta del servicio AMLT en concepto de actualización de Sistema de Gestión Comercial y de Facturación. Así, teniendo en consideración el estudio que se realizó de las contraprestaciones económicas por la tramitación de solicitudes de preselección (expediente DT 2002/6645), se consideró coherente imputar como coste de alta del servicio AMLT la cantidad de 1,09 € como mejor estimación posible de los costes asociados a la actualización del sistema informático encargado de tramitar las órdenes de AMLT y de actualizar los datos de facturación.

En el segundo de los escenarios, el operador beneficiario abonaría a TESAU la cantidad de 3,76 € en concepto de modificación de la modalidad de preselección junto a los costes asociados al alta en el servicio AMLT. Al igual que en el caso anterior, al ser procedimientos simultáneos donde los costes de tramitación administrativa son compartidos, en el informe de audiencia se consideró que el operador beneficiario debería abonar los costes de actualización de los datos de facturación del sistema informático.

En el tercero de los escenarios, el cliente del operador beneficiario se encontraría en la modalidad de preselección que implica el servicio de AMLT, por lo que dicho operador sólo debería abonar el coste asociado al alta en el servicio de AMLT. Los Servicios de la CMT, tomando de nuevo como punto de partida el estudio de las contraprestaciones económicas por la tramitación de solicitudes de preselección, consideraron adecuada la cuota de alta propuesta por TESAU para este caso, donde la cantidad de 2,23 € cubriría tanto los costes administrativos como el resto de costes que implica la activación del servicio.

Por último, el cuarto escenario sería aquél donde el cliente solicita el servicio de AMLT sobre líneas vacantes o inactivas. En este caso, se estimó que los operadores beneficiarios deberían abonar a TESAU tanto el alta de línea como las cuotas de habilitación de preselección y AMLT. Por tanto, se propusieron unos costes del servicio de AMLT similares a los del primer escenario, es decir, aquéllos en los que incurre TESAU por actualizar sus sistemas informáticos.

Respecto a las cuotas mensuales de los servicios suplementarios, TESAU considera que este tipo de servicios quedarían excluidos de la Oferta de AMLT y por tanto no presentó información sobre los mismos. En el informe de audiencia se propuso que se aplicase a los operadores beneficiarios las mismas cuotas minoristas que éste factura a sus abonados. No obstante lo anterior, se indicó que aquellos servicios que TESAU provee de manera gratuita a sus clientes también deberían ofrecerse sin coste adicional a los operadores demandantes del Servicio de AMLT ya que, en el caso de que no existieran servicios gratuitos, las posibilidades de los operadores beneficiarios de emular los servicios minoristas de TESAU serían limitadas, al tener que asumir un coste adicional al pago del Servicio de AMLT de hasta 6,60 euros correspondientes a los servicios que de manera generalizada TESAU tiene implementado en todos sus clientes de líneas individuales analógicas de forma gratuita (caso de los clientes que tienen contratado el producto Línea Básica).

En relación a la facturación de los tráficos excluidos de la preasignación y las actuaciones en domicilio de abonado, los servicios de la CMT consideraron adecuada la propuesta realizada por TESAU de aplicar las tarifas minoristas.

En cuanto a la inclusión del servicio de alquiler y mantenimiento del terminal telefónico



en el ámbito de la oferta de AMLT, incluida en la propuesta sometida a audiencia, se consideró que los precios asociados a estas facilidades deberían ser también las tarifas minoristas de TESAU.

Por último, el Servicio de AMLT estará disponible para los usuarios con discapacidad o necesidades sociales especiales. En la prestación del Servicio de AMLT se deberán tener en consideración las modificaciones que en un futuro se pudieran producir en el Servicio Universal respecto a las condiciones aplicables a este tipo de abonados.

En línea con lo propuesto por TESAU, se consideró que no serían aplicables condiciones económicas especiales en los importes a facturar por TESAU al operador beneficiario para los usuarios con discapacidad o necesidades sociales especiales al no ser ya clientes de TESAU.

2.1.3.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

En el informe de audiencia se propuso la modificación del apartado de precios de la oferta de AMLT conforme a lo indicado en el apartado anterior.

2.1.3.4 Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

Orientación a costes

TESAU considera más apropiado que los precios del servicio de AMLT se obtuviesen como *retail minus*, en lugar de orientados a costes. La fijación de precios orientados a costes podría tener el inconveniente de primar a los operadores de acceso indirecto frente a los operadores que están invirtiendo en el acceso al trasladar a los operadores las ventajas derivadas de las mayores economías de escala y alcance de TESAU. Por otro lado, el cálculo se dificulta y se pierde transparencia.

Si bien TESAU no es contraria a la metodología utilizada por la CMT para la determinación del precio final del servicio, considera que las revisiones posteriores de las tarifas deberían calcularse como *retail minus* sobre la cuota de abono y no basadas en nuevos estudios de costes.

En relación a las alegaciones presentadas por ASTEL, una parte de los operadores que forman parte de dicha asociación manifiesta que los precios calculados para el AMLT para el periodo 2007-2008 deberían ser inferiores a los derivados de la Contabilidad de Costes de TESAU de 2005, pues hay una tendencia continua a su bajada. Por otro lado, estos operadores estiman que las líneas sujetas a AMLT tendrán una morosidad e insolvencia mucho menor para TESAU, por lo que no debiera incluirse en el precio de estos servicios un coste por tales conceptos, o reducirse ampliamente respecto al coste típico en mercado minorista.

Los operadores de cable dentro de ASTEL estiman que no debieran modificarse los precios propuestos, por motivos de seguridad jurídica, dado que están basados en la última Contabilidad de Costes verificada por la CMT.

FTE entiende que la información tenida en cuenta para el cálculo del abono mensual de la línea telefónica ha sido la contabilidad de costes correspondiente al año 2005, aprobada por Resolución de 12 de abril de 2007 de esta Comisión. En el citado expediente se puso de manifiesto que los costes reconocidos por TESAU relativos al acceso han experimentado una fuerte reducción desde el año 2002 y que dicha reducción es constante pudiéndose establecer como una tendencia en esta partida de costes.



Por último, BT no tiene comentarios acerca del principio utilizado por esta Comisión para la fijación de los precios del servicio de referencia *Cuota mensual*

TESAU propone que dicha cuota se calcule aplicando un descuento del 12,8% sobre la cuota de abono minorista. Si bien la propuesta de la CMT supone un descuento superior (14,53%), dicho descuento está referido a la cuota de abono actual (13,71 euros para la línea individual) mientras que los costes utilizados para la obtención de la cuota del AMLT son los del ejercicio anterior, en el cual la cuota de abono minorista era inferior (13,43 euros para la línea individual).

ASTEL considera que es preciso incluir en la oferta mecanismos como la llamada "línea vacaciones" que suponen establecer un precio del tipo "tarifa plana" por el cual se pueden efectuar por el usuario reiteradas suspensiones y activaciones de línea en un segundo domicilio.

Según FTE, la reducción de los costes de acceso ha de tenerse en cuenta a la hora de fijar un precio para este abono mensual, ya que el precio que se fije ahora tendrá que ir siendo permanentemente actualizado conforme la tendencia ya vista. Por otra parte, la competencia en el servicio de acceso es cada vez mayor, lo que en teoría debe contribuir a tales costes, e igualmente conllevará un aumento en los costes necesarios para su comercialización simplemente por un esfuerzo a realizar por las empresas en cuanto a la comercialización y atención al cliente.

FTE manifiesta que la introducción del servicio de AMLT implica también una serie de factores que para TESAU supondrán un impacto económico positivo. En efecto, los ingresos por este servicio mayorista supondrán una nueva fuente de liquidez para esta empresa y, además, los centros de ventas y marketing podrán ser focalizados en crear una mayor fidelización por parte de los clientes permitiendo a esta empresa incrementar su eficiencia en competir con aquellos segmentos que le sean prioritarios.

FTE propone el establecimiento de un *glide path* para el precio para el abono mensual de línea telefónica para un horizonte de, al menos, cuatro años. Dicho *glide path* podrá ser propuesto en base a la tendencia decreciente que han experimentado los costes relativos al acceso reconocidos por la propia TESAU, de manera que no tenga que procederse a la realización de un análisis anual con los consiguientes problemas y dilaciones que ello puede conllevar en la aplicación de unos precios que recojan lo más adecuadamente posible los costes de TESAU.

Adicionalmente, incluso si se considerara únicamente la sustracción de los costes relativos a la comercialización minorista del servicio, FTE considera que la parte del precio minorista correspondiente a este concepto debe suponer un porcentaje mayor que el 14,5% propuesto por TESAU. FTE estima que el peso de los costes de canal de distribución y venta, programa de recobros, insolvencia, fidelización, atención al cliente, etc. se sitúa en torno al 17-21% conforme a la experiencia obtenida de la implementación de este servicio en otros países, donde para la determinación del precio final del servicio se sustrajo al precio minorista la parte correspondiente a los costes atribuibles a su comercialización minorista.

Por último, BT no tiene comentarios sobre la cuota mensual aplicable a la oferta de AMLT.

Cuota de alta

TESAU está en desacuerdo con la propuesta de aplicar precios diferenciados al Alta en Servicio de AMLT en función de que dicho alta se produzca sobre líneas no



preseleccionadas o con preselección inferior a la global extendida o sobre líneas en preselección global extendida.

TESAU indica que la aplicación de precios diferenciados únicamente tendría sentido en el supuesto de que los procedimientos que se siguiesen para la preasignación del tráfico telefónico y para el alta en el servicio de AMLT fuesen dependientes entre sí o se realizasen de forma simultánea. Por el contrario, los procedimientos son totalmente independientes, por lo que ningún recurso empleado en la preasignación puede ser aprovechado en el alta en los sistemas de gestión y facturación del servicio de AMLT. En este sentido, la actualización de los sistemas de gestión de TESAU afectados por el alta en el servicio de AMLT ha de comenzar con posterioridad a la realización de las modificaciones en red asociadas a la preselección, sobre unos sistemas distintos de los utilizados por la activación de la preselección y con idénticas actuaciones sobre los mismos con independencia de si las actuaciones en preselección se han acometido de forma específica para el alta en el AMLT o en fechas anteriores al de solicitud de dicho alta.

ASTEL considera que debiera preverse la posibilidad de traspaso del AMLT entre operadores, sin necesidad de cursar una baja o inhabilitación (a favor de TESAU) y un alta consecutiva a favor del nuevo operador. Ello implicaría el establecimiento de un precio de dicho traspaso, para cuya fijación habría de tenerse en cuenta que el mismo conlleva menores costes que la suma de una baja y un alta.

En relación a la gratuidad del alta de línea, ASTEL sugiere que se considere preciso establecer la gratuidad del alta a nivel mayorista en periodos equivalentes a los de TESAU. Por otra parte, no parece adecuado que los costes de comercialización se incluyan para determinar el precio del alta de línea en AMLT, pues ello equivaldría a que los operadores soportaran el coste de una práctica que va directamente dirigida a competir con ellos en el mercado minorista.

Respecto a las altas en RDSI, el precio debería vincularse al número de líneas, que puede ser distinto al número de DDI activos. De este modo se debería modificar la nota 1 al pie para evitar confusiones. Por otra parte, debe dejarse claro que el alta de línea RDSI incluye un PTR con salida tanto digital como analógica, pues es conocido que TESAU da al cliente opción entre este tipo de PTR y el PTR con sólo salida digital, sin variación de precio.

FTE no está de acuerdo con que el coste mayorista del alta de línea sea idéntico al coste que TESAU tiene fijado para él en catálogo minorista. Si bien TESAU reconoce un precio minorista entre 79,53 euros para líneas analógicas y 3.606,07 euros para RDSI Primario, en la práctica dicho servicio se ofrece, para el caso de la línea analógica, de manera gratuita de forma permanente a través de diferentes promociones contratables telefónicamente o vía Web por el cliente final. En consonancia, el alta de línea también debería de ser ofrecida sin coste alguno para el operador contratante de la oferta mayorista AMLT.

Adicionalmente, FTE alega que debe considerarse que el alta de línea es una pieza fundamental a la hora de competir por parte de TESAU, y que la equiparación de su precio minorista al mayorista implica una total imposibilidad de emular las ofertas que sobre el servicio de acceso TESAU pueda configurar.

Por último, BT no tiene comentarios sobre la cuota de alta aplicable al servicio de AMLT.



Otros precios

TESAU considera que los servicios suplementarios sobre líneas han de cobrarse a precios minoristas, sin trasladar las promociones que en determinado momento TESAU aplique a determinados servicios en base a los siguientes argumentos:

- Se estaría ligando la política comercial de TESAU con la de los operadores contratantes del AMLT.
- En línea con lo anterior, las promociones que TESAU realiza sobre los servicios suplementarios responden a un esfuerzo que TESAU entiende oportuno realizar con sus clientes pero que considera no debería tener de cara a los clientes de otros operadores los cuales pueden realizar sus propios esfuerzos comerciales.

En opinión de ASTEL, existen diversos servicios que figuran en la tarifa de TESAU con una cuota mensual de 0,60 euros, pero que en la totalidad o la práctica totalidad de los casos se están facturando a los clientes a un precio real de 0,00 euros. En tales casos, ASTEL considera que el precio efectivo de referencia es de 0,00 euros. Para que pueda entenderse que existe realmente un precio y un descuento en casos o momentos concretos, ASTEL entiende que debería acreditarse que la regla general es de cobrar dichos 0,60 mensuales, siendo limitado a casos o periodos específicos el uso del descuento. De lo contrario, si se aplicase el precio de 0,60 euros a nivel mayorista, se estaría produciendo una discriminación que no se corresponde con la realidad económica.

BT en sus alegaciones sugiere que se incluya una garantía para que la contratación del servicio de AMLT por un usuario no implique cambio en los precios que TESAU facture al operador por el usuario.

FTE entiende que la razón de emplearse para los servicios suplementarios los mismos precios que éstos tienen en la oferta minorista es que dichos servicios son ofrecidos de manera suplementaria al servicio principal, en este caso el acceso, y que no son empleados por TESAU como base de ofertas empaquetadas como las analizadas por la Resolución de 22 de marzo de 2007. Según FTE, resulta acertado no repercutir cantidad alguna por aquellos servicios que se ofrecen sin coste adicional por parte de TESAU a sus clientes.

Por último, FTE indica que debe recogerse adecuadamente en la lista de precios de los servicios suplementarios que aparecen en la propuesta de oferta, cuáles de éstos son efectivamente prestados por TESAU de modo gratuito al cliente final.

2.1.3.5 Respuesta a alegaciones

Orientación a costes

En relación a las alegaciones presentadas por los operadores respecto al principio de orientación en función de los costes en el servicio de AMLT, esta Comisión recuerda que el presente procedimiento no tiene por objeto debatir de nuevo el criterio de precios a aplicar, por lo que se remite a lo ya expresado en la Resolución de 22 de marzo de 2007.

Para el cálculo de las cuotas de abono mensual de las líneas analógicas y RDSI Básicas se ha partido de la Contabilidad de Costes para el año 2005, siendo ésta la última que ha sido auditada por esta Comisión. En la siguiente tabla se muestran las principales partidas de costes tenidas en consideración para fijar los precios del servicio de referencia.



Tabla 2.1.4: Cálculo de costes de cuota de abono en AMLT

Costes	Servicio Telefónico Básico	RDSI Básico
Acometida, cables y repartidor	[CONFIDENCIAL	
Equipo Terminal de línea		
Acometida y acceso TRAC		
Total costes de red		
Facturación y ventas		
Tasas impositivas		
Interfaz con operadores (SGO)		
Costes de explotación		
Costes comunes		FIN CONFIDENCIAL]
Total	11,53	17,84

En respuesta a las alegaciones de FTE respecto al establecimiento de un glide path, esta Comisión considera que sería preferible actualizar anualmente los precios del servicio en la medida que se aprobasen las respectivas contabilidades, al objeto de ser consistentes con la evolución que experimenten tanto los precios del bucle totalmente desagregado como las cuotas mensuales de los servicios minoristas asociados.

Cuota de alta

Las alegaciones presentadas por TESAU incluyen una valoración de plazos y recursos donde se pone de manifiesto que el proceso de alta en AMLT es independiente del proceso de preselección, por lo que no comparten ningún tipo de recurso como se manifestó en el informe de audiencia. Por tanto, esta Comisión estima las alegaciones de TESAU en cuanto a la aplicación de una única cuota de alta en el servicio de AMLT, independientemente de si el cliente se encuentra preseleccionado en la modalidad global extendida o en otra modalidad.

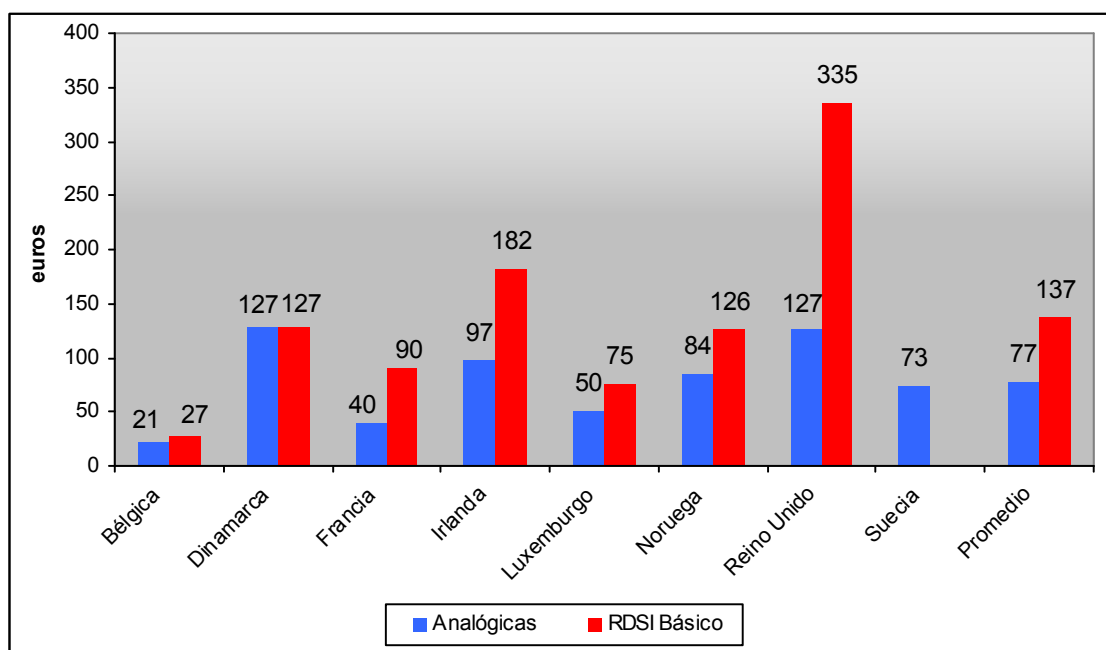
En contestación a las alegaciones presentadas por ASTEL, el tratamiento para el traspaso del servicio de AMLT entre dos operadores debería ser similar al dado en preselección, es decir, la solicitud de preselección con un nuevo operador tiene el tratamiento de 'Habilitación' y no de 'Modificación', ya que ésta sólo se aplica a la modificación de modalidades con un mismo operador. Por tanto, esta Comisión no estima conveniente aplicar tarifas diferenciadas y considerar el traspaso del servicio de AMLT como una nueva habilitación.

En relación a la cuota de alta de líneas inactivas, la gratuidad de las mismas supone un esfuerzo comercial que realizan la mayor parte de los operadores presentes en el mercado, tanto si tienen infraestructura propia como si han desagregado



completamente el bucle de abonado. En relación al precio propuesto en el informe de audiencia, esta Comisión no dispone actualmente de datos procedentes de la contabilidad de costes de TESAU para estimar la cuota mayorista que deberían pagar los operadores beneficiarios, al no diferenciarse en su contabilidad entre los costes asociados a la cuota de alta y la cuota mensual. No obstante lo anterior, se considera apropiado realizar una comparativa internacional de las cuotas de conexión mayoristas aplicadas en los principales países de nuestro entorno donde existe una oferta WLR (Wholesale Line Rental) en la que se incluya la posibilidad de activar líneas vacantes para servicios de línea individual y RDSI Básica.

Gráfico 2.1.5 Precios de cuota de conexión en principales ofertas WLR europeas para líneas individuales y RDSI Básicas



Nota: Se han excluido los datos de Austria ya que, aunque la oferta de WLR se encuentra disponible, ningún operador la ha contratado por el momento.

Fuente: Elaboración propia a partir del estudio "Cross-Country Analysis" de Cullen International, Octubre 2007.

Si bien la comparativa anterior presenta datos heterogéneos (algunos países no incluyen el coste del desplazamiento del personal que instala las líneas como es el caso de Francia), en un principio resulta la mejor aproximación posible de la que dispone esta Comisión para fijar los precios de alta de las líneas vacantes. Así, se puede extraer que el precio medio de la cuota de conexión de líneas vacantes se sitúa en los 77 euros para líneas analógicas y 137 euros para RDSI Básicas. Estos precios se sitúan por debajo de los precios minoristas que actualmente aplica TESAU, por lo que se modifican las conclusiones que se alcanzaron en la audiencia previa.

En definitiva, se desestiman las alegaciones de ASTEL y FTE respecto a la gratuidad de alta de línea en los mismos periodos utilizados por TESAU, por lo que los operadores beneficiarios habrán de realizar todos los esfuerzos comerciales necesarios para emular este tipo de promociones. Además hay que tener en cuenta que el servicio de AMLT permite a los operadores beneficiarios extraer un mayor excedente de los consumidores y, por tanto, reducir el tiempo necesario para recuperar los costes en los que incurre al ofrecer el alta de línea gratuito, tal y como



sucede en otros mercados como el acceso a Internet de banda ancha.

Otros precios

Una vez consideradas las alegaciones presentadas por los operadores en relación a los precios de los servicios complementarios, esta Comisión estima conveniente mantener la propuesta que se realizó en el informe de audiencia. Como ya se comentó en aquél, la gratuidad de los servicios suplementarios que TESAU ofrece a sus usuarios finales deberá ser trasladada a los operadores beneficiarios 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.

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.

En respuesta a las alegaciones de BT, esta Comisión no considera pertinente incluir una garantía como la solicitada por este operador. En la oferta de AMLT, al estar los precios de los servicios suplementarios vinculados a los precios minoristas que ofrece TESAU, no sería coherente que este operador desarrollara una política de subida de precios ya que los principales perjudicados serían sus propios clientes. En todo caso, ante actuaciones de este tipo, el operador beneficiario tendría la posibilidad de trasladar dicha subida a sus clientes (con lo que el efecto en su factura de AMLT con TESAU sería neutro) o bien asumir el nuevo precio y seguir manteniendo la gratuidad de ese servicio.

2.1.3.6 Modificación final

Se aplicará una cuota de alta única del servicio AMLT de 2,23€, independientemente de la situación anterior de la línea.

Los precios a aplicar a la cuota de alta de línea individual y RDSI Básica son los señalados en la comparativa internacional realizada.

2.2 **Requisitos para acceder a la Oferta**

2.2.1 Propuesta inicial de TESAU

De acuerdo con la propuesta inicial de TESAU, el Servicio de AMLT se prestará cuando concurren los siguientes requisitos:

1. Los operadores solicitantes deben estar habilitados para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.
2. Disponer del correspondiente Acuerdo de Preselección debidamente firmado entre TESAU y el Operador beneficiario.
3. Existencia de una solicitud escrita/verbal de alta en el Servicio de AMLT, firmada/facilitada por el cliente titular de la línea a favor del Operador beneficiario.



4. Que exista Acuerdo firmado entre TESAU y el Operador solicitante de AMLT en el que se plasmen las condiciones de prestación del servicio.

2.2.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

Para acceder a la Oferta de AMLT, TESAU establece inicialmente como requisitos a cumplir por los operadores beneficiarios que estén correctamente inscritos en el Registro de Operadores de esta Comisión, así como la existencia de acuerdos firmados tanto en materia de preselección como de AMLT. Un último requisito necesario es que exista una solicitud escrita o verbal por parte del cliente titular de la línea sobre la que desea contratarse el Servicio de AMLT.

En el informe de audiencia, se considera que éstas eran las condiciones mínimas para que un operador beneficiario pudiese solicitar el Servicio de AMLT. Por tanto, TESAU deberá tramitar las solicitudes de alta de los operadores beneficiarios que cumplan con los requisitos enumerados en el apartado anterior. Asimismo, el proceso de alta en el Servicio de AMLT debería ser lo más similar posible al que actualmente se aplica en materia de preselección, con el objeto de facilitar la contratación de este servicio por parte de los abonados interesados y evitar la existencia de procedimientos diferentes para dos servicios tan estrechamente vinculados.

Así, en la propuesta sometida a audiencia, se consideró que en el proceso de alta en el Servicio de AMLT se debería poder hacer uso de un mecanismo similar al especificado en la Circular 1/2004 de 27 de mayo, de la CMT por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador. En efecto, en la elaboración de la Circular 1/2004 se consideró que el consentimiento verbal puede dotar de mayor flexibilidad al procedimiento de contratación de un servicio, a la vez que fomenta la competencia. El consentimiento verbal debe plantearse siempre como una alternativa al consentimiento escrito, pudiendo el operador beneficiario utilizar cualquiera de los dos métodos a la hora de obtener el consentimiento del abonado.

2.2.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

En el informe de audiencia se propuso modificar la oferta de AMLT con el fin de contemplar la utilización del consentimiento escrito o verbal con verificación por tercero en las tramitaciones del servicio de AMLT.

2.2.4 Alegaciones recibidas durante el trámite de audiencia

ASTEL y BT consideran que debiera introducirse un matiz en el requisito 2, en cuanto que los operadores que actualmente disponen de preselección puede que hayan firmado un Acuerdo expreso al respecto, o bien pueden disponer de dicho servicio sin tal acuerdo expreso, por ejemplo mediante la adhesión a las condiciones reguladas, establecidas en el "Addendum de Preselección" o de otro modo.

Respecto a la necesidad de firma de un acuerdo respecto al servicio de AMLT, debiera matizarse a fin de aplicar la regla vigente desde hace casi diez años en la regulación no sólo en relación a la Preselección, sino en general respecto a los servicios mayoristas regulados como la Interconexión y el Acceso desagregado al bucle, esto es, la suficiencia de la expresión por el operador de su adhesión a la Oferta publicada para que se considere perfeccionado el contrato con TESAU, sin necesidad de la firma expresa del mismo.



FTE está de acuerdo con los requisitos para acceder a la Oferta. No obstante lo anterior, tanto ASTEL como FTE entienden necesario aclarar, mediante la introducción de un nuevo punto 5, que no es necesario que el operador beneficiario disponga directamente de sistemas para la gestión técnica de las funciones que le competen en este servicio, sino que podrá contratarlas con otro operador “host” o de tránsito. La razón sería que no existe impedimento para que se dé esta posibilidad, como reconoció la CMT en la Resolución de 12 de abril de 2007⁵. Esto evitaría que TESAU estableciera obstáculos a esta posibilidad que requieran una intervención aclaratoria de la CMT, y un retraso en la implementación del servicio en algunos casos.

Finalmente, TESAU no tiene comentario alguno en relación a los requisitos exigidos a los operadores beneficiarios para acceder a la Oferta.

2.2.5 Respuesta a alegaciones

En línea con lo alegado por ASTEL y BT, para la prestación del servicio de preselección no resulta necesario disponer de un acuerdo debidamente firmado con el operador de acceso ya que la Circular 1/2001 recoge que “(...) *si en el plazo de diez días contados desde la fecha de solicitud de las negociaciones, las partes no alcanzan un acuerdo al respecto o si con anterioridad se hubieran agotado las posibilidades de acuerdo, los procedimientos para la preselección de operador (...) se aplicarán automáticamente.*” Esta Comisión considera adecuado mantener lo estipulado en la citada Circular y, por extensión, aplicarlo al servicio de AMLT de tal forma que, ante la imposibilidad de concluir acuerdos de AMLT en el plazo de 10 días como se establece en la Resolución de 22 de marzo de 2007, se aplicarán las condiciones reguladas por la presente resolución.

Mediante la introducción de estas modificaciones esta Comisión trata de simplificar al máximo los trámites que deben realizar tanto TESAU como el operador de AMLT, favoreciendo de este modo una rápida y efectiva implantación del servicio.

En contestación a las alegaciones presentadas por ASTEL y FTE en referencia a la subasignación de CSO en los procedimientos de preselección, esta Comisión considera que continúan vigentes las conclusiones alcanzadas en dicha consulta y debe aplicarse también al servicio de AMLT. Así, no existirá impedimento alguno para que un operador subasignatario de CSO pueda solicitar el servicio de AMLT mediante la firma con TESAU del correspondiente acuerdo de AMLT o su adhesión a las condiciones reguladas.

2.2.6 Modificación final

Se modifican los requisitos para acceder a la oferta de AMLT para incorporar la posibilidad de adherirse a las condiciones reguladas y se introduce un nuevo requisito para tener en cuenta a los operadores subasignatarios de CSO.

⁵ Contestación a la consulta formulada por la entidad Telefónica de España, S.A.U. acerca de la consideración y tratamiento de la figura de la subasignación de CSO en los procedimientos de preselección y otras cuestiones derivadas (expediente DT 2007/124).



2.3 Responsabilidades

2.3.1 Condiciones aplicables a TESAU

2.3.1.1 Propuesta inicial de TESAU

De acuerdo con la propuesta inicial de TESAU, el servicio AMLT es un servicio prestado por TESAU al Operador beneficiario en el que TESAU se compromete a:

1. Facilitar el Servicio de AMLT en condiciones no discriminatorias, transparentes, proporcionales y fundadas en criterios objetivos.
2. Prestar todos los servicios incluidos en esta oferta (punto 1.2 del Anexo 1), con niveles de calidad equivalentes a los que ofrece a los clientes sobre los que no existe contrato de AMLT.
3. Prestar los servicios de asistencia técnica con los mismos estándares de calidad a los que ofrece a los clientes sobre los que no existe contrato de AMLT. Será el Operador beneficiario quien comunicará a TESAU las situaciones en que sean necesarias dichas actuaciones.
4. Facilitar a los Operadores beneficiarios la información sobre los clientes que soliciten el Servicio de AMLT que resulte necesaria para la facturación de dicho servicio. En particular, cabe citarse, información detallada de cada una de las llamadas realizadas por el cliente, con posterioridad al AMLT, de cualquier tipo de tráfico excluido de la Preasignación.
5. La información obtenida durante la tramitación del Servicio de AMLT sólo podrá ser utilizada para el fin para el que fue proporcionada. En particular, esta información no podrá ser empleada por departamentos distintos de los directamente involucrados en los procesos de tramitación del servicio de AMLT, ni tampoco comunicada a dichos departamentos distintos o a otra entidad ajena a TESAU, de modo que tal información pueda emplearse en beneficio de los servicios comerciales de TESAU, o de sus filiales o asociadas para los que dicha información pudiera suponer una ventaja competitiva.
6. Facilitar los medios necesarios para la identificación de llamadas maliciosas e interceptación legal de las comunicaciones al respecto de los abonados para los que se ofrezca el servicio de AMLT.

2.3.1.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

En su propuesta inicial, TESAU se compromete a prestar el Servicio de AMLT en condiciones no discriminatorias, transparentes, proporcionales y fundadas en criterios objetivos. En el informe de audiencia se consideró que el compromiso de no discriminar a los abonados que se acojan al Servicio de AMLT en lo referente a los niveles de calidad en la prestación de los servicios es muy necesario pero insuficiente y que debería realizarse una definición más amplia de no discriminación y no sólo aquella centrada en la calidad del servicio, como se especifica en las circulares de preselección⁶. Es evidente que situaciones de discriminación como un peor acceso a

⁶ La Circular 1/2001, de 21 de junio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas establece en su punto Quinto.7 lo siguiente: "El operador de acceso no podrá discriminar a los abonados preseleccionados en la prestación de los servicios suplementarios (tales como conferencia a tres, desvío



numeraciones adicionales o una gestión menos ágil de un traslado de línea, afectarían gravemente a la percepción del servicio por parte de los abonados.

La propuesta incluida el informe de audiencia incluye como parte integrante de la Oferta de AMLT las facilidades adicionales y otros servicios asociados, por lo que se incluyó la obligación por parte de TESAU de informar a los operadores beneficiarios sobre los servicios y facilidades de que dispone el cliente, es decir, el perfil de abonado resultante tras la activación del Servicio de AMLT. Esto deberá ser modificado en el procedimiento del servicio AMLT propuesto por TESAU.

En relación al tratamiento de la información, los Servicios de la CMT están de acuerdo con la propuesta de TESAU sobre que la información obtenida por TESAU durante la tramitación del Servicio de AMLT sólo podrá ser utilizada para el fin para el que fue proporcionada. Asimismo en el informe de audiencia se consideró que TESAU debería informar al operador beneficiario sobre las situaciones de morosidad o impago de los abonados que soliciten el servicio, para justificar, en su caso la constitución de depósitos de garantía.

2.3.1.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

En el informe de audiencia se propuso modificar el punto relativo a las condiciones aplicables a TESAU de la siguiente manera:

- reforzar la obligación de no discriminación incluida en el punto 2
- detallar la información que debe aportar TESAU al operador en el punto 4
- incluir un punto sobre la contratación, baja o modificación de nuevos servicios
- incluir la obligación de trasladar al operador las situaciones de morosidad o impago que justifiquen la constitución de depósitos de garantía
- incluir la obligación sobre la garantía de continuidad en el suministro de los servicios incluidos en la Oferta de AMLT

2.3.1.4 Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia

Respecto a la no discriminación a los clientes en materia de calidad y asistencia técnica, FTE considera que es necesario asegurar la disponibilidad de unos tiempos que permitan garantizar que el operador beneficiario puede ofrecer a sus clientes los valores que los servicios de asistencia de TESAU ofrecen a sus propios clientes. Para ello sería preciso habilitar unos tiempos y parámetros específicos de calidad y la asistencia técnica, de manera que se puedan ofrecer al cliente unos valores y respuestas idénticas a las que tendría en caso de que no se le estuvieran revendiendo los servicios. Así, es imprescindible que se defina un SLA para el cumplimiento de los parámetros que se aseguren para el cliente cuando éste contrata servicios refacturables por TESAU relativos al mantenimiento y reparación de las líneas.

En relación a las propuestas relativas a la información sobre perfil de usuario del abonado, ASTEL y FTE manifiestan que resulta complicado saber con antelación qué servicios suplementarios tenía contratado previamente el cliente, por lo que resulta

inmediato, marcación directa, indicación de llamadas en espera y contestador en red, entre otros), ni en la prestación de servicios de asistencia técnica o en el acceso a planes de descuento”.



vital la existencia de un procedimiento de información que los indique y, adicionalmente, que se incluya un detalle de los mismos al ejecutarse el alta de AMLT.

Según ASTEL y FTE, la opción más ágil y lógica para la gestión de estos servicios puede ser que en el SGO se generen “paquetes” o “grupos” de servicios suplementarios de tal manera que sea posible solicitar directamente en la solicitud de alta un “paquete” o “grupo” que contenga determinados servicios previamente fijados. Así, ambos proponen que se recoja en la oferta mayorista la posibilidad de solicitar estos servicios para un determinado cliente de dos formas diferentes, tanto en el momento de solicitar la habilitación del servicio de AMLT como posteriormente:

- *Personalizada*: se incluiría en la solicitud la petición concreta de cada uno de los servicios que se pretende incluir para el cliente.
- *Paquetizada*: permitir al operador constituir en SGO unos conjuntos paquetizados de servicio suplementario asociados a la red, de forma que puedan ser ofertados como conjuntos de servicios a los clientes. La justificación para introducir la propuesta de paquetes preconstituídos se basa en razones de eficiencia y agilidad en los procedimientos, minimizando que se de constantes causas de denegación simplemente por errores en la tramitación de la solicitud o desconocimiento del cliente.
- *Continuidad*: posibilidad de solicitar directamente la continuidad de los servicios que tenía contratados el cliente sin necesidad de proceder al detalle de los mismos.

Dentro del perfil de usuario, cuando se trate de líneas activas, ASTEL y FTE proponen que cuando se requiera el servicio de alquiler y mantenimiento de terminal también se facilite información económica sobre el terminal utilizado por el cliente, indicando su valor residual y cómo se amortiza el mismo. Todo ello para que el operador pueda valorar si opta por contratar el servicio de alquiler y mantenimiento de terminal o si prefiere adquirir el terminal y mantenerlo directamente.

En relación a la información sobre tráfico excluido de la preasignación, debería precisarse que los datos de facturación de este tráfico deberán estar disponibles en tiempo real, y una vez al día debieran poderse descargarse los ficheros con los datos de llamada (CDR) mediante un sistema sencillo, tipo FTP. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que los operadores usan un ciclo de facturación mensual, que debiera ser el aplicado para informar de estos tráficos en AMLT, y no el bimensual que históricamente se aplicaba en el servicio telefónico minorista por TESAU. Esta información habría de ser suministrada en base a ciclos de facturaciones mensuales y no bimensuales. Además de esta información, FTE alega que TESAU debería igualmente comunicar cuándo procederá a repercutir al operador una promoción o descuento (conforme este operador ha solicitado en el apartado relativo a precios).

Respecto a la situación de pagos de usuarios, ASTEL considera imprescindible que se incluya claramente la obligación de TESAU de facilitar información online que permita al operador beneficiario de AMLT, previamente al momento de solicitar el servicio de AMLT, conocer también el estado de pagos de los usuarios con TESAU. Esta posibilidad es complementaria a la previsión que ya contiene la propuesta de Oferta, de la denegación del alta solicitada cuando el servicio esté interrumpido o suspendido como consecuencia de impago. La disponibilidad previa de esta información evitará que en estos casos se lance la petición de alta innecesariamente. Asimismo, debiera informarse por TESAU al operador si la suspensión o interrupción del servicio se produce después de solicitada el AMLT pero antes de su activación.



Por otro lado, FTE considera que resulta necesario garantizar al operador beneficiario que pueda ejercer los mecanismos que la normativa vigente le autoriza para luchar contra los supuestos de impagos y morosidad, por ello, ha de recogerse una obligación para TESAU en relación a este punto y articularse un procedimiento entre TESAU y el operador con el fin de permitir que éste pueda llevar a cabo las actuaciones que requiera en relación a estos supuestos.

Sobre la obligación relativa a la identificación de llamadas maliciosas, FTE advierte que no se ha habilitado procedimiento alguno en la propuesta de Oferta acerca de cómo se llevarán a cabo las interacciones entre TESAU y el operador beneficiario del AMLT para proceder a garantizar los derechos de los clientes respecto de estos puntos y la ejecución de los mismos. FTE recuerda que el operador va a ser el interlocutor único con el cliente y por lo tanto es preciso que se habiliten procedimientos y plazos para permitir que dicho cliente pueda ejercitar todos sus derechos.

Tanto FTE como ASTEL solicitan la colaboración de TESAU en las peticiones que el operador beneficiario realice a este respecto. En relación al supuesto recogido por el Art.118.3 RSU, referente a la solicitud por parte del abonado de la suspensión del servicio telefónico fijo durante un plazo determinado de tiempo, es necesario recoger expresamente que, en este caso, y dado que tal artículo establece que en caso de suspensión se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional al tiempo al que afecte, es necesario recoger expresamente que esta deducción será igualmente aplicable a los cargos mayoristas que en concepto de abono mensual se pasen al operador.

Igualmente, en el caso de la aplicación de la suspensión en origen por línea de la identificación de la línea origen, o en el caso de la supresión en destino de la identidad de la línea origen, deberá recogerse como prevén los Art. 73 y 75 RSU respectivamente, que el ejercicio de la activación o desactivación será gratuita siempre que no exceda de la frecuencia que establece ese artículo

Finalmente, tanto BT como TESAU no tienen comentarios acerca de las condiciones aplicables a esta última.

2.3.1.5 Respuesta a alegaciones

En contestación a las alegaciones de FTE respecto al principio de no discriminación, cabe recordar que TESAU deberá tratar a los clientes que soliciten el servicio de AMLT del mismo modo que a sus propios clientes en cuanto a la calidad del servicio y la atención de altas, bajas o modificaciones de servicios. El operador beneficiario actuará en estos casos como intermediario y trasladará a TESAU las peticiones de actuación que realicen sus clientes. En este sentido, la CMT considera que el operador beneficiario deberá realizar sus mejores esfuerzos para trasladar las incidencias a TESAU en la mayor brevedad posible, no siendo necesario definir un SLA para el cumplimiento de parámetros específicos de calidad. Este punto se ha desarrollado con más detalle en el apartado de Acuerdos de Nivel de Servicio.

En relación a las alegaciones sobre perfil de clientes, esta Comisión está de acuerdo con ASTEL y FTE sobre la determinación de paquetes o grupos de servicios suplementarios en las tramitaciones de alta de AMLT. El objetivo de este procedimiento sería minimizar el rechazo de solicitudes por TESAU cuando alguno de los servicios especificados resulte erróneo. No obstante lo anterior, sólo se permitirá la paquetización de los servicios que se consideran básicos y que TESAU incluye de



manera gratuita junto con el servicio “Línea Básica” y la línea digital RDSI Básico. La razón de limitar la paquetización a estos servicios responde al hecho de que no todos los operadores beneficiarios definirán los mismos paquetes de servicios, sino que configurarán éstos en función de la oferta comercial que deseen ofrecer a sus abonados. Por este motivo, la oferta de AMLT sólo incluirá las peticiones “Personalizada”, “Continuidad” y “Paquetizada”, esta última en su modalidad básica.

Sin embargo, no se encuentra procedente que TESAU proporcione a los operadores información sobre los servicios que tiene contratados el cliente antes de que el usuario se haya dado de alta en AMLT, al considerar que esta petición carece de base legal. Si el propio cliente desconoce los servicios que tiene contratados, se podrá solicitar por ejemplo la opción de “Continuidad”. Tampoco se incluye la comunicación sobre el valor residual del terminal, al haber eliminado en la presente oferta la opción de compra del equipamiento de abonado.

Respecto a las alegaciones sobre el acceso a los CDR del tráfico excluido de la preselección, la respuesta a las mismas se encuentra en el apartado de “Procedimiento de facturación del servicio de AMLT” de la presente Resolución.

En contestación a la petición de ASTEL sobre el conocimiento de las situaciones de impago que el cliente tuviera con TESAU, esta Comisión considera suficientes las previsiones introducidas en la oferta de AMLT.

Sin embargo, frente al derecho de los operadores beneficiarios del Servicio AMLT de conocer la situación financiera de los usuarios se encuentra el derecho fundamental de éstos a la protección de datos de carácter personal. Es necesario señalar que el Servicio AMLT requiere que los operadores partícipes realicen un tratamiento de información de carácter personal, por ello se incide en distintos puntos de la Oferta en la necesidad de que, en todo momento, se aplique la normativa vigente en este tema.

No obstante, el artículo 5 de la LOPD establece que nada impide que los usuarios tras ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco, consientan a la cesión de determinados datos, incluido todo lo relativo al cumplimiento de las obligaciones dinerarias. Los operadores deberán garantizar que el interesado pueda ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en cualquier momento.

En cuanto a las alegaciones realizadas por ASTEL y FTE sobre los derechos de los usuarios en relación con el servicio telefónico disponible al público, esta Comisión considera que la contratación del servicio de AMLT por parte de un abonado no debe suponer un menoscabo de sus derechos, por lo que son de aplicación las previsiones incluidas en el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de usuarios. Así, ante solicitudes de suspensión temporal del STFDP por parte de un usuario de AMLT, TESAU deberá deducir de las cuotas mayoristas que aplica a los operadores beneficiarios, en concepto de abono mensual, la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte, siempre que el periodo de suspensión cumpla con los límites que marca el RSU.

Por último, se considera adecuado establecer un mecanismo adicional con el fin de reforzar las garantías de continuidad del servicio en el caso de alta de AMLT que implique actuaciones de preselección. En este sentido, se considera adecuado que la inhabilitación de la posibilidad de marcar el CSO 1077 correspondiente a TESAU sea realizada por TESAU en una fase posterior a la de activación en red de la modalidad de Preselección Global extendida y no simultáneamente a esta operación en red. Ello



viene motivado porque una vez que el cliente tenga activada esta modalidad de preselección que engloba a la mayoría del tráfico a cursar desde una línea (llamadas nacionales, fijo-móvil, internacionales y de tarifas especiales) este sería cursado exclusivamente por el operador beneficiario, por lo que en caso de configuración errónea tanto en la red de TESAU como en la red del operador beneficiario el cliente podría quedar sin servicio. Por lo tanto, se considera justificado que no se deshabilite la posibilidad de realizar llamadas a través del CSO 1077 correspondiente a TESAU hasta que no se actualicen los sistemas de gestión comercial asociados al AMLT (mensaje de ejecución 3 del procedimiento administrativo), no realizándose de manera simultánea a la activación de la modalidad de preselección global extendida (mensaje de ejecución 2 del procedimiento administrativo), disponiendo el operador beneficiario de 1 día para realizar las pruebas necesarias con el cliente para garantizar la continuidad del servicio.

2.3.1.6 Modificación final

En cuanto a los servicios suplementarios, se incluyen las agrupaciones “Continuidad”, “Personalizada” y “Paquetizada-básica”, modificando el procedimiento donde sea necesario.

En el caso de suspensión temporal a petición de un usuario de AMLT, TESAU deberá deducir de las cuotas mayoristas que aplica a los operadores beneficiarios, en concepto de abono mensual, la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte, siempre que el periodo de suspensión cumpla con los límites que marca el RSU.

TESAU deberá inhabilitar la marcación de su CSO 1077 por parte de los usuarios de AMLT a partir de la fecha de modificación de los sistemas de gestión comercial asociados al AMLT.

2.3.2 Condiciones aplicables a los Operadores beneficiarios

2.3.2.1 Propuesta inicial de TESAU

Según la propuesta inicial de TESAU, los Operadores beneficiarios deberán:

1. Emitir la Factura al cliente, conforme a los precios y periodos fijados por el operador, de los servicios contratados/utilizados en el Servicio de AMLT.
2. Abonar a Telefónica de España, en los términos que se establezcan en el Acuerdo firmado con la misma, las cantidades correspondientes a la prestación del Servicio de AMLT, las cuales se facturarán según los precios vigentes en el momento de la prestación del servicio.
3. Asumir el riesgo de insolvencia de su cliente en la prestación de este Servicio.
4. Trasladar a Telefónica de España las incidencias y solicitudes relativas a los servicios incluidos en el servicio de AMLT que le sean realizadas por los clientes del servicio.
5. Obtener de los clientes del servicio AMLT el consentimiento para la comunicación por Telefónica de España al operador de los datos necesarios para la prestación del servicio.



6. Comunicar a los clientes que en caso de resolución del Acuerdo entre Telefónica de España y el Operador beneficiario, Telefónica pasará a facturar y cobrar directamente a los abonados que estaban dados de alta en el Servicio de AMLT con el operador, por los servicios que les presta y que estaban incluidos en dicho servicio de AMLT.

2.3.2.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

Según la propuesta de TESAU, los operadores beneficiarios deberán asumir responsabilidades de facturación y riesgo de insolvencia de los clientes que soliciten el Servicio de AMLT, así como trasladar TESAU las incidencias y solicitudes relativas a los servicios incluidos en el servicio de referencia. Por otro lado, deberán obtener el consentimiento para la comunicación de determinados datos para la prestación del Servicio de AMLT y, en caso de cese de Acuerdo, sería TESAU el operador encargado de facturar directamente a los abonados los servicios en los que estaban dados de alta y que formasen parte de la Oferta de AMLT.

En el informe de audiencia se consideraron adecuadas las condiciones mínimas aplicables a los operadores beneficiarios. La intermediación del operador beneficiario tendría como objetivo reforzar el vínculo comercial del abonado con el operador de preselección, al actuar éste ante TESAU en nombre del abonado.

En línea con lo establecido respecto a la inhabilitación de la preselección, en caso de extinción del acuerdo de AMLT entre TESAU y el operador beneficiario, se producirá la baja automática del usuario del servicio AMLT. En este caso, se coincide con TESAU en que los servicios contenidos en la Oferta de AMLT deben volver a ser cursados y facturados por TESAU, debiendo comunicar este hecho el operador beneficiario a sus clientes.

En relación a la asunción del riesgo de insolvencia del cliente por parte del operador beneficiario, en el informe de audiencia se estimó que ésta debería aplicar únicamente respecto a los servicios incluidos en la Oferta de AMLT. Además, se consideró procedente incluir que los operadores beneficiarios podrían requerir la inhabilitación del servicio de AMLT de los usuarios que incurran en mora o impago.

Por último, y al igual que se ha propuesto en las condiciones aplicables a TESAU, se incluyó que los operadores beneficiarios deberán garantizar la continuidad en el suministro de los servicios de aquellos clientes que soliciten el Servicio de AMLT.

2.3.2.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

Se propuso incluir una condición adicional a cumplir por los operadores beneficiarios para garantizar que ningún abonado vea interrumpido los servicios que tenga contratados antes y después de solicitar el Servicio de AMLT.

Se propuso también incluir que los operadores podrán requerir de TESAU la inhabilitación del servicio de AMLT de los abonados que incurran en mora o impago por los servicios incluidos en la oferta de AMLT

2.3.2.4 Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia

BT solicita que se elimine la mención realizada en el punto 2 respecto a la firma del acuerdo por los motivos ya indicados, porque con toda seguridad los operadores se adherirán a la oferta de referencia estándar y por tanto no existirá acuerdo firmado.



Respecto a las eventuales incidencias, reclamaciones y solicitudes por el cliente que requieran la intervención de TESAU, FTE considera necesario recoger en la oferta un procedimiento de comunicación con unos plazos de respuesta por parte de TESAU prefijados. El operador beneficiario va a actuar como un operador “intermediario” en varios aspectos, por ejemplo, la comunicación de incidencias en la instalación del servicio, y que a los plazos de actuaciones propios de TESAU habrá que sumar los correspondientes a las gestiones internas del operador beneficiario. Todo ello ha de tenerse en cuenta para que TESAU pueda garantizar los mismos plazos y procedimientos de respuesta frente a los operadores beneficiarios de AMLT que reciben los clientes de TESAU en tales situaciones a fin de evitar tratos discriminatorios.

A este respecto, FTE alega que la propuesta carece de un procedimiento definido para los casos en los que un cliente quede insatisfecho con la resolución de una incidencia técnica y cómo se resolvería ésta frente a los procedimientos de la SETSI. El operador beneficiario debería tener mecanismos de resarcimiento de las responsabilidades que, como consecuencia de fallos o incumplimientos de TESAU, tenga que asumir con respecto al cliente.

En relación a la continuidad de los servicios a los abonados, ASTEL y FTE solicitan que pueda facilitarse una mayor flexibilidad, expresando que la continuidad se garantizará cuando así lo solicite el usuario, complementando esto con la provisión de la información adecuada. Asimismo consideran que en tanto no finalice la situación de mora o impago, no se podrá reactivar la línea a favor de TESAU ni conceder AMLT a favor de tercero, por tanto, no es una “inhabilitación del servicio AMLT” sino una suspensión del servicio telefónico de AMLT reteniendo el número el operador, de modo similar al que aplica TESAU en sus líneas.

Por último, TESAU no tiene comentarios acerca de las condiciones aplicables a los operadores beneficiarios.

2.3.2.5 Respuesta a alegaciones

En contestación a la petición de BT, esta Comisión introducirá el cambio solicitado en virtud de las modificaciones realizadas en relación a los requisitos aplicados para acceder a la oferta de AMLT.

Respecto a la solicitud de FTE de incluir un procedimiento de comunicación de incidencias y reclamaciones con unos plazos de respuesta por parte de TESAU, esta Comisión considera que la obligación de no discriminación impuesta vela por que TESAU trate de la misma manera a sus propios clientes y a los clientes que tienen activado el servicio de AMLT. Como ya se ha comentado en la presente Resolución, los operadores beneficiarios deberán realizar sus mejores esfuerzos para trasladar las incidencias de sus clientes a la mayor brevedad posible ya que, una vez comunicadas a TESAU, su tratamiento será similar al que éste aplica a sus propios clientes.

No obstante lo anterior, conviene indicar que el cumplimiento de la obligación de no discriminación en la resolución de incidencias se podrá verificar mediante el análisis de la información sobre indicadores de calidad del servicio, que TESAU remitirá mensualmente.

En relación a la garantía de continuidad del servicio, esta Comisión reitera lo ya expresado a lo largo de la presente Resolución respecto a que la contratación del servicio de AMLT debe ser transparente para el usuario final, no suponiendo una interrupción del servicio a no ser que ésta haya sido solicitada por el abonado dentro



de los límites establecidos. La interrupción del servicio propuesta por ASTEL y FTE, aunque sea dando la información adecuada al cliente, irá en contra de la percepción que de éste tengan los usuarios finales, al no contemplarse dicha interrupción en el servicio al que íntimamente va ligado como es la preselección.

Respecto a las actuaciones que pueda llevar a cabo el operador de AMLT en caso de mora o impago de su cliente, en el informe de audiencia se dijo que podría solicitar la inhabilitación del AMLT a TESAU. Sin embargo, no se considera apropiado incluir las actuaciones propuestas por ASTEL respecto a impedir que se pueda reactivar la línea a favor de TESAU o solicitar un traspaso de AMLT con un tercer operador, en tanto que no se aplica en otros procesos como la preselección o la portabilidad, en los que la situación de mora o impago no es contemplada como una causa de denegación.

Respecto a las implicaciones que conlleva la implantación del AMLT sobre otros procesos regulatorios como la portabilidad, se ha detectado que ésta podría verse afectada por el hecho de que el operador prestador del servicio de cara a los usuarios (que sería el operador beneficiario del AMLT) no es el que realmente proporciona el acceso, en términos de suministro físico de la conexión. En efecto, aunque TESAU pierde la relación contractual con el cliente, desde un punto de vista de red tanto la numeración como el acceso le siguen perteneciendo. En efecto el ámbito del AMLT la titularidad de la asignación número y de la línea corresponde a TESAU (que es el asignatario del número, el operador que termina las llamadas y el operador que revende el acceso) y, a diferencia de la OBA, no se alquilan unos elementos de red, sino que se revende un servicio de forma mayorista. Sin embargo, dicho hecho es transparente para el usuario, pues para él tanto el servicio de acceso como el servicio telefónico son prestados por el operador beneficiario del AMLT, percibiéndolo como su operador prestador de servicio. Por ello, no está especificado el flujo de mensajes intercambiados por los tres agentes implicados en el proceso de tramitación de una solicitud de portabilidad de un número asociado a una línea AMLT, ni las responsabilidades de dichos agentes. Estos tres agentes son TESAU (como operador de red), el operador de AMLT (como operador prestador del servicio desde el punto de vista del usuario) y el operador receptor de la portabilidad (que incluso podría coincidir con el operador de AMLT).

Adicionalmente, en la oferta de AMLT se ha decidido incluir la posibilidad de solicitar el alta en AMLT de manera simultánea al alta de línea. En este caso, en la solicitud de alta en AMLT, el par se identifica por el domicilio del usuario y no por su DNI (de manera análoga a una desagregación de bucle sobre par vacante). En este caso, TESAU desconoce quién es el titular de la línea; es decir, desconoce los datos del abonado, que estarían en posesión del operador de AMLT. Adicionalmente, incluso en el caso de alta de AMLT sobre líneas que anteriormente eran de TESAU, el abonado de la línea y por tanto su DNI podría cambiar con el tiempo. Ello podría complicar el proceso de validación en portabilidad (número telefónico con DNI/CIF/NIE), al no estar contemplada esta nueva casuística en las especificaciones técnicas vigentes.

Por todo ello, se ha identificado la necesidad de incluir la obligación por parte de los operadores beneficiarios del servicio de AMLT de comunicar a TESAU cualquier cambio de DNI del cliente del servicio AMLT que se produzca sobre un bucle de TESAU para garantizar que dicho cliente pueda ejercer de forma completamente transparente su derecho a la conservación del número. En el caso de alta en AMLT sobre líneas inactivas, el operador beneficiario deberá comunicar a TESAU el DNI del nuevo cliente en el momento en que se produzca el alta efectiva del servicio de AMLT. En todo caso, conviene recordar que la portabilidad es un derecho del usuario y que,



en consecuencia, no debe ser denegada por el mero hecho de ser solicitada sobre un número asociado a una línea AMLT. En este punto conviene recordar de nuevo que el Servicio AMLT requiere que los operadores partícipes realicen un tratamiento de información de carácter personal, por ello se incide en distintos puntos de la Oferta en la necesidad de que, en todo momento, se aplique la normativa vigente en este tema. No obstante, el artículo 5 de la LOPD establece que nada impide que los usuarios tras ser previamente informados de modo expreso, preciso e inequívoco, consientan a la cesión de determinados datos. En particular, la comunicación del DNI a TESAU permitirá garantizar sus derechos de usuario en materia de portabilidad.

Por otra parte, se incluye la obligación por parte de los operadores beneficiarios del servicio de AMLT de enviar a la CMT el listado de clientes y la información asociada para la elaboración de guías telefónicas, según lo establecido en el artículo 20 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril (Reglamento de servicio universal).

Por último, en línea con lo establecido en el apartado 2.3.1 relativo a las condiciones aplicables a TESAU sobre la inhabilitación de la marcación del 1077 por parte del abonado de AMLT a partir de la fecha de actualización de los sistemas de gestión comercial, conviene indicar asimismo que será responsabilidad del operador beneficiario el realizar las pruebas pertinentes con el cliente para garantizar que no se producen cortes del servicio al traspasar el cliente de TESAU al operador de AMLT.

2.3.2.6 Modificación final

Se incluye la modificación propuesta por BT respecto a la eliminación de la mención a la firma del acuerdo.

Se incluye la obligación de los operadores beneficiarios de comunicar a TESAU cualquier cambio de DNI del cliente del servicio AMLT que se produzca sobre un bucle de TESAU. Asimismo los operadores beneficiarios deberán comunicar a TESAU el DNI de los clientes que se den de alta en AMLT sobre líneas inactivas en el momento en que se produzca el alta efectiva del servicio AMLT.

Se incluye la obligación de los operadores beneficiarios de aportar a la CMT la información para la elaboración de guías.

Se incluye la obligación de los operadores beneficiarios de realizar las pruebas pertinentes para garantizar la continuidad del servicio.

2.4 Relación entre operadores y abonados

TESAU distingue en este punto dos apartados referidos a la relación de la propia TESAU con el usuario y a la relación del operador con el usuario.

2.4.1 Relación de Telefónica de España con los abonados

2.4.1.1 Propuesta inicial de TESAU

TESAU propone inicialmente que todas las gestiones relativas a los servicios incluidos en el Servicio de AMLT se tramitarán a través del operador beneficiario del AMLT, pudiendo gestionar TESAU únicamente las solicitudes de abonados consistentes en la baja del servicio de AMLT. Las cuestiones relativas a los servicios no incluidos en el



Servicio de AMLT que, en su caso, preste TESAU a los usuarios que soliciten el alta en el Servicio AMLT, seguirán siendo atendidas por ésta y los mencionados servicios serán facturados a los abonados por TESAU.

2.4.1.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

Los servicios incluidos en el Servicio de AMLT serán prestados por TESAU e incluidos en el acuerdo de AMLT que tenga con el operador beneficiario, con el fin de que sea este operador quien efectúe la facturación al usuario final según sus precios y periodos de facturación. Así que, por definición, TESAU sólo tendrá relación con los abonados que tengan contratados servicios excluidos del Servicio AMLT. TESAU propone que, además, podrá gestionar las solicitudes de baja del servicio de AMLT.

A este respecto, en el informe de audiencia se consideró que debería contemplarse dos tipos de baja: la baja del Servicio de AMLT y la baja de la línea telefónica sobre la que se tiene contratado el Servicio de AMLT.

Baja del servicio AMLT

La baja del servicio AMLT implicará que los servicios incluidos en la oferta AMLT volverán a ser cursados y facturados por TESAU. Sin embargo, en línea con la propuesta de TESAU y de manera análoga a lo establecido en materia de preselección, los servicios de la CMT consideran que el usuario debe poder elegir la modalidad de preselección en la que desea permanecer tras la baja del AMLT. Ésta es una actuación común en preselección, en la que los usuarios pueden modificar su modalidad de preselección incluyendo o excluyendo algún/os tipo/s de llamadas. Por ello, en el informe de audiencia se consideraron adecuadas las modalidades de baja contempladas por TESAU en la definición del procedimiento asociado a la prestación del servicio AMLT (apartado 8 de su propuesta). Estas modalidades son las siguientes:

- Inhabilitación AMLT: esta modalidad implicaría la baja tanto del servicio AMLT como de la preselección.
- Exclusión AMLT: esta modalidad implicaría la baja del servicio AMLT manteniendo la preselección global extendida.
- Exclusión de llamadas a servicios de RI: esta modalidad implicaría la baja del servicio AMLT manteniendo la preselección global.
- Exclusión de llamadas metropolitanas y a servicios de RI: esta modalidad implicaría la baja del servicio AMLT manteniendo la preselección de llamadas larga distancia y fijo-móvil.

Los servicios de la CMT consideraron que, de nuevo en línea con lo establecido en relación con la inhabilitación de la preselección, la baja del Servicio de AMLT debía poder ser solicitada tanto al operador beneficiario como a TESAU, de acuerdo con el procedimiento establecido para ello. No obstante, hay que buscar la máxima transparencia en el procedimiento y lograr que en todo momento el abonado se encuentre informado de los efectos que conlleva su solicitud de baja del Servicio AMLT (al igual que se le informa cuando solicita el alta). Por esta razón se juzgó conveniente que TESAU, al tiempo que gestiona la solicitud de baja, tenga el deber de informar al abonado de las consecuencias de ésta.

Así, en el caso de que el abonado curse la baja sólo por el servicio de AMLT, se le informará de la existencia de la posibilidad de mantener la modalidad de preselección incluyendo o excluyendo algún/os tipo/s de llamadas. En el caso de que la baja sea conjunta del servicio de AMLT y del servicio de preselección, TESAU informará al



abonado que todos los servicios incluidos en la oferta de AMLT volverán a ser cursados y facturados por ella.

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

Baja de línea

Por otra parte, TESAU no contempló en su propuesta inicial la posibilidad de solicitar la baja del servicio telefónico y de todos los servicios suplementarios asociados. En el informe de audiencia se recordó que la baja de línea sí que fue contemplada por TESAU en su propuesta comercial mayorista del servicio AMLT.

Los servicios de la CMT consideraron que, respecto a la baja de la línea telefónica en el ámbito de la oferta AMLT, el usuario debe dirigirse al operador beneficiario del servicio AMLT, que es con el que tiene contratado el servicio telefónico, al no existir vínculo comercial con TESAU. Será el operador beneficiario quien curse la solicitud de baja de línea telefónica, trasladando a TESAU las instrucciones que haya recibido de sus abonados.

Por último en el informe de audiencia también se estimó oportuno aclarar que, en el caso en que se estuviesen prestando servicios en la banda alta del bucle de abonado, hay que tener en cuenta que de acuerdo con las disposiciones regulatorias vigentes en la actualidad, algunas modalidades (en particular el acceso indirecto vía GigADSL o ADSL-IP) no pueden prestarse de manera desligada del servicio telefónico. Es decir, no está definido el “*naked ADSL*” para acceso indirecto, por lo que en el caso de solicitar la baja de la línea telefónica sobre un bucle en las citadas modalidades, dicha baja no se podría tramitar hasta que no se diese de baja los servicios mayoristas prestados en la banda alta.

2.4.1.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

Se propuso modificar el primer párrafo del apartado 4.1 de la propuesta de oferta de AMLT. Por una parte se propuso incluir que todas las gestiones relativas a los servicios incluidos en el Servicio de AMLT se tramitarán a través del Operador beneficiario de AMLT.

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

2.4.1.4 Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia

ASTEL considera que debiera aclararse la situación del abonado que tenga “suspendido” el servicio telefónico por la morosidad o impago respecto al operador.

BT solicita que se incluya una mención relativa a que, en caso de que el usuario se dé de baja en el servicio de AMLT directamente con el operador de acceso, éste deberá informar al operador.



FTE considera que el procedimiento de verificación por terceros supone garantizar una mayor agilidad y facilidades en su contratación para el usuario. Por otro lado, solicita que se recoja la obligación para TESAU de, en el momento en que se curse el alta en AMLT del cliente, se proceda a regularizar todos los pagos que tenga pendientes con dichos clientes en cuanto a los servicios que ya no les va a prestar directamente. Del mismo modo, ha de recogerse que TESAU no podrá, una vez ejecutada el alta de AMLT, cancelar la misma sobre la base de que no se ha podido realizar esa regularización o por la existencia de cantidades adeudadas por el cliente que no hayan sido detectadas por esta empresa con anterioridad. De esta forma se pretende evitar que, una vez establecida una relación contractual con el cliente, pueda ésta ser cancelada a petición de TESAU sobre la base de incidencias en su anterior relación contractual con dicho cliente que no fueron resueltas a tiempo por tal empresa en su momento.

Finalmente, TESAU no tiene comentarios acerca de la relación entre los abonados y ella misma.

2.4.1.5 Respuesta a alegaciones

La primera alegación de ASTEL ya ha sido contestada en el apartado relativo a las condiciones aplicables a los operadores beneficiarios.

En relación a la petición de BT de que se informe al operador de AMLT de las solicitudes de inhabilitación de AMLT iniciadas directamente por TESAU a instancias del abonado, cabe mencionar que ya está incluida en el mensaje de progreso enviado diariamente por TESAU.

De la misma manera que se ha señalado anteriormente, la situación de mora o impago no podrá impedir que el usuario contrate el servicio de AMLT, si bien TESAU deberá informar de este hecho al operador beneficiario que es el que decidirá quedarse o no con el cliente. Sin embargo, una vez se haya formalizado el alta en AMLT, TESAU no podrá inhabilitar la línea en base a deudas anteriores con ella. Por tanto, se considera procedente introducir una aclaración al respecto en el texto de la oferta.

2.4.1.6 Modificación final

Se aclara que TESAU no podrá inhabilitar líneas de AMLT sobre la base de incidencias en su anterior relación contractual con el cliente.

2.4.2 Relación de los Operadores beneficiarios con los abonados

2.4.2.1 Propuesta inicial de TESAU

Las relaciones entre los abonados que solicitan el alta en el Servicio de AMLT y el Operador beneficiario se formalizarán mediante un contrato específico en el cual se recogerá, entre otras cuestiones, que la prestación del Servicio AMLT implica el consentimiento del cliente a la comunicación de los datos necesarios para la prestación del servicio, por TESAU al operador.

2.4.2.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

En el informe de audiencia se consideró adecuada la propuesta de TESAU, si bien debería especificarse además que la formalización de un contrato de AMLT entre el



cliente y el operador beneficiario conllevará la modificación de las condiciones del contrato entre el abonado y TESAU.

2.4.2.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

Se propuso matizar en el apartado 4.2 de la propuesta de oferta de TESAU que la formalización de este contrato conllevará la modificación de las condiciones del contrato entre el abonado y TESAU.

2.4.2.4 Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia

TESAU, ASTEL, BT y FTE no tienen ningún comentario en este apartado.

2.4.2.5 Modificación final

Se mantiene la propuesta contenida en el informe de audiencia. Se matizará que en particular, la formalización del contrato de AMLT entre el abonado y el operador beneficiario supondrá la resolución del contrato de alquiler y mantenimiento del terminal entre el abonado y TESAU, pudiéndose subrogar éste a favor del operador beneficiario.

2.5 Mecanismos de aseguramiento del pago

2.5.1 Constitución del aval en el momento anterior a la prestación del servicio de AMLT

2.5.1.1 Propuesta inicial de TESAU

TESAU podrá exigir al operador la constitución de una garantía para el aseguramiento del pago (aval) en el momento anterior a la prestación del servicio de AMLT en los siguientes supuestos y con las condiciones siguientes:

- Cuando el operador se encuentre en alguno de los supuestos de situación concursal declarada por el juzgado o al menos solicitada por el deudor y cuando en las relaciones comerciales establecidas entre TESAU y este operador, o las empresas matrices, socios de referencia, empresas fusionadas, absorbidas o que hubieran asumido expresamente los derechos y obligaciones de la empresa anterior en cuanto al negocio objeto de la misma del operador, se hayan producido impagos sin causa justificada en derecho en al menos dos facturas giradas por TESAU y siempre que la deuda continúe vigente.
- La cuantía del aval se compondrá del valor de los servicios incluidos en el AMLT calculados como se indica seguidamente:
 - Para calcular el importe, se tomará el valor medio mensual de los ingresos del Servicio de AMLT por operador beneficiario, multiplicándose a su vez por 4.
- El plazo de tiempo necesario para constituir la garantía deberá ser de un mes desde la notificación del requerimiento realizado al efecto por TESAU.
- La primera revisión del citado aval se hará semestralmente y teniendo en cuenta que la cantidad supere en más de un 10% a la facturación media real de TESAU en los seis últimos meses, salvo si la variación es a la baja, en cuyo caso, será el operador beneficiario el que decidirá si modifica o no el aval.



- En cuanto a la vigencia del aval, se establecen dos circunstancias a diferenciar:
 - Por un lado, el aval tendría una duración inicial de 12 meses, transcurrido el cual se revisaría de acuerdo con las normas de valoración que se establecen para el caso de constitución de avales una vez iniciada la prestación del Servicio durante más de 12 meses.
 - Por otro, un plazo de 18 meses de duración total, en el que transcurrido de forma consecutiva dicho tiempo sin producirse demora alguna en el pago desaparecería la obligación de constituir el aval, produciéndose la cancelación del mismo.

2.5.1.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

La propuesta de TESAU está basada en los mecanismos de aseguramiento de pago establecidos tanto en la OIR como en la OBA. Hay que tener en cuenta que estas dos ofertas mayoristas han demostrado a lo largo del tiempo que, efectivamente, son una medida adecuada y proporcionada. Así que el hecho de que TESAU haya basado su propuesta en estos modelos resulta, en principio, apropiado.

No obstante, TESAU ha suprimido con carácter general toda mención a la CMT y ha impuesto unos plazos e importes mucho más ventajosos para ella que los establecidos en el modelo original. Se han introducido variaciones que resultan, en ocasiones, perjudiciales para la otra parte contratante sin justificación o motivo aparente.

En el supuesto de constitución del aval en el momento anterior a la prestación del servicio de AMLT, a continuación se analizan una por una las modificaciones propuestas por TESAU en esta Oferta y se determina si las medidas son proporcionadas o no:

En cuanto a la cuantía del aval, TESAU propone que se tomará el valor medio mensual de los ingresos del Servicio de AMLT por operador beneficiario, *“multiplicándose a su vez por 4”*.

Es necesario señalar que en los avales recogidos en la OBA y en la OIR el factor de corrección es siempre 2 y no 4. TESAU no justifica el por qué de este aumento en la cuantía del aval, pudiendo haber detallado, por ejemplo, que existe un mayor riesgo de impago por los operadores o que el servicio así lo requiere por cualquier otra causa. El hecho de que TESAU haya optado por este valor superior parece un tanto aleatorio, ya que no responde a ninguna causa objetiva. En consecuencia, para evitar discrecionalidades por parte de TESAU y asegurar un valor equivalente al servicio que se está avalando, se considera adecuado que el factor de corrección de la cuantía del aval sea el valor 2.

Una vez constituido el aval es necesaria la notificación del mismo a la CMT. Esta necesidad se recoge tanto en la OIR como en la OBA porque es una manera de comprobar que TESAU cumple con el principio de no discriminación en cuanto a la exigibilidad del aval y a las condiciones de su aplicación (precio, momento, duración, etc...). TESAU ha omitido esta notificación necesaria de la constitución del aval en el Servicio AMLT sin justificar ni razonar sus motivos. Por tanto, se propone su inclusión teniendo en cuenta que se considera una medida idónea y no gravosa para las partes, acorde con el fin que protege.

En cuanto a la vigencia del aval, hay que señalar que en este apartado se establece que una vez transcurridos 18 meses durante los cuales no se haya producido demora alguna en el pago, la obligación de constituir aval desaparece y se produce la



cancelación del mismo. No obstante, TESAU omite la consiguiente obligación que tiene de devolver la garantía en un plazo determinado. Una vez que desaparece la obligación de constituir el aval y éste se cancela, la cuantía del mismo debe estar disponible para el Operador. Este hecho, al igual que la constitución del aval, ha de notificarse a la CMT para que tenga constancia del fin del aval.

Por motivos de seguridad jurídica, y para evitar cualquier elemento discrecional por parte de TESAU, habrá que determinar también desde cuándo comienza a computar el plazo de los 18 meses. Siguiendo una vez más el modelo establecido en la OBA y OIR, resulta apropiado establecer el mismo criterio, esto es, que el cómputo comience a computar a partir de la fecha de constitución de la garantía.

2.5.1.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

Respecto a la constitución del aval en el momento anterior a la prestación del servicio AMLT, se propone la siguiente redacción alternativa a los apartados siguientes:

5.1.2 *“La cuantía del aval se compondrá del valor de los servicios incluidos en el AMLT calculados como se indica seguidamente:*

- *Para calcular el importe, se tomará el valor medio mensual de los ingresos del Servicio de AMLT por operador beneficiario, multiplicándose a su vez por 2.”*

5.1.3 *“El plazo de tiempo necesario para constituir la garantía deberá ser de un mes desde la notificación del requerimiento realizado al efecto por TESAU.*

Una vez constituida la garantía los operadores intervinientes deberán notificar esta circunstancia a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones”

5.1.5 *“En cuanto a la vigencia del aval, se establecen dos circunstancias a diferenciar:*

- (...)
- *Por otro, un plazo de 18 meses de duración total, en el que transcurrido de forma consecutiva dicho tiempo sin producirse demora alguna en el pago desaparecería la obligación de constituir el aval, produciéndose la cancelación del mismo. Transcurrido el citado plazo TESAU procederá a la devolución de la garantía al Operador dentro del mes siguiente, debiendo notificarse esta circunstancia a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.*

Los plazos de vigencia comenzarán a computarse desde el momento en que se constituyó la garantía”.

2.5.1.4 Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia

En cuanto a los mecanismos de aseguramiento de pago, ASTEL alega que, tanto en el ámbito de deudas preexistentes al inicio de la prestación del servicio AMLT como en el de deudas posteriores, debería precisarse que la referencia a facturas impagadas se corresponde a facturas válidamente emitidas.

ASTEL afirma que para que una factura sea válida, ésta deberá estar desglosada correctamente. En resumen, una factura que no contenga el desglose debido no puede considerarse válidamente emitida, por tanto su rechazo por el operador cliente no puede entenderse equivalente a un impago, puesto que la factura no reúne los



requisitos legales. De esta manera, señala que las facturas que no se encuentren válidamente emitidas no deben computar, en particular, para la exigencia de avales u otros mecanismos de aseguramiento del pago.

2.5.1.5 Respuesta a alegaciones

Efectivamente, tal y como afirma ASTEL en su escrito de alegaciones, las facturas se consideran válidamente emitidas cuando reúnen una serie de requisitos entre los que destaca el desglose de las mismas. La facturación detallada es importante porque es la manera que tienen los operadores de comprobar que la cantidad debida por los servicios recibidos es correcta.

Desde otro punto de vista, el desglose en la facturación es necesario para que los operadores perciban claramente qué servicios les están facturando. Por tanto, resulta proporcionado exigir las facturas con un determinado grado de detalle porque si no sería sumamente difícil reclamar o distinguir cualquier fallo en la facturación

ASTEL alega, de forma general, que para que TESAU pueda exigir un aval se consideren únicamente el impago en facturas debidamente emitidas, esto es, detalladas por concepto sin diferenciar entre las dos situaciones posibles en las que se pueda solicitar aval, es decir, antes de la prestación del servicio o una vez iniciada la prestación del mismo.

Sin embargo, la CMT sí que diferencia entre estas dos situaciones. Cuando se trata de la constitución de un aval en el momento anterior a la prestación del servicio AMLT, las facturas cuyo impago dan lugar a la constitución del aval corresponderán, siempre, a un servicio distinto al servicio de AMLT, ya que éste todavía no se está prestando. Por tanto, no se podrá exigir a estas facturas, los mismos requisitos que se exigen para este servicio.

Es por esta razón que, en el caso de la constitución de un aval en el momento anterior a la prestación del servicio AMLT, se exige que los impagos se produzcan sin causa justificada en derecho, evitando así cualquier tipo de discrecionalidad por parte de TESAU que, en consecuencia, deberá acreditar la existencia de los impagos.

Para calcular dicho importe, se estima adecuado tomar el valor medio mensual estimado de los ingresos esperados por el Servicio de AMLT por operador beneficiario, multiplicándose a su vez por 2.

2.5.1.6 Modificación final

Para el cálculo del importe del aval, se tomará el valor medio mensual estimado de los ingresos esperados por el Servicio de AMLT por operador beneficiario, multiplicándose a su vez por 2.

2.5.2 Constitución del aval una vez iniciada la prestación del servicio de AMLT

2.5.2.1 Propuesta inicial de TESAU

TESAU podrá exigir al operador la constitución de una garantía para el aseguramiento del pago (aval) una vez iniciada la prestación del servicio de AMLT en los siguientes supuestos y con las condiciones siguientes:

- El segundo supuesto consiste en los avales que se van a constituir una vez iniciada la prestación del Servicio, para lo cual TESAU podrá exigir su constitución



cuando el operador se encuentre en alguno de los supuestos de situación concursal declarada por el juzgado o al menos solicitada por el deudor y también una vez se constate la existencia de impagos sin causa justificada en derecho o demoras en el pago de dos facturas emitidas por esta entidad relativas al servicio AMLT. Para ello, se considera constatada la existencia de impagos o demoras en el pago cuando se emiten las facturas y se presentan a su cobro conforme a las normas establecidas.

- El plazo para presentar la garantía debe ser de un mes desde la notificación del requerimiento realizado por TESAU al efecto.
- La cuantía del aval se compondrá del valor de los servicios incluidos en el AMLT calculados como se indica seguidamente: Los criterios para calcular el importe en este supuesto se establecerán según el tiempo que se lleve prestando el Servicio de AMLT. De esta manera, si el Servicio viene prestándose durante un plazo igual o inferior a 12 meses las normas de valoración serán las establecidas anteriormente para el supuesto de la constitución de avales anteriores a la prestación del servicio. En cambio, si el Servicio se lleva prestando durante un plazo de más de 12 meses, se tomará la media de las cantidades totales facturadas al operador en los últimos tres meses correspondientes a los servicios incluidos en el AMLT multiplicado por 4.
- Asimismo, el aval constituido siguiendo estas normas será renovado anualmente, pero conforme a lo ya manifestado en el anterior supuesto se revisará teniendo en cuenta la media de las cantidades totales facturadas al operador en los últimos seis meses siempre que la diferencia al alza de esta cantidad sea superior al 10% sobre la cantidad inicialmente avalada, salvo si la variación es a la baja, en cuyo caso, será el operador entrante el que decidirá si modifica o no el aval.
- En cuanto a la vigencia total de este aval, al igual que en el supuesto anterior, será de 18 meses, transcurrido el cual de forma consecutiva sin producirse demora alguna en el pago desaparecerá la obligación de constituir el aval, produciéndose la cancelación del mismo.
- Finalmente, sólo se ejecutará el aval por las cantidades efectivamente vencidas e impagadas por la prestación del Servicio de AMLT, debiendo comunicarse previamente al operador su intención de proceder a la ejecución del mismo en el plazo de cinco días, indicando la cuantía a ejecutar y la causa en la que se ampara para ello.

2.5.2.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

TESAU, en el primer punto de este supuesto (5.2.2) establece cuándo se podrá constituir un aval una vez iniciada la prestación del Servicio, siendo uno de los supuestos la existencia de impagos sin causa justificada en derecho o demoras en el pago de dos facturas emitidas por esta entidad relativas al servicio AMLT. *“Para ello, se considera constatada la existencia de impagos o demoras en el pago cuando se emiten las facturas y se presentan a su cobro conforme a las normas establecidas”*.

En la redacción dada por TESAU a este apartado, no se precisa a qué normas se remite, quedando la expresión *“normas establecidas”* carente de sentido. Se propone que se giren las facturas de acuerdo con las normas que se establezcan en el propio Acuerdo firmado entre las Partes, ya que es la norma que va a regir las relaciones



para la prestación de este Servicio. Las Partes podrán acordar un mecanismo de emisión y presentación de facturas acorde con las necesidades del Servicio.

En cuanto a la notificación de la constitución del aval a esta Comisión, todo lo establecido en el punto anterior sobre esto debe aplicarse al supuesto en que el aval se constituya con posterioridad a la prestación del Servicio de AMLT.

En cuanto a la cuantía del aval en relación con el factor de corrección 4 establecido discrecionalmente por TESAU, todo lo establecido en el punto anterior sobre esto debe aplicarse al supuesto en que el aval se constituya con posterioridad a la prestación del Servicio de AMLT.

En cuanto a la obligación de TESAU de devolución del aval, el cómputo de los plazos y la notificación a la CMT de la cancelación del mismo, es de aplicación todo lo establecido en el punto anterior que también debe aplicarse al supuesto en que el aval se constituya con posterioridad a la prestación del Servicio de AMLT.

Una vez ejecutado el aval deberá notificarse a esta Comisión. Al haberse notificado la constitución de la garantía, por coherencia con el sistema propuesto, deberá notificarse también la ejecución de la misma. Esta medida no resulta desproporcionada para las Partes y permite, a su vez, comprobar que TESAU cumple con las condiciones para la ejecución.

Por último, en la propuesta de TESAU no hay ninguna previsión para el supuesto en que finalice la relación contractual entre las Partes, habiéndose abonado los servicios prestados. En este supuesto hay que proceder a la devolución de la garantía y habrá que establecer un plazo para ello. En línea con el modelo establecido en la OBA/OIR, el plazo de 1 mes para la devolución del aval resulta proporcionado así como la obligación de notificarlo a la Comisión. Se propone la inclusión de una última cláusula, 5.2.7., que recoja esta circunstancia.

2.5.2.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

Respecto a la constitución del aval una vez iniciada la prestación del servicio de AMLT, se propone la siguiente redacción alternativa a los apartados siguientes:

5.2.1. *“El segundo supuesto consiste en los avales que se van a constituir una vez iniciada la prestación del Servicio, para lo cual TESAU podrá exigir su constitución cuando el operador se encuentre en alguno de los supuestos de situación concursal declarada por el juzgado o al menos solicitada por el deudor y también una vez se constate la existencia de impagos sin causa justificada en derecho o demoras en el pago de dos facturas emitidas por esta entidad relativas al servicio AMLT. Para ello, se considera constatada la existencia de impagos o demoras en el pago cuando se emiten las facturas y se presentan a su cobro conforme a las normas establecidas en el presente Acuerdo.”*

5.2.2. *“El plazo para presentar la garantía debe ser de un mes desde la notificación del requerimiento realizado por TESAU al efecto.*

Una vez constituida la garantía los operadores intervinientes deberán notificar esta circunstancia a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.”

5.2.3. *“La cuantía del aval se compondrá del valor de los servicios incluidos en el AMLT calculados como se indica seguidamente: (...). En cambio, si el Servicio se lleva prestando durante un plazo de más de 12 meses, se tomará la media*



de las cantidades totales facturadas al operador en los últimos tres meses correspondientes a los servicios incluidos en el AMLT multiplicado por 2.”

- 5.2.4. *“En cuanto a la vigencia total de este aval, al igual que en el supuesto anterior, será de 18 meses, transcurrido el cual de forma consecutiva sin producirse demora alguna en el pago desaparecerá la obligación de constituir el aval, produciéndose la cancelación del mismo. El referido plazo comenzará a computarse desde el momento en que se constituyó la garantía.*

Transcurridos los 18 meses desde la constitución de la garantía, TESAU procederá a la devolución de la misma al Operador dentro del mes siguiente, debiendo notificar esta circunstancia a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.”

- 5.2.5. *“Finalmente, sólo se ejecutará el aval por las cantidades efectivamente vencidas e impagadas por la prestación del Servicio de AMLT, debiendo comunicarse previamente al operador su intención de proceder a la ejecución del mismo en el plazo de cinco días, indicando la cuantía a ejecutar y la causa en la que se ampara para ello. Una vez ejecutada la garantía, deberá notificarse esta circunstancia a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.*

- 5.2.6. *“En el caso de extinción de la relación contractual entre TESAU y el Operador y una vez cumplida la obligación de pago de los servicios por éste último, TESAU procederá a la devolución de la garantía en el plazo de un mes desde la solicitud de devolución formulada por el operador autorizado, debiendo notificarse esta circunstancia a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.”*

2.5.2.4 Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia

Al igual que en el punto anterior, en cuanto a los mecanismos de aseguramiento de pago en este supuesto, ASTEL alega con carácter general que las facturas impagadas que dan derecho a TESAU a solicitar la constitución de un aval se corresponden a facturas válidamente emitidas. Señala que las facturas que no se encuentren válidamente emitidas no deben computar para la exigencia de avales u otros mecanismos de aseguramiento del pago.

2.5.2.5 Respuesta a alegaciones

Es necesario señalar que en el supuesto anterior de constitución del aval en el momento anterior a la prestación del servicio AMLT no se recoge como requisito la facturación detallada por las razones se citan en el punto anterior.

Sin embargo, en el supuesto de constitución de aval una vez iniciada la prestación del servicio de AMLT sí que se recoge esta previsión. Así en el punto 5.2.1 del Informe se establece respecto a este aval, lo siguiente: *“Para ello, se considera constatada la existencia de impagos o demoras en el pago cuando se emiten las facturas y se presentan a su cobro conforme a las normas establecidas en el presente acuerdo.”*

Es decir, las facturas deben cumplir todos los requisitos que se exigen a la facturación, entre ellos, el desglose por conceptos facturados. Por todo lo anterior, se considera que no procede realizar modificación alguna.



2.5.2.6 Modificación final

No se modifica la Oferta en lo relativo a este aspecto.

2.6 Protección de datos

2.6.1 Protección de datos de carácter personal

2.6.1.1 Propuesta inicial de TESAU

TESAU propone que únicamente comunicará al Operador los datos de carácter personal de sus abonados que sean estrictamente necesarios para la prestación del Servicio AMLT. Además, propone que el Operador esté obligado a incluir en el contrato que suscriba con el cliente la indicación de que la prestación del servicio implica la comunicación por TESAU al Operador de dichos datos.

Se hace una sumisión a la normativa de protección de datos y se establece un régimen de responsabilidad limitada de TESAU ante un incumplimiento por el Operador de sus obligaciones sobre protección de datos. Asimismo cada Parte será responsable de cuantas acciones y omisiones le sean imputables de acuerdo con la normativa vigente.

2.6.1.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

En cuanto a la protección de datos de carácter personal, la propuesta de TESAU resulta adecuada ya que hace una remisión a la normativa vigente en este tema.

Con carácter general, el artículo 11.5 de la Ley Orgánica 15/1997, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal establece que “aquel a quien se comuniquen los datos de carácter personales se obliga, por el solo hecho de la comunicación, a la observancia de las disposiciones de la presente Ley”. Por tanto, en cualquier caso el Operador estaría obligado a cumplir con la normativa de protección de datos.

2.6.1.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

No se propone ninguna modificación en lo relativo a este aspecto.

2.6.1.4 Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia

FTE alega que del informe de audiencia, en su apartado dedicado a la protección de datos, parece deducirse que tanto las altas como las bajas de los clientes deben ir firmadas. Señala que debería aclararse la admisión de los mecanismos de verificación por terceros para asegurar la prestación del consentimiento tanto en el caso de las altas como en el caso de las bajas.

2.6.1.5 Respuesta a alegaciones

Respecto a esta alegación de FTE cabe señalar que la verificación por terceros se recoge claramente en el apartado “8.1.8. Consentimiento de los abonados” de la

⁷ Modificada por la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.



Oferta, donde se indica, entre otros, el contenido necesario que deberá tener la grabación de la llamada de verificación por tercero para que acredite el consentimiento verbal del abonado.

Por tanto, con el fin de que la oferta no resulte repetitiva es innecesario volver a precisar la aplicabilidad de la verificación por terceros en el apartado de protección de datos de carácter personal.

2.6.1.6 Modificación final

No se modifica la oferta en lo relativo a este aspecto.

2.6.2 Confidencialidad

2.6.2.1 Propuesta inicial de TESAU

Tendrá la consideración de información confidencial toda información susceptible de ser revelada de palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en el futuro, intercambiada como consecuencia de este Acuerdo.

TESAU propone que el operador adoptará una serie de obligaciones para asegurar el tratamiento confidencial de dicha información. A continuación, establece una serie de supuestos en los que no serán de aplicación el régimen obligacional anterior a ninguna información sobre la que se pudiera demostrar una serie de circunstancias

- Que fuera del dominio público en el momento de haberle sido revelada.
- Que, después de haberle sido revelada, fuera publicada o de otra forma pasara a ser de dominio público, sin quebrantamiento de la obligación de confidencialidad por la parte que recibiera dicha información.
- Que en el momento de haberle sido revelada, la parte que la recibiera ya estuviera en posesión de la misma por medios lícitos.
- Que tuviera consentimiento escrito previo de la otra parte para desvelar la información.
- Que haya sido solicitada, conforme a la normativa vigente, por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones u otras Autoridades Administrativas o Judiciales competentes que deban pronunciarse sobre aspectos totales o parciales del mismo, en cuyo caso, la parte que tenga que realizar la presentación deberá comunicárselo a la otra con carácter previo a que dicha presentación tenga lugar.

En cuanto al periodo que ha de mantenerse la obligación de confidencialidad, TESAU no propone ninguna duración determinada.

2.6.2.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

En cuanto a la confidencialidad hay que señalar que la propuesta de TESAU, única y exclusivamente, establece obligaciones para el Operador y no establece ninguna para TESAU. Se parte de la premisa de que TESAU es la única parte que cede información en la prestación de este Servicio por lo que entiende que al ser el flujo unidireccional, las obligaciones también existen en un solo sentido.



Sin embargo, las obligaciones relacionadas con la confidencialidad son siempre recíprocas ya que el deber de confidencialidad lo tienen las dos Partes del contrato, no solamente el Operador. La confidencialidad contractual no se refiere únicamente a datos que pueda tener acceso el Operador como consecuencia de la prestación del Servicio sino que se trata de garantizar también la confidencialidad de información que surge en las relaciones comerciales entre operadores como funcionamiento de procedimientos internos, de gestión, de facturación, etc. En consecuencia, se propone la modificación en este sentido de esta parte del Acuerdo para que recoja, también, el deber de confidencialidad por parte de TESAU.

Otro aspecto relevante es la determinación del periodo de vigencia de esta obligación ya que TESAU no establece ninguna duración predeterminada. Parece razonable remitirse al tiempo que establecen tanto la OIR como la OBA para la vigencia de esta obligación de 5 años a partir de la terminación del Contrato correspondiente.

2.6.2.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

De acuerdo con todo lo anterior, se propone la siguiente redacción alternativa en el apartado 6.2 de la propuesta de TESAU:

“Las partes adoptarán las medidas oportunas para asegurar el tratamiento confidencial de dicha información asumiendo las siguientes obligaciones:

- *Usar la información confidencial solamente para la finalidad a la que sea destinada.*
- *Permitir el acceso a la información confidencial únicamente a aquellas personas físicas o jurídicas que, prestando, **en ambos casos**, sus servicios para el operador beneficiario o para TESAU, necesiten la información para el desarrollo de tareas para las que el uso de esta información sea estrictamente necesaria. A este respecto, **la parte receptora de la información** advertirá a dichas personas físicas o jurídicas de sus obligaciones respecto a la confidencialidad, velando por el cumplimiento de las mismas. A tal fin, se les exigirá un compromiso de confidencialidad y una asunción de responsabilidades en caso de ruptura.*
- *A comunicar a **la otra Parte** toda filtración de información de la que tenga o llegue a tener conocimiento producida por la infidelidad de las personas que hayan accedido a la información confidencial, bien entendido que esa comunicación no exime a **la Parte** de responsabilidad, pero si la incumple dará lugar a cuantas responsabilidades se deriven de dicha omisión en particular. Si en algún momento **alguna de las partes** descubriera que una tercera parte ha tenido acceso o ha revelado información confidencial que se hallaba bajo su posesión, además de comunicarlo inmediatamente a **la otra parte contratante**, deberá tomar todas las medidas posibles para minimizar el efecto de la divulgación y para evitar futuras divulgaciones, sin perjuicio de la responsabilidad en que haya podido incurrir, en su caso.*
- *A limitar el uso de la información confidencial **intercambiada por las partes** al estrictamente necesario para el cumplimiento del objeto de este Acuerdo, asumiendo el operador beneficiario la responsabilidad por todo uso distinto al mismo realizado por el mismo o por las personas físicas o jurídicas a las que haya permitido el acceso a la información confidencial.*
- *No desvelar ni revelar la información confidencial a terceras personas salvo autorización previa y escrita de **la parte afectada**. En especial, **ninguna de las***



partes podrá, sin autorización escrita de Telefónica de España, hacer público a través de cualquier medio de difusión pública el contenido del Acuerdo. Queda exceptuada de dicho requisito la publicación de la información que haya de efectuarse de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable.”

2.6.2.4 Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia

El apartado 6.2 de la Oferta señala en relación con la confidencialidad, lo siguiente: *“En especial, ninguna de las partes podrá, sin autorización escrita de Telefónica de España, hacer público a través de cualquier medio de difusión pública el contenido del Acuerdo.”*

ASTEL alega que esta referencia al consentimiento de TESAU debería suprimirse dado su carácter asimétrico (no se aplica en sentido inverso) y porque divulgar la existencia del Acuerdo de AMLT, en cuanto se ajuste a la Oferta regulada publicada, constituye un derecho del operador firmante. Por tanto, no podría ser vetada por TESAU si se ajusta meramente a la Oferta.

2.6.2.5 Respuesta a alegaciones

Respecto a la alegación de ASTEL sobre que el contenido del apartado 6.2 del informe de audiencia supone una obligación asimétrica, cabe señalar que de la redacción dada se deduce que, únicamente, será TESAU la que podrá autorizar a la otra parte a hacer público el Acuerdo. Esto supone un gravamen injustificado para el operador que se vería sometido a la previa autorización de TESAU para hacer público el contenido del acuerdo, no así TESAU que no estaría sometida a esta autorización previa. Esta diferencia no se justifica ni por la naturaleza de los datos ni por la propia obligación de confidencialidad.

La publicidad del contenido del acuerdo afectaría a ambas partes por igual, por lo que sería discriminatorio exigir la autorización únicamente a una de las partes. Además, hay que tener en cuenta que el deber de sigilo respecto a los datos lo tienen las dos partes recíprocamente por lo que no se explica que en este supuesto sea sólo una de las partes la que tenga que autorizar y no las dos partes de forma recíproca.

Respecto a la otra alegación de ASTEL sobre que divulgar la existencia del Acuerdo de AMLT constituye un derecho del operador firmante siempre y cuando se ajuste al modelo de Oferta regulada, cabe recordar a ASTEL que ambos operadores firmantes están sometidos al deber de sigilo y confidencialidad. Es necesario para la firma del acuerdo y la posterior prestación del servicio que los operadores intercambien determinada información que es necesario proteger por no ser de dominio público y afectar a los intereses de ambas partes. Por esta razón no es desproporcionada la previsión que se recoge en el informe de audiencia sobre la necesidad de autorización previa para divulgar el contenido del acuerdo.

2.6.2.6 Modificación final

Se modifica el apartado 6.2 sobre la confidencialidad, sustituyendo el siguiente apartado:

“No desvelar ni revelar la información confidencial a terceras personas salvo autorización previa y escrita de la parte afectada. En especial, ninguna de las partes podrá, sin autorización escrita de Telefónica de España, hacer público a través de cualquier medio de difusión pública el contenido del Acuerdo. Queda exceptuada de



dicho requisito la publicación de la información que haya de efectuarse de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable.”

Por este otro:

“No desvelar ni revelar la información confidencial a terceras personas salvo autorización previa y escrita de la parte afectada. En especial, ninguna de las partes podrá, sin autorización escrita de la otra, hacer público a través de cualquier medio de difusión pública el contenido del Acuerdo. Queda exceptuada de dicho requisito la publicación de la información que haya de efectuarse de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable”

2.7 Acuerdo de prestación del servicio de AMLT

TESAU y el Operador firmarán un Acuerdo mediante el que se determinarán las condiciones por las que TESAU va a prestar el Servicio AMLT al Operador. En este punto de la Oferta TESAU desarrolla cuatro apartados: la cesión, la resolución, los efectos de la extinción y la vigencia y revisión del Acuerdo.

2.7.1 Cesión del Acuerdo

2.7.1.1 Propuesta inicial de TESAU

TESAU propone que ninguna de las partes podrá ceder ni transmitir total o parcialmente a terceros los derechos y obligaciones dimanantes del Acuerdo sin la previa autorización escrita de la otra parte. Exceptuándose de esta obligación de autorización previa la cesión que TESAU realice a otra empresa del Grupo Telefónica. A estos efectos se entiende por Grupo la definición establecida en el artículo 42 del Código de Comercio.

2.7.1.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

La cesión de contrato supone que el cesionario adquiere todos los derechos y asume todas las obligaciones propias del cedente y exige, además, el consentimiento de todas las partes interesadas. Así que por definición, TESAU propone que la cesión sea sometida a autorización previa y por escrito entre las partes.

No obstante, TESAU omite la obligación de notificar a esta Comisión la cesión o transmisión realizada si se produce la citada autorización. La Comisión es el órgano encargado de vigilar el cumplimiento de las condiciones de prestación de este Servicio y de comprobar, en definitiva, que se presta en condiciones no discriminatorias y transparentes. Para ello ha de tener constancia de quienes son los obligados teniendo en cuenta, además, las características propias de este Servicio del que dependen directamente los abonados.

Sin embargo, si la autorización no se produce, las Partes deberán acudir a la Comisión ya que ésta es el órgano competente para conocer de los conflictos que pudieran surgir entre los operadores. Es necesario remarcar el carácter especialmente sensible que tiene este Servicio, sobretodo para con los abonados, por lo que resulta fundamental la intervención de la Comisión en caso de desacuerdo.

2.7.1.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

De acuerdo con todo lo anterior, se propone la siguiente redacción para el apartado 7.1 de la propuesta de TESAU:



“Ninguna de las partes podrá ceder ni transmitir total o parcialmente a terceros los derechos y obligaciones dimanantes del Acuerdo de prestación del Servicio de AMLT sin la previa autorización escrita de la otra parte. La cesión o transmisión deberá ser comunicada a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

En caso de conflicto en la emisión de la citada autorización, las partes someterán el conflicto a resolución vinculante de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.”

2.7.1.4 Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia

ASTEL alega que no debería someterse la cesión contractual a la autorización previa de TESAU. Manifiesta que ésta no puede oponerse a que se produzca una cesión ya que está obligada a firmar acuerdos de AMLT con quien lo solicite y que, además, no le incumbe la defensa de los derechos de los usuarios.

Pone de manifiesto, por un lado, que la aplicación de la normativa general de derecho privado impide que un operador pueda trasladar su posición deudora a un tercero sin consentimiento del acreedor. Y, por otro lado, que la posición de titular de derechos del operador frente a TESAU sí es transmisible, en cuanto no perjudique el interés público o de terceros.

2.7.1.5 Respuesta a alegaciones

ASTEL, en resumen, alega que la cesión contractual no debería someterse a autorización previa de TESAU.

Pues bien, tal y como se indica en el informe de audiencia la cesión de contrato supone que el cesionario adquiere todos los derechos y asume todas las obligaciones propias del cedente. Implica, entonces, una subrogación total en los derechos y obligaciones por parte del cesionario que se convierte así, en nueva parte contratante.

El prestador de servicios AMLT debe cumplir una serie de requisitos y solamente los operadores que los cumplan podrán solicitar el citado servicio. Resultaría incoherente que por aplicación de la figura de la cesión contractual sin mediar consentimiento pudieran estar prestando servicios de AMLT operadores que no cumplieran con dichos requisitos, es decir, que no estuvieran capacitados para prestar el servicio por derecho propio. De esta forma, el consentimiento previo de la otra parte contratante resulta útil para evitar la distorsión en la prestación del servicio.

2.7.1.6 Modificación final

No procede modificar la oferta en lo relativo a este aspecto.

2.7.2 Resolución del acuerdo

2.7.2.1 Propuesta inicial de TESAU

TESAU establece que el contrato se podrá disolver, además de por las causas generales admitidas en derecho, por las siguientes:

1. Por mutuo acuerdo de las partes, manifestado expresamente por escrito.
2. Por finalización del período de vigencia, cuando una de las partes haya solicitado su revocación.



3. Por modificación del Acuerdo que afecte a las condiciones, técnicas o normativas, fundamentales o básicas del mismo.
4. Por revocación, extinción o modificación, por cualquier causa, del título habilitante que ostente cualquiera de las partes cuando, en este último supuesto, ello impida el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Acuerdo suscrito entre las partes.
5. Por insolvencia sobrevenida del operador beneficiario (suspensión de pagos, quiebra, etc.)
6. El cese, por cualquier motivo, de una de las partes en la continuidad de sus negocios o línea de actividad principal, la alteración sustancial de la naturaleza de su empresa, su liquidación o cierre ordenado.
7. El incumplimiento por cualquiera de las partes de alguna de las obligaciones sustanciales del contrato, especialmente por incumplimiento de la obligación de pago por el operador beneficiario.
8. Por causa de fuerza mayor que impida el cumplimiento de las obligaciones previstas en este acuerdo por una de las partes. Este incumplimiento no dará derecho a exigir indemnización de daños y perjuicios a la parte perjudicada por el incumplimiento.

2.7.2.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

TESAU recoge en su propuesta una serie de causas específicas para la resolución del Acuerdo. alguna de las causas de resolución que plantea no son objetivas ni proporcionadas y habrá que proceder a su modificación. Se tendrán en cuenta a la hora de proponer las modificaciones, las normas generales en materia de contratos, entre éstas destaca el artículo 1.256 del Código Civil que establece que *“la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes”*.

En cuanto a la causa específica de resolución contractual número 2, TESAU propone que sea *“por finalización del período de vigencia, cuando una de las partes haya solicitado su revocación”*. Esta causa debería prever, también, la existencia de prórrogas tácitas a la vigencia del contrato para dotar de mayor seguridad jurídica a la misma.

La causa específica de resolución número 3, *“por modificación del Acuerdo que afecte a las condiciones, técnicas o normativas, fundamentales o básicas del mismo”* es totalmente desproporcionada. Una simple modificación contractual, por muy compleja y completa que sea, no debe suponer la resolución automática del Acuerdo. Si esto ocurriese así, se estaría vulnerando el citado artículo 1.256 del Código Civil. Sin perjuicio de que una modificación de las condiciones recogidas en el Acuerdo suponga una revisión del mismo pero no su resolución. Por tanto, se propone la supresión de esta causa de resolución del Acuerdo propuesta por TESAU.

La causa específica de resolución número 4 se refiere a la *“revocación, extinción o modificación, por cualquier causa, del título habilitante que ostente cualquiera de las partes cuando, en este último supuesto, ello impida el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Acuerdo suscrito entre las partes.”* Como se advierte, TESAU se refiere a los títulos habilitantes del antiguo marco normativo, así que habrá que actualizar la redacción dada por TESAU y ajustarla al marco normativo actual, es decir, a la inscripción en el Registro de Operadores.



La apreciación de esta circunstancia habrá de efectuarse por las Partes de mutuo acuerdo (TESAU propone que sea una de las Partes la que le comunique a la otra la causa de resolución). En el caso de que no fuese de mutuo acuerdo, las Partes deberán acudir a la Comisión para que resuelva el conflicto.

La causa específica de resolución contractual número 5, *“por insolvencia sobrevenida del operador beneficiario (suspensión de pagos, quiebra...)”*, no puede ser una causa automática de resolución del Acuerdo porque supondría dejar a voluntad de TESAU la continuidad del mismo. Hay que tener en cuenta que los intereses de TESAU en el supuesto de que el operador sea declarado insolvente (por el Juzgado) se encuentran suficientemente protegidos porque este supuesto se recoge como causa de constitución del aval (mecanismo de aseguramiento del pago). Es necesario puntualizar que la declaración de insolvencia no debe suponer en sí misma la resolución del contrato que, en todo caso, se produciría ante el incumplimiento de las obligaciones de pago, no por el mero hecho de la declaración de insolvencia.

Por otro lado, es necesario proteger los intereses de los abonados ya que la resolución del Acuerdo *“producirá la baja automática del abonado del Servicio de AMLT”* (cláusula 7.3. efectos de la extinción del acuerdo) por lo que las causas de resolución deben ser tasadas y proporcionadas, teniendo en cuenta las consecuencias que se derivan de la misma. En consecuencia, se propone la supresión de esta causa de resolución del Acuerdo.

La causa específica de resolución número 6, por *“el cese, por cualquier motivo, de una de las partes en la continuidad de sus negocios o línea de actividad principal, la alteración sustancial de la naturaleza de su empresa, su liquidación o cierre ordenado”* resulta, también, desproporcionada. El nuevo marco normativo recogido en la LGTel prevé que podrán explotar redes y prestar servicios de comunicaciones electrónicas a terceros, las personas físicas o jurídicas que, con anterioridad al inicio de la actividad, notifiquen fehacientemente a la Comisión su intención de explotar redes o prestar servicios de comunicaciones electrónicas, en los términos que se establezcan legalmente.

Por otra parte, el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios (en adelante, Reglamento de prestación de servicios) detalla la documentación que se ha de acompañar a la solicitud de inscripción. En estas normas no se recoge la necesidad de que la actividad principal del Operador deba ser la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, por tanto, el hecho de que TESAU pueda rescindir un contrato para la prestación de un servicio determinado por el cese de la actividad principal, resulta un tanto desmesurado, cuando no es necesario para realizar la inscripción, es decir, no es requisito para la prestación del servicio.

La liquidación o cierre ordenado de la empresa ha de realizarse mediante el cauce legalmente establecido para ello. La liquidación en sentido estricto es el conjunto de operaciones que durante el proceso de liquidación tienden a realizar el activo de la sociedad y extinguir el pasivo social. No se puede dejar al arbitrio de TESAU la resolución del contrato, que habrá de realizarse de forma ordenada dentro del proceso de liquidación correspondiente. Por tanto, se propone la supresión de esta causa de resolución propuesta por TESAU.

La causa específica de resolución del Acuerdo número 7, *“el incumplimiento por cualquiera de las partes de alguna de las obligaciones sustanciales del contrato,*



especialmente por incumplimiento de la obligación de pago por el operador beneficiario", se encuentra sin delimitar por lo que su aplicación literal resultaría desproporcionada. Hay que tener en cuenta que el impago de hasta dos facturas es causa para que TESAU solicite la constitución de un aval al operador, por tanto, el impago de una factura no debería suponer, lógicamente, la resolución del contrato entre las Partes.

TESAU propone que las causas de terminación (excepto la causa número 2) producirán efectos mediante comunicación dirigida por, en este caso, TESAU al Operador manifestando su voluntad de dar por terminado el contrato. Según la propuesta de TESAU, el impago de una sola factura por el Operador podría dar lugar a la resolución y por tanto a la *"la baja automática del abonado del Servicio de AMLT"* (cláusula 7.3). Para evitar cualquier efecto abusivo y discrecional por parte de TESAU se propone que el incumplimiento por cualquiera de las Partes de las obligaciones contenidas en este Acuerdo se sustancie mediante resolución de esta Comisión.

Esta Comisión no es sólo el órgano competente para conocer de los conflictos que pudieran surgir entre operadores en relación con la interpretación y ejecución de los Acuerdos (artículo 7.3 del Reglamento de mercados) sino que, por extensión, es el órgano competente para conocer de los actos contratantes tendentes a la resolución de los Acuerdos. Teniendo en cuenta que hay que evitar posibles perjuicios a los usuarios, que serían los más perjudicados, resulta imprescindible que esta Comisión intervenga en todos los actos en los que esté en juego el acceso y la interconexión y, muy especialmente, en aquellos en los que ésta se ve amenazada por los actos unilaterales de uno de los firmantes de un Acuerdo. Además, se considera adecuado establecer un periodo de tiempo razonable, 2 meses, para que la parte que ha incumplido corrija su comportamiento de forma espontánea.

La causa específica de resolución contractual número 8, *"por causa de fuerza mayor que impida el cumplimiento de las obligaciones previstas en este acuerdo por una de las partes. Este incumplimiento no dará derecho a exigir indemnización de daños y perjuicios a la parte perjudicada por el incumplimiento"*, debería suprimirse totalmente. La fuerza mayor no debería convertirse en una causa de resolución contractual ya que supone, en todo caso, un supuesto de exclusión de responsabilidad.

El artículo 1.105 del Código Civil establece que *"nadie responderá de aquellos sucesos que no hubieran podido preverse, o que previstos, fueran inevitables"*, así que la resolución contractual (con los consiguientes perjuicios para el Operador, para los usuarios, etc.) basada en causa de fuerza mayor, estaría en cierto sentido, contraviniendo este precepto.

2.7.2.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

"El Acuerdo se resolverá por las causas generales admitidas en derecho y por las establecidas en el mismo. En particular puede resolverse por los siguientes motivos:

- 1. Por mutuo acuerdo entre las Partes, manifestado expresamente por escrito.*
- 2. Por la finalización del periodo inicial de vigencia o de la prórroga tácita que establezcan, siempre que una de las Partes comunique por escrito a la otra su voluntad de excluir la prórroga del Acuerdo con una antelación mínima de dos meses.*
- 3. Por revocación, extinción, transformación o modificación, por cualquier causa, de la inscripción que ostente cualquiera de las Partes en el Registro de Operadores*



cuando, en este último supuesto, ello impida el cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Contrato. La apreciación de la concurrencia de esta circunstancia habrá de efectuarse por las Partes de mutuo acuerdo o, en su caso, someterse a la resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

4. *Por resolución fundada en incumplimiento por cualquiera de las Partes, de las obligaciones contenidas en este acuerdo, una vez transcurridos dos meses desde que la Parte cumplidora haya exigido a la otra, por escrito, el cumplimiento de las mencionadas obligaciones. La apreciación de la concurrencia de esta circunstancia habrá de efectuarse por las Partes de mutuo acuerdo o, en su caso, someterse a la resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.”*

2.7.2.4 Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia

El apartado 22.1.3. del contrato del servicio de AMLT propuesto por CMT, se señala que este se extinguirá por el *“incumplimiento por cualquiera de las partes de las obligaciones contenidas en el mismo, una vez transcurridos dos meses desde que la Parte cumplidora haya exigido a la otra, por escrito, el cumplimiento de las mencionadas obligaciones”*.

TESAU alega que debería regularse expresamente el supuesto del incumplimiento de la obligación de pago, recogiendo un plazo menor para la efectiva resolución del contrato. Adicionalmente, en el supuesto de impago por parte del operador beneficiario, el incumplimiento debería comenzar a computarse desde el momento en que éste se coloque en situación de mora, es decir, no realice el pago puntual, de la cantidad debida, tal y como se señala en el apartado 12.4.1 en el que se analiza el retraso en el pago.

Asimismo, se han recibido alegaciones de ASTEL por las que manifiesta que debería suprimirse la referencia a la posibilidad de resolución contractual por negativa de TESAU a la prórroga del contrato, pues mientras no varíe la regulación aplicable, para ella este contrato es obligatorio.

2.7.2.5 Respuesta a alegaciones

En cuanto a la alegación de TESAU sobre que debería establecerse un supuesto especial para la situación de impago, recogiendo un plazo menor para la efectiva resolución del contrato, es necesario recordar que el incumplimiento de la obligación de pago supone el incumplimiento de una obligación esencial del contrato, dando lugar a la resolución del mismo previo apercibimiento. Cualquier incumplimiento de alguna de las citadas obligaciones esenciales da lugar al derecho de rescisión del contrato en un plazo determinado, dos meses, no dando TESAU ninguna razón de porqué debería acortarse este plazo ante la situación de impago e imponer un plazo especial distinto (al de resto de incumplimientos de obligaciones esenciales).

Además, hay que señalar que la situación acreedora de TESAU se encuentra suficientemente protegida teniendo en cuenta que puede exigir la constitución de un aval, una vez iniciada la prestación del servicio AMLT *“una vez se constate la existencia de impagos sin causa justificada en derecho o demoras en el pago de dos facturas emitidas por esta entidad relativas al servicio AMLT”*. Y si tenemos en cuenta que la facturación se realiza con una periodicidad mensual (según el punto 8.4.2 de la Oferta) si se acortase el plazo de rescisión contractual a menos de dos meses, la figura del aval se vaciaría de contenido y ello porque TESAU podría proceder a la



resolución del contrato en un plazo menor al que puede solicitar la constitución del aval.

En definitiva y, teniendo en cuenta todo lo anterior, el plazo de dos meses para instar a la resolución del contrato resulta apropiado, no procediendo a su modificación en el caso específico de incumplimiento de la obligación de pago.

Por otro lado, TESAU alega que el incumplimiento debería comenzar a computarse desde el momento en que el operador se coloque en situación de mora. Pues bien, tal y como se establece en el texto de la Oferta, efectivamente, el Operador que no realice el pago puntual de alguna cantidad debida, automáticamente se colocará en situación de mora, sin necesidad de requerimiento alguno por parte de TESAU quedando obligado desde ese momento al abono de los intereses correspondientes.

La mora supone un cumplimiento tardío de la obligación de pago. Por tanto, desde el momento en que el operador debía haber cumplido su obligación y no lo hizo, se considera que esta incumpliendo, sin perjuicio de su cumplimiento posterior.

En definitiva, de acuerdo con lo que manifiesta TESAU en su escrito de alegaciones, el incumplimiento comienza a computar desde el momento en que el operador no paga. Esto sin perjuicio, de que más tarde se subsane procediendo al pago tardío, es decir, incurriendo en mora.

Por último, ASTEL alega que debería suprimirse la referencia a la posibilidad de resolución contractual por negativa de TESAU a la prórroga del contrato ya que considera que se encuentra obligada legalmente.

Desde un punto de vista jurídico, ASTEL tiene razón al afirmar que TESAU se encuentra obligada a prorrogar el contrato si la otra parte cumple todos los extremos del mismo y así lo solicita en tiempo y forma. El artículo 10.1.c del Reglamento de Mercados establece que se podrán imponer determinadas obligaciones a los operadores declarados con PSM, entre las que se encuentra, la de no revocar una autorización de acceso a recursos previamente concedida, en especial cuando resulte esencial para el suministro de sus servicios. En base a este precepto podría obligarse a TESAU a prorrogar un contrato de AMLT si se dan los requisitos para ello quedando así protegido el operador alternativo.

No obstante, ASTEL pretende que se elimine radicalmente cualquier referencia al derecho que tiene TESAU de no prorrogar el contrato porque considera que este derecho sólo asiste a los operadores alternativos. Pues bien, si bien es cierto que TESAU tiene un mayor compromiso y un mayor grado obligacional dada su posición, no es más cierto que no se le puede privar de ciertos derechos que le asisten. Si se excluyese la prórroga del Acuerdo para una sola de las partes implicaría introducir un elemento asimétrico en el mismo sin justificación dado que los intereses del operador alternativo ya se encuentran suficientemente preservados.

Además, los operadores tienen que tener presente que en caso de conflicto respecto a la resolución del contrato por denuncia unilateral de una de las partes, podrán acudir a la Comisión para que resuelva todos los extremos.

2.7.2.6 Modificación final

En el punto segundo relativo a la resolución por la finalización del periodo inicial de vigencia o de la prórroga tácita que establezcan siempre que una de las Partes comunique por escrito a la otra su voluntad de excluir la prórroga del Acuerdo con una antelación mínima de dos meses, se incluye la siguiente puntualización:



“En caso de conflicto, el órgano encargado de intervenir será la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sometiéndose las partes a su resolución vinculante”.

2.7.3 Efectos de la extinción del acuerdo

2.7.3.1 Propuesta inicial de TESAU

TESAU propone que la resolución del Acuerdo de prestación del Servicio AMLT, por cualquiera de las causas establecidas en la anterior cláusula, producirá la baja automática del abonado del Servicio de AMLT.

En caso de resolución del Acuerdo, TESAU pasará a facturar y cobrar directamente a los abonados que estaban dados de alta en el Servicio de AMLT con el operador, por los servicios de telecomunicación que les presta y que estaban incluidos en dicho servicio de AMLT.

La resolución del Acuerdo por alguna de las causas previstas no supondrá renuncia por ninguna de las partes al ejercicio de las acciones que pudieran corresponderle en derecho. Asimismo, la resolución del Acuerdo no exonerará a las partes del cumplimiento de sus obligaciones pendientes.

2.7.3.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

Se considera adecuada la propuesta de TESAU.

2.7.3.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

No se propone ninguna modificación en el presente apartado.

2.7.3.4 Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia

No se han recibido alegaciones sobre este punto.

2.7.3.5 Modificación final

Se mantiene la propuesta del informe de audiencia.

2.7.4 Vigencia y revisión del acuerdo

2.7.4.1 Propuesta inicial de TESAU

TESAU propone que el Acuerdo tendrá eficacia desde el día siguiente al de su firma y hasta el 31 de diciembre del año en curso. El contrato se prorrogará automáticamente por un periodo de un año a no ser que, con una antelación superior al mes de su finalización, una de las partes, solicite su revocación.

En cuanto a la revisión, TESAU propone que se revisará, parcial o totalmente, a petición escrita de alguna de las partes dirigida a la otra, cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

1. Cambios normativos en materia del servicio de AMLT que afecten al mismo.
2. Modificación de las condiciones técnicas o económicas del servicio de AMLT, incluida la publicación de una nueva Oferta de servicio de AMLT.



3. Modificación o transformación del título habilitante que ostenta cualquiera de las partes.
4. Petición de revisión general del Acuerdo, que podrá ser efectuada por cualquiera de las partes con una antelación mínima de tres meses al término del periodo inicial de vigencia de un año del Acuerdo.

La revisión del Acuerdo no puede suponer una modificación fundamental de las condiciones técnicas o normativas pues, entonces estaríamos ante una causa de resolución del Acuerdo, debiendo las partes suscribir uno nuevo. En caso de revisión del Acuerdo, las partes se comprometen a negociar de buena fe, respondiendo pronta y constructivamente a las propuestas respectivas, y a tratarse recíprocamente de modo no discriminatorio y no exclusivo.

2.7.4.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

En cuanto a la vigencia, TESAU propone que el contrato será eficaz desde su firma hasta el día 31 de diciembre del año en curso, prorrogándose automáticamente por un periodo de un año. TESAU no da ninguna razón de por qué propone la finalización de todos los contratos a 31 de diciembre y no presenta una duración inicial de 1 año, duración similar a la de las prórrogas tácitas posteriores. Parece más útil y ventajoso para todas las Partes prever que el contrato tenga una duración inicial de 1 año (con la propuesta de TESAU se podría dar el supuesto de contratos de duración 1 día), excepto que esta previsión responda a otros motivos que TESAU no ha puesto de manifiesto.

En cuanto a la revisión del Acuerdo hay que puntualizar la propuesta de TESAU en algunos aspectos. Por una parte, TESAU propone que el Acuerdo se revisará cuando concurren ciertos supuestos, entre ellos, como supuesto número 3 establece *“la modificación o transformación del título habilitante que ostenta cualquiera de las partes”*. Como se advierte, TESAU se refiere a los títulos habilitantes del antiguo marco normativo, así que habrá que actualizar la redacción dada por TESAU y ajustarla al marco normativo actual, es decir, a la inscripción en el Registro de Operadores.

Además, TESAU establece como causa de revisión del contrato, la modificación normativa, técnica o económica del Servicio AMLT. Sin embargo, establece que si supone una “modificación fundamental” de las mismas, supondría una de las causas de resolución de su propuesta. Pues bien, sin perjuicio de lo que se ha establecido en el citado apartado de causas de resolución en cuanto a la no aceptación de la simple modificación como una de estas causas, hay que añadir que este elemento de “modificación fundamental” introduciría un concepto indeterminado y podría resultar arbitrario. En conclusión, al haberse rechazado como causa de resolución la simple modificación, habría que, en consecuencia, suprimir este apartado.

Por último, en la propuesta de TESAU se recoge un compromiso de las Partes a negociar de buena fe en caso de revisión del Acuerdo. La experiencia de esta Comisión aconseja determinar un plazo razonable para que las Partes negocien libremente, finalizado el mismo se podrá solicitar a la Comisión su intervención para que el Servicio no se vea perjudicado. Parece razonable que el plazo para llevar a cabo las negociaciones se fije en 3 meses, teniendo en cuenta que es el plazo estándar que se ha fijado tanto en la OBA como en la OIR. No obstante, las Partes podrán fijar uno menor si así lo desean.



2.7.4.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

“El Acuerdo entrará en vigor en la fecha de su firma y tendrá una duración de un año, a contar desde esa fecha. Sin perjuicio de lo anterior, este Contrato se prorrogará automáticamente por periodos sucesivos de un año a no ser que, con una antelación superior al mes de su finalización, una de las partes solicite su revocación.

El Acuerdo se revisará, parcial o totalmente, a petición escrita de cualquiera de las Partes dirigida a la otra, cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

- 1. Cambios normativos en materia de AMLT, aplicables en España, que afecten a este acuerdo.*
- 2. Modificación de las condiciones técnicas del servicio de AMLT por la autoridad administrativa o judicial de acuerdo con la normativa vigente, incluida la publicación de una nueva Oferta de AMLT.*
- 3. Modificación o transformación de la inscripción que ostenta cualquiera de las Partes en el Registro de Operadores, siempre que ello no impida el cumplimiento por la misma de las obligaciones contenidas en el presente acuerdo.*
- 4. Petición de revisión general del Contrato, que podrá ser efectuada por cualquiera de las Partes con una antelación mínima de tres meses al término de cada sucesivo periodo de un año desde el inicio de la vigencia del Contrato.*

Las Partes se comprometen a negociar de buena fe, respondiendo pronta y constructivamente a las propuestas respectivas, y a tratarse recíprocamente de modo no discriminatorio y no exclusivo.

Si las negociaciones para la revisión contractual no dan lugar a un acuerdo en el plazo de 3 meses desde la solicitud de su inicio, cada una de las Partes podrá solicitar la intervención de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, al objeto de que ésta resuelva el conflicto, sin que ello suponga suspensión o resolución del acuerdo.”

2.7.4.4 Alegaciones recibidas en el trámite de audiencia

ASTEL y FTE alegan que la resolución final que se vaya a aprobar debería incluir una previsión de que la adhesión pura y simple del operador a la Oferta servirá por sí sola para perfeccionar el contrato, sin necesidad de ninguna otra formalidad, del modo ya previsto en la regulación para otras Ofertas.

Asimismo, ASTEL pone de manifiesto que resulta innecesario esperar 3 meses para acudir a CMT en caso de imposibilidad evidente de negociación de la revisión del contrato.

2.7.4.5 Respuesta a alegaciones

En primer lugar, respecto a la alegación de ASTEL y FTE sobre la necesidad de incluir una previsión acerca de la adhesión para perfeccionar el contrato de AMLT, es necesario señalar que así se ha previsto en el punto 2.2.3 de esta Resolución. En ese apartado se establece la aplicación de la Circular 1/2001 y se modifican en consecuencia los requisitos 2 y 4 para acceder a la oferta de AMLT, aceptando la adhesión contractual.

En el informe de audiencia se establecía que si las negociaciones para la revisión contractual no dan lugar a un acuerdo en el plazo de 3 meses desde la solicitud de su



inicio, cada una de las partes podrá solicitar la intervención de la Comisión. ASTEL alega que debería desaparecer la referencia a la espera de 3 meses para acudir a la CMT para que no se produzcan dilaciones indebidas.

Pues bien, la razón para fijar este plazo en el Acuerdo de AMLT es para que exista un límite que establezca un plazo adecuado y suficiente para que las Partes negocien y pongan de manifiesto, al menos mínimamente, sus pretensiones. Sin embargo, contrariamente a la opinión manifestada por ASTEL se propone un plazo determinado a fin de evitar dilaciones que pudieran tener efectos contrarios a la libre competencia, cuya salvaguardia corresponde a esta Comisión. Sin perjuicio de esto, cuando existan evidencias en un periodo de tiempo más corto de la falta de voluntad negociadora para la revisión del contrato, la parte interesada estará en su derecho de acudir a la CMT para la defensa de sus intereses.

2.7.4.6 Modificación final

No se modifica la oferta en lo relativo a este aspecto.

2.8 **Procedimientos administrativos**

Los procedimientos administrativos asociados al AMLT están muy relacionados con la definición y condiciones del servicio AMLT. En efecto, la inclusión en la oferta de AMLT de conceptos tales como las líneas RDSI básicas, el alta y la baja de la línea telefónica, los servicios suplementarios, el alquiler y mantenimiento del terminal, etc, implican una modificación importante de los procedimientos asociados al AMLT. El procedimiento presentado inicialmente por TESAU recoge las funcionalidades descritas en su propuesta inicial de oferta de servicio AMLT. Por lo tanto, deberá ser modificado en función de las condiciones de prestación del servicio AMLT que se determinen en la presente resolución. En particular, el procedimiento propuesto por TESAU deberá ser modificado en los siguientes aspectos:

- Posibilidad de contratar el servicio AMLT sobre líneas inactivas:
- Inclusión de líneas RDSI básicas
- Posibilidad de solicitar la baja de la línea telefónica.
- Inclusión en la oferta AMLT de los servicios suplementarios asociados al servicio telefónico así como la posibilidad de modificar los mismos (contratando nuevos servicios o cancelando los existentes).
- Inclusión en la oferta AMLT del alquiler y mantenimiento del Terminal

2.8.1 **Recepción y atención de solicitudes de alta/inhabilitación de líneas en el servicio AMLT**

2.8.1.1 Propuesta inicial de TESAU

Visión global del proceso

El procedimiento propuesto inicialmente por TESAU se basa en el actual procedimiento de preselección, diferenciándose de este último en una actuación sobre los sistemas de gestión comercial posterior a la actualización en red, si procede, de la preselección.

Envío y recepción de solicitudes por correo electrónico



TESAU describe en su propuesta inicial un sistema de envío y recepción de solicitudes por correo electrónico similar al utilizado en preselección. TESAU indica que las solicitudes deberán estar autenticadas y encriptadas mediante PGP versión 9.5.0. o superior. Cada solicitud se informará en una línea de texto del mensaje, permitiéndose hasta 500 solicitudes por mensaje. Además TESAU propone un límite de atención de 200 solicitudes de AMLT por operador y día.

TESAU propone una estructura de solicitud similar a la manejada en preselección, detallando qué campos son obligatorios. TESAU contempla 5 tipos de actuación, codificados en el campo "Tipo de modificación":

- 10: Habilitación AMLT: implica la habilitación de preselección global extendida en caso en que sea necesario
- 04: Inhabilitación AMLT: esta modalidad implicaría la baja tanto del servicio AMLT como de la preselección.
- 11: Exclusión AMLT: esta modalidad implicaría la baja del servicio AMLT manteniendo la preselección global extendida
- 07: Exclusión de llamadas a servicios de RI: esta modalidad implicaría la baja del servicio AMLT manteniendo la preselección global
- 06: Exclusión de llamadas metropolitanas y a servicios de RI: esta modalidad implicaría la baja del servicio AMLT manteniendo la preselección de llamadas larga distancia y fijo-móvil.

TESAU también detalla las causas de rechazo que determinarán si un mensaje está normalizado y puede pasar a la fase de validación comercial. Respecto al procedimiento de preselección, TESAU ha añadido la causa de rechazo con código 05 "Mensaje con más de 200 solicitudes de alta AMLT al día".

Validación comercial

TESAU describe el procedimiento de validación comercial de las solicitudes de AMLT, detallando las posibles causas de denegación que pueden motivar el rechazo de las mismas.

Ejecución de solicitudes en red

Las solicitudes que hayan superado el proceso de validación comercial y que impliquen modificación de la modalidad de preselección o del operador beneficiario de la misma, serán enviadas a los sistemas de red para implementar las modificaciones necesarias en preselección.

Actualización de sistemas de Gestión comercial

Una vez implementada en su caso la preselección, se procederá a la actualización de los sistemas de gestión comercial para activar o desactivar el servicio AMLT en función del tipo de modificación que implique la solicitud. Una vez actualizados los sistemas de gestión comercial, se enviará al operador beneficiario un mensaje de ejecución.

Plazo de ejecución

TESAU indica que las solicitudes de AMLT que impliquen actuaciones en red tendrán un plazo máximo de ejecución de 6 días hábiles a contar desde la fecha en la que el



operador envió la solicitud, siendo la efectividad de dicha actuación la fecha en la que se actualizó en red la preselección correspondiente (en principio, 5 días hábiles después de la solicitud). Por su parte, las solicitudes AMLT que no impliquen actuaciones en red, tendrán un plazo máximo de ejecución de 2 días hábiles, siendo la efectividad de dicha actuación la fecha de actualización de los sistemas de gestión comercial.

Mensajes enviados por TESAU

En cada fase del procedimiento, TESAU enviará diversos mensajes que describe con detalle en su propuesta, basándose en los definidos para preselección.

Consentimiento de los abonados

TESAU indica que, conforme al procedimiento general de preselección, durante un plazo de seis meses a contar desde la fecha de activación del servicio AMLT, el operador afectado podrá exigir la acreditación del consentimiento del cliente al operador solicitante, que habrá de facilitarlo en el plazo de 20 días naturales. Además, TESAU define el formato del Mensaje de requerimiento de originales, también basado en el definido para preselección.

2.8.1.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

Visión global del proceso

En el informe de audiencia se consideró adecuado que el procedimiento asociado al servicio AMLT se implementase tomando como base el procedimiento de preselección existente en la actualidad, puesto que es un procedimiento fiable, que lleva mucho tiempo funcionando correctamente, y que los operadores conocen bien. La visión global del proceso presentada por TESAU se estimó por lo tanto adecuada. En particular, se consideró lógico que la actualización de los sistemas de gestión comerciales de TESAU comenzase una vez realizadas en red las modificaciones asociadas a la preselección, puesto que el servicio AMLT se activa sobre líneas preseleccionadas, si bien la solicitud AMLT+preselección puede realizarse de forma conjunta.

TESAU no había contemplado sin embargo la posibilidad de solicitar el alta de AMLT sobre líneas inactivas en su propuesta inicial. Esto se contempló en el informe de audiencia dentro de la visión global del proceso como una etapa más, de forma que se activará la línea, se realizarán las actuaciones de preselección y se modificarán los sistemas de gestión comercial.

Envío y recepción de solicitudes por correo electrónico

En el informe de audiencia, los servicios de la CMT coincidieron con TESAU en que el procedimiento debe asemejarse en lo posible al establecido para preselección. Por ello, para todo lo que TESAU no haya especificado en su propuesta, se interpretó que debía ser aplicable lo establecido en el citado procedimiento.

Por ejemplo, en lo que se refiere a los plazos de envío de solicitudes, TESAU no los había definido explícitamente en su propuesta inicial. En consecuencia, en el informe de audiencia se propuso aplicar lo ya establecido en el procedimiento de preselección: las solicitudes podrán enviarse a partir de las 8 horas. El buzón permanecerá abierto siempre pero se leerán solicitudes sólo en las horas hábiles (de 8 a 20h) de los días hábiles.



Respecto a la capacidad del sistema, en su propuesta inicial TESAU estableció un límite de 200 solicitudes por operador y día. En el informe de audiencia se indicó que dicho límite podría resultar razonable para una fase estable del sistema, pero que convenía tener en cuenta que en la fase inicial del servicio podría haber un número elevado de solicitudes de alta en el servicio AMLT. Por ello, se consideró que TESAU debería establecer algún mecanismo de contingencia ante la posibilidad de un número masivo de solicitudes de alta en AMLT en los primeros meses de implantación del servicio, debido a que la gran mayoría de clientes preseleccionados en la actualidad están en la modalidad Global, y en consecuencia deberían migrar a la modalidad Global extendida en caso de contratar el servicio AMLT. En el informe de audiencia se recordó además que en otros sistemas que implican la interacción de los operadores y TESAU, no se han establecido cupos máximos de solicitudes diarias, sino que se han utilizado otros mecanismos: envío de previsiones/planificaciones en preselección y OBA, cupos adaptativos en portabilidad. Por todo ello, se propuso que el límite se estableciese en 500 solicitudes por operador y día.

Respecto al formato de la solicitud, en el informe de audiencia se consideró que la propuesta de TESAU no recogía todos los tipos de acciones que debían poder realizarse en el marco del AMLT. En particular, no se contemplaba la posibilidad de solicitar la baja de línea, ni el alta sobre líneas inactivas, ni la modificación de servicios suplementarios...Se estimó que todos estos tipos de posibles actuaciones debían ser contemplados en el formato de solicitud, utilizando sus diferentes campos. En particular:

- Campo “Unidad de preselección”: en la propuesta sometida a audiencia se indicó que se debía habilitar la posibilidad de realizar solicitudes de preselección en bloque, permitiendo el valor 02 en el campo “Unidad de preselección” cuando la solicitud afectase a todos los números asociados a un determinado acceso (caso de servicio AMLT sobre accesos RDSI básicos o primarios)

- Campo “Tipo de modificación”: se estimó que este campo debía permitir nuevos valores para las nuevas actuaciones propuestas:

- alta de AMLT con activación de línea
- baja de AMLT con baja de línea
- modificación de servicios suplementarios (indicando cuáles se quieren añadir o dar de baja)
- opción de alquiler/compra del terminal telefónico.

Además, en el caso del alta de AMLT sobre líneas inactivas, no es posible identificar al usuario por el campo “Número telefónico” ni por el campo “DNI/CIF del abonado”, por lo que se consideró que habría que añadir un campo “Domicilio del abonado para la identificación del par” que únicamente sería obligatorio en el caso de alta de AMLT sobre líneas inactivas (de manera similar al procedimiento de prolongación del par sobre bucles vacantes incluido en la OBA). También se estimó procedente incluir nuevos campos para indicar los servicios asociados que se quieren activar/dar de baja.

Por último, se señaló que se echaba en falta una tabla como la incluida en las circulares de preselección, en la que se especificase qué operador (TESAU o el operador beneficiario) puede iniciar las diferentes actuaciones en el ámbito de la oferta AMLT.



Validación comercial

En el informe de audiencia se realizaron distintos comentarios y propuestas respecto a las reglas de validación comercial de las solicitudes de AMLT, y en particular se indicó lo siguiente:

Código 03: Se indicó que esta causa de denegación fue derogada en el ámbito de la Circular 1/2002

Código 04: A pesar de ser una causa de denegación definida en materia de preselección, se consideró que el AMLT debe poder contratarse sobre líneas inactivas, es decir, puede ser solicitado sobre líneas que pertenecen a abonados que han causado baja con TESAU o que no han sido nunca de TESAU, por lo que esta causa no debería aplicar cuando el tipo de actuación fuese “Alta de AMLT con alta de línea”.

Código 05: En el informe de audiencia se consideró que los servicios de GCU y RPV no son incompatibles con el servicio AMLT, sino que son servicios excluidos. Esto quiere decir que sobre una línea con GCU o RPV se puede contratar el AMLT, pero dichos servicios no estarán incluidos en la oferta de AMLT, es decir, seguirán siendo prestados y facturados por el operador de RPV. En consecuencia, se propuso modificar la definición propuesta por TESAU para esta causa de denegación.

Código 07: Hay que tener en cuenta que en el caso en que el alta del servicio AMLT se produzca sobre una línea inactiva, el campo “Número Telefónico” estará en blanco, sin que ello deba significar un rechazo. Por ello, se propuso que esta causa debía aplicar únicamente para actuaciones diferentes del alta en AMLT sobre línea inactiva.

Código 08: Hay que tener en cuenta que en el caso en que el alta del servicio AMLT se produzca sobre una línea inactiva, el campo “DNI/CIF del abonado” estará en blanco, sin que ello deba significar un rechazo. Por ello, se propuso que esta causa debía aplicar únicamente para actuaciones diferentes del alta en AMLT sobre línea inactiva.

Código 13: Este campo no es necesario en el caso de las posibles actuaciones de AMLT (es análogo al código 18)

Código 14: El campo unidad de preselección debe admitir los valores 01 (preselección individual) o 02 (preselección en bloque).

Código 16: Esta causa de denegación no procede, puesto que el servicio AMLT debe poder solicitarse sobre un acceso multilínea (RDSI básico y primario)

Código 17: En el informe de audiencia se interpretó que esta causa se daría cuando se realizase una solicitud de AMLT sobre una línea en la que ya hubiese una solicitud de AMLT en curso (análogo a la causa 01 del procedimiento de preselección)

Código 18: En el informe de audiencia se interpretó que esta causa aplicaría sólo en el caso de solicitudes de baja o exclusión si la línea no estuviese dada de alta en el servicio AMLT. Se entiende que es análogo a la causa 13 del procedimiento de preselección pero aplicándolo al AMLT. No se entiende por qué no sería válido este código de denegación para solicitudes con tipo de actuación 11 (exclusión AMLT manteniendo la preselección global extendida)

Por otra parte, los servicios de la CMT indicaron en el informe de audiencia, que en su propuesta inicial de oferta del servicio AMLT, TESAU no había tenido en cuenta todas las causas de denegación contempladas en materia de preselección. En particular, TESAU no había contemplado las causas 18 (numeración no perteneciente al



operador de acceso) y 19 (número centrex cabecera sin línea física). Estas causas se introdujeron en la Circular 1/2003 y están vigentes en la actualidad. Conviene recordar que las antiguas causas 16 (línea de abonado con centrex) y 17 (línea TRAC) ya no están vigentes.

Adicionalmente, se el informe de audiencia estimó oportuno introducir nuevas causas de rechazo relacionadas con los nuevos campos introducidos en la solicitud de AMLT y que implicarán nuevas validaciones específicas de AMLT (“Domicilio del abonado”, “Detalle de servicios que se contratan/excluyen”...).

Ejecución de solicitudes en red

En el informe de audiencia se especificó que en el caso en que sea necesario realizar actuaciones de preselección, se seguirá el procedimiento establecido en preselección, que finalizará con el mensaje de ejecución de la preselección. En su caso, se realizarán también las actuaciones necesarias para activar la línea, con procedimientos análogos a los utilizados por TESAU para dar de alta a sus nuevos clientes minoristas.

Actualización de sistemas de Gestión comercial

El mensaje de ejecución se enviará al operador beneficiario una vez actualizados los sistemas de gestión comercial. Sin embargo, en el informe de audiencia se indicó que la fecha de ejecución debería ser la de actualización en red de la preselección o la fecha de actualización de los sistemas de gestión comercial, dependiendo si la solicitud de AMLT implica actuaciones de preselección o no. Esta será la fecha efectiva de ejecución de la solicitud.

Se consideró que además, TESAU debería comunicar al operador la lista de productos y servicios contratados por el abonado al confirmar el alta en AMLT o la modificación de servicios asociados.

Plazo de ejecución

En lo referente al plazo de ejecución de las solicitudes de AMLT, en el informe de audiencia se distinguieron claramente los posibles casos que podían darse:

- Solicitudes de AMLT que impliquen actuaciones de preselección en red: En este caso, TESAU indica en su propuesta inicial que *“las solicitudes AMLT que impliquen actuaciones en red tendrán un plazo de ejecución de seis días hábiles a contar desde la fecha en la que el operador envió la solicitud, siendo la efectividad de dicha actuación la fecha en la que se actualizó en red la preselección correspondiente (en principio 5 días hábiles después de la solicitud)”*. Esto quiere decir que, si bien el proceso completo (incluidas las modificaciones del sistema de gestión comercial) puede tardar hasta 6 días hábiles, la fecha de efectividad de alta en el servicio AMLT coincidirá con la fecha de ejecución de la preselección (como máximo 5 días después de la solicitud). En el informe de audiencia, los servicios de la CMT consideraron aceptable esta solución. En efecto, se reconoció que la actualización de los sistemas de gestión comercial debe realizarse tras la implementación de la preselección. Sin embargo, por otra parte se estimó deseable que en el caso del servicio AMLT, ambos hitos (activación de la preselección y actualización de los sistemas de gestión comercial) fuesen efectivos en la misma fecha, con el fin de que el usuario pudiese recibir una



factura única desde el momento en que fuesen efectivas las modificaciones en red asociadas a la preselección.

- Solicitudes de AMLT que no impliquen actuaciones de preselección en red. En este caso, TESAU indica en su propuesta inicial que dichas solicitudes *“tendrán un plazo máximo de ejecución de 2 días hábiles, siendo la efectividad de dicha actuación la fecha de actualización de los Sistemas de Gestión comercial”*. En el informe de audiencia también se consideró aceptable este plazo.
- Solicitudes de AMLT que impliquen la activación de la línea telefónica. En el informe de audiencia se indicó que TESAU debería especificar un plazo para la ejecución de solicitudes de AMLT que impliquen el alta de línea, que debería ser igual al que maneje internamente para sus altas, en sus diferentes modalidades. Independientemente de ello, se indicó que la fecha efectiva de activación de la línea y la de alta en el servicio de AMLT debían coincidir, con el fin que el usuario reciba una factura única desde el momento en que se active la línea.

En cuanto al plazo de baja, en el informe de audiencia se consideró que los plazos debían ser análogos a los del alta en cada una de sus modalidades. Por ejemplo, el plazo para la exclusión de AMLT (manteniendo la preselección global extendida) debería ser de 2 días, pues no implica ninguna actuación en red, y lo mismo para la modificación de servicios suplementarios asociados. En el caso en que la baja de AMLT implicase también la modificación de la preselección asociada, se debería contemplar un plazo de 5 días.

Mensajes enviados por TESAU

En el informe de audiencia se consideró adecuado el formato de los mensajes enviados por TESAU durante el proceso de AMLT, aunque TESAU deberá adaptarlo en función de las características del servicio AMLT que finalmente se determinen.

Consentimiento de los abonados

La propuesta inicial de TESAU especifica que el consentimiento de los abonados puede ser escrito (mediante firma escrita) o verbal (mediante verificación por tercero). En lo referente a la puesta a disposición de originales, en el informe de audiencia se consideró que debe ser aplicable lo establecido a este respecto en las circulares de preselección, y en particular, lo establecido en el apartado 7 de la Circular 1/2001, teniendo en cuenta las modificaciones introducidas en la Circular 1/2004, en lo relativo al consentimiento verbal con verificación por tercero.

2.8.1.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

TESAU deberá modificar el procedimiento administrativo propuesto para el servicio AMLT en función de las características que finalmente se determinen y teniendo en cuenta lo comentado por los servicios al respecto. En el apartado 8 del Anexo 2 del Informe de Audiencia, se incluye la modificación propuesta por los servicios de la CMT de los procedimientos administrativos asociados a la oferta de AMLT presentada por TESAU.



2.8.1.4 Alegaciones de los operadores durante el trámite de audiencia

Visión global del proceso

En sus alegaciones, TESAU propone un procedimiento para la solicitud de alta de AMLT sobre líneas inactivas. En concreto TESAU se muestra de acuerdo con que el operador pueda remitir en única solicitud simultáneamente tanto su petición de alta de línea junto con la del servicio AMLT siempre y cuando se refieran a líneas individuales. Asimismo en cuanto a la condición de garantizar por parte de TESAU que el alta efectiva de la línea telefónica coincida con la disponibilidad de del servicio AMLT para el usuario final, dicha entidad comenta que sería imposible cumplir con este requerimiento ya que es imprescindible que la línea de abonado se encuentra activa antes de acometer las actuaciones de preselección en red. Sin embargo, la propia TESAU reconoce que desde la activación de la línea en el domicilio del abonado, éste podría cursar tráfico a través de su red hasta que se haga efectiva la preselección de la línea a favor del operador solicitante del servicio AMLT. De modo que para proporcionar una factura única, TESAU propone que el posible tráfico cursado previo a la preselección efectiva en red sea trasladado al operador solicitante del AMLT junto con el alta de la línea para que sea este último operador el que se lo facture a su abonado.

En su escrito de alegaciones, FTE considera que debe existir un mensaje al operador donante previo a la habilitación por TESAU o por terceros operadores con una antelación suficiente para que el donante pueda realizar las acciones oportunas en relación con el cliente.

Asimismo FTE considera que sería necesario añadir a los procedimientos dos nuevas actuaciones, tal y como se encuentran recogidos en la OBA, actualizando así mismo las especificaciones de preselección en el mismo sentido:

- Cancelación de una solicitud de alta o traspaso antes de que sea ejecutada
- Cancelación de un traspaso antes de que sea ejecutado

También, FTE considera necesario que se habilite la posibilidad de que las comunicaciones de altas y bajas del servicio AMLT se puedan efectuar también en un entorno web tipo SGO y que se contemple la mensajería cruzada entre operadores en el caso de clientes AMLT que portan su numeración a otros operadores.

En su segundo escrito de alegaciones, FTE propone que en caso de falta de correspondencia entre el DNI/CIF y el número del abonado se establezca un procedimiento de resolución de discrepancias, pero que no suponga una causa de denegación. FTE comenta que esta causa de denegación tan sólo pervive en los procedimientos de portabilidad fija, encontrándose actualmente en tramitación el expediente DT 2007/727 para la supresión de ésta.

Envío y recepción de solicitudes por correo electrónico

TESAU en sus alegaciones plantea que por problemas de gestión sistema sólo puede admitir un mensaje por operador y día, con un máximo de 500 solicitudes, de las cuales 200 podrán corresponderse con solicitudes de alta del servicio AMLT. Asimismo, de forma transitoria durante los seis primeros meses TESAU propone un plan de contingencia, tal y como se le requirió en el informe de los Servicios, que consiste en admitir hasta 400 solicitudes de alta por operador y día.



Por otra parte, el resto de los operadores que han presentado alegaciones al trámite de audiencia consideran que el cupo de 500 solicitudes por operador y día sería insuficiente. Tanto ASTEL como FTE consideran que se debe aplicar un mecanismo de “reserva de capacidad” similar al actualmente establecido en preselección en el que no existe un cupo prefijado. Por su parte, BT propone que se amplíe el cupo de solicitudes a 1000 solicitudes diarias por operador o 2000 en el caso de ser líneas de un mismo cliente durante un periodo inicial de 3 meses posterior a la puesta en servicio del AMLT.

En su escrito de alegaciones adicionales, FTE se muestra en contra del establecimiento de un cupo de solicitudes, pues es una forma de limitar el despliegue comercial de dicho operador, puesto que el ritmo de captación de clientes lo estaría marcando la propia TESAU. FTE indica que otras ofertas mayoristas carecen de este sistema de cupos, por lo que debe proceder a establecerse, como máximo un sistema de comunicación de previsiones similar al que se dispone para la preselección. Además, el límite de 500 solicitudes resulta insuficiente, especialmente en el inicio de la prestación del servicio, puesto que simplemente con la migración de un cliente corporativo ese cupo podría resultar insuficiente. Por ello, FTE considera imprescindible prever un mecanismo excepcional que permita tramitar las migraciones masivas iniciales

Validación comercial

En sus alegaciones, TESAU solicita que se dejen abiertos los formatos y campos tanto para solicitudes como mensajes e incidencias teniendo la posibilidad de incluir modificaciones de común acuerdo entre TESAU y el resto de operadores una vez que se tenga una visión más exhaustiva del alcance de la oferta AMLT en cuanto a validaciones, códigos de rechazo y campos nuevos se refiere.

Asimismo TESAU solicita que se añada un nuevo campo “Nº abono, contacto cliente” que debería ser obligatorio para el caso de solicitud de alta en el servicio AMLT sobre una línea inactiva (tipo de modificación: 12-Habilitación AMLT con alta de línea), siendo opcional en el resto de modificaciones.

Por otra parte, TESAU considera que en el caso de una preselección en bloque el campo de “Número telefónico” deberá tomar el valor del número de cabecera, produciéndose una denegación en caso contrario para lo que se debería tipificar un nuevo código.

También TESAU propone que para facilitar la tramitación del alta, el campo “Domicilio de abonado” se debe normalizar dividiéndolo en varios subcampos: calle, finca, escalera y puerta, código postal, población y provincia. Asimismo, dicha entidad propone que el campo “Nombre o Razón Social del abonado” se subdivida en: Nombre/Razón Social, Primer apellido y Segundo apellido y que se considere como campo obligatorio en el caso de una modificación del tipo “12”, es decir, en la habilitación del servicio AMLT junto con el alta de línea. En este mismo caso, TESAU solicita que el campo de número telefónico que constaba como opcional en el informe de audiencia debería enviarse relleno de “blancos” al ser desconocido.

En este mismo sentido FTE también solicita que el campo de domicilio de abonado debería ser normalizado y no dejarse indeterminado a un campo de 80 caracteres de longitud, porque puede ser una fuente de errores y discrepancias entre operadores a la hora de tramitar las solicitudes.



Asimismo, FTE alineada con su propuesta sobre la posibilidad de contratación de servicios suplementarios mediante tres opciones: personalizada, paquete y continuidad, solicita que se eliminen las causas de denegación "26" y "27" correspondientes a "Servicio asociado ya contratado" y "Servicio asociado no contratado" respectivamente, porque ya no serían necesarias en ninguna de las opciones propuestas.

En el punto noveno de su alegación decimocuarta, TESAU comenta que la causa de denegación número "02" no aplicaría en el caso de una modificación del tipo "12 - Habilitación + Alta de línea" ya que al implicar un alta de línea no tendría sentido validar si esa línea está portada. Adicionalmente, TESAU quiere aclarar que el código de denegación número "17" se refiere a la imposibilidad de tramitar cualquier tipo de solicitud AMLT sobre una línea que tenga cualquier otro tipo de solicitud pendiente de atender, y no exclusivamente una solicitud de AMLT en curso, como recogía el informe de los Servicios en el apartado 2.8.1.2.

Por último, en el punto decimosegundo de la alegación decimocuarta, TESAU manifiesta que se debería incorporar una nueva causa de rechazo en la etapa de extracción de solicitudes en la que se realiza una validación que comprueba la normalización de los datos enviados para poder rechazar los sucesivos mensajes de los operadores a partir del primero. En cuanto a esta propuesta de TESAU, en su segundo escrito de alegaciones FTE afirma que este punto sólo debe ser aceptado en caso de que TESAU pueda incorporar con la causa de rechazo información sobre la progresión del primer envío de la solicitud.

Plazo de ejecución

En sus alegaciones, FTE indica que queda pendiente establecer un plazo máximo para el supuesto de alta de línea nueva. Por ello, FTE propone que se empleen los valores comunicados por TESAU en cuanto a calidad ofrecida según recoge la Orden Ministerial ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad del servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas. FTE propone 18 días para todos los clientes (17 días para residenciales y 19 días para clientes de negocio). FTE indica que hay que contar con un plazo adicional para realizar las gestiones relativas a las comunicaciones entre el cliente y el operador beneficiario.

Mensajes enviados por TESAU

En el punto decimoprimer de su alegación decimocuarta, TESAU propone que frente al único mensaje de ejecución propuesto actualmente en el procedimiento administrativo del servicio AMLT generado tras la actuación con éxito en los sistemas de gestión comercial, se considere la necesidad de generar también un mensaje previo que informe de la ejecución de los trabajos en red.

También en cuanto a los mensajes de ejecución, BT considera necesario modificar el cuerpo de los mensajes de ejecución de manera que en todos los casos se incluya un campo "*fecha_de_ejecución_comercial*" controlando la fecha de efecto y con ello la fecha de comienzo y fin de los servicios.

Por otra parte, FTE considera que en el caso de ejecución de un alta de línea inactiva, TESAU deberá informar en el mensaje de ejecución del número telefónico que ha sido asignado a tal cliente. En su segundo escrito de alegaciones FTE considera



imprescindible que se especifique claramente en el mensaje de ejecución el hito de la activación técnica y comercial.

Por último, FTE hace notar que en el caso de los campos de los mensajes a remitir por TESAU se debe fijar explícitamente la obligatoriedad de todos ellos al contener información básica y necesaria para la tramitación al igual que se hace en el caso de los campos de los mensajes a cumplimentar por los operadores beneficiarios.

Consentimiento de los abonados

FTE considera acertada la inclusión del consentimiento verbal del abonado mediante verificación por tercero en la contratación del servicio AMLT. No obstante, dicha entidad manifiesta que sería necesaria la inclusión explícita en la oferta de la posibilidad de que la solicitud sea efectuada por un representante del abonado, aunque este fuera tercero representante para este acto concreto.

2.8.1.5 Respuesta a alegaciones

Visión global del proceso

En apartados anteriores de la presente resolución, esta Comisión ya se ha pronunciado considerando acertada la medida propuesta por TESAU para garantizar que el usuario sólo reciba una factura única cuando contrata el servicio telefónico con otro operador a través del servicio AMLT incluso en el caso de líneas inactivas. Sin embargo, no se estima justificado limitar únicamente la posibilidad de dar el alta de línea a líneas individuales o de tipo analógico, incluyendo también el caso de líneas digitales RDSI básicas, siempre y cuando las actuaciones de alta de la preselección y de AMLT se realicen sobre el conjunto de líneas asociadas a este tipo de acceso. El procedimiento ya contempla esta posibilidad.

Respecto a la alegación de FTE sobre el envío de un mensaje al operador donante, cabe mencionar que de la redacción de la alegación de FTE no queda claro a qué tipo de mensaje y en qué clase de situaciones se debería generar tal comunicación. Si dicha entidad se refiere a la generación de un mensaje previo ante un posible cambio de operador de un abonado que tuviera contratado el servicio de AMLT con FTE, bien en el sentido de dar de baja el servicio de AMLT pasando a prestar el servicio telefónico TESAU o bien en el caso de la contratación del cliente del servicio AMLT con otro operador diferente, cabe recordar que en este caso ya existe un mensaje específico en los procedimientos administrativos del servicio de AMLT, concretamente el mensaje de progreso generado tras la fase de validación comercial completamente análogo al de preselección. Mediante este mensaje se comunica al operador actual beneficiario del servicio de AMLT los números correspondientes a solicitudes iniciadas tanto por un tercer operador a su favor como las correspondientes a TESAU, por lo que no se estima necesario la inclusión de un nuevo mensaje en el sentido solicitado ya que sería una duplicación de la información ya proporcionada en el proceso.

En lo que se refiere a la inclusión de dos nuevas actuaciones en el ámbito de la oferta de AMLT, ya se ha dicho que debido a las implicaciones del servicio AMLT en cuanto a los sistemas de preselección, los procedimientos administrativos definidos para el AMLT tomarán como base los ya establecidos para preselección por lo que una modificación del tipo de la solicitada por FTE implicaría su consideración también dentro del ámbito de la preselección la cual no es objeto del presente expediente por lo que no se considerará la modificación de los procesos en este sentido. En efecto, las actuaciones descritas por FTE no se encuentran definidas en el ámbito de la



preselección, por lo que dada la interdependencia de la preselección con el AMLT, no procede incluirlas en la presente oferta.

Aunque de la petición de FTE no queda claro si realmente lo que solicita es tener una interfaz web para tramitar las solicitudes de altas y bajas del servicio AMLT, se deduce que es así dado que actualmente tanto en el informe de los servicios como en la propuesta de TESAU ya está contemplada la implementación de un sistema de información y consulta para el seguimiento de las solicitudes de AMLT que permite a un operador beneficiario consultar el estado de una solicitud durante su tramitación. Por lo tanto, ciertamente sería interesante que se pudiese ofrecer a los operadores la posibilidad de realizar solicitudes en el ámbito de la oferta de AMLT a través de una interfaz web, tal y como se realiza actualmente en la OBA, por ejemplo. En la presente oferta se han especificado el formato de los diferentes mensajes de correo electrónico normalizados, por lo que no se estima necesario establecer una interfaz adicional para realizar solicitudes de altas y bajas, máxime cuando cada operador puede desarrollar una interfaz que permita la generación y envío de ficheros normalizados. Sin embargo, en el caso de alta en AMLT con alta de línea, sí que es cierto que el procedimiento de solicitud mediante envío de ficheros normalizados puede provocar rechazos no deseable como consecuencia de erratas cometidas por los operadores a la hora de completar la información de los campos (fundamentalmente el domicilio del abonado). Por ello, para estos casos y de forma alternativa al envío de ficheros, se estima conveniente que se puedan realizar las solicitudes también mediante formulario web. Mediante este sistema, las solicitudes se irían validando on-line, lo que elimina el riesgo de errores. En este sentido, y para el caso del domicilio del abonado se incluiría un callejero.

Respecto a las alegaciones de FTE sobre mensajería cruzada en el caso de solicitud de portabilidad sobre una línea AMLT, cabe mencionar que en principio, el caso de solicitud de portabilidad sobre una línea que tiene contratado el servicio AMLT sobrepasa el ámbito de este expediente, que se limita a definir las características técnicas, administrativas y económicas de la provisión del servicio de AMLT. Sin embargo, en este sentido, conviene aclarar que ya se ha incluido la obligación por parte de los operadores beneficiarios de comunicar a TESAU el DNI de los abonados de AMLT, con el fin de garantizar ante todo los derechos del usuario respecto a la conservación de su número, no pudiéndose denegar solicitudes de portabilidad por el mero hecho de que el abonado haya contratado previamente el servicio AMLT.

En cuanto a la eliminación de la causa de denegación por falta de correspondencia entre el DNI/CIF y el número del abonado, el procedimiento al que hace alusión FTE ,ya se ha resuelto en el sentido de no eliminar la citada causa de denegación⁸ (aunque se ha desarrollado un procedimiento específico para aquellos casos asociados a una solicitud de prolongación de par). Por otra parte, dicha causa de denegación también existe actualmente en el ámbito de la preselección por lo que dicho cambio podría implicar la modificación de los procedimientos administrativos de preselección, que quedan fuera del ámbito de este expediente, por lo que no se modificará la propuesta en el sentido solicitado por FTE. Se aplicará en todo caso todo lo previsto al respecto en las Circulares de preselección, y en particular en la Circular 2/2002.

⁸ Resolución de 25 de octubre de 2007 sobre la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración fija en caso de cambio de operador (correspondiente al expediente DT 2007/727)



Envío y recepción de solicitudes por correo electrónico

Respecto a la propuesta de cupos de TESAU, se considera que representa un cambio sustancial con respecto a su propuesta inicial y con respecto a lo establecido en la circular de preselección. En la propuesta inicial de TESAU, no se limitaba el número de mensajes por operador y día, aunque sí se proponía un máximo de 500 solicitudes diarias. En la circular de preselección, no se limita ni el número de mensajes ni el número de solicitudes de alta posibles, existiendo un mecanismo de reserva de capacidad, por el que los operadores deben comunicar a TESAU sus estimaciones sobre el número de solicitudes de preselección que vayan a remitir durante cada trimestre. Además, TESAU no especifica en modo alguno los problemas de gestión que justificarían el envío de un único mensaje por operador y día limitado a 500 solicitudes.

Si bien en el informe de los servicios de la Comisión no se incluyó ningún método de reserva de capacidad como el establecido en la circular de preselección, a la vista de las alegaciones se considera necesario el establecimiento de un procedimiento similar de envío de previsiones por parte de los operadores a TESAU en la fase regular de funcionamiento del sistema, manteniendo la única limitación de 500 solicitudes por mensaje tal y como se realiza actualmente en preselección.

No obstante, tal y como se indicó en el informe de audiencia, en el periodo inicial de prestación del servicio AMLT se considera necesario establecer un mecanismo de contingencia ante una posible migración masiva de los abonados ya preseleccionados con el operador beneficiario. En este caso, como norma general se acepta la propuesta de TESAU de limitar el número de solicitudes de alta de AMLT por operador y día a 400. Sin embargo, aquellos operadores con clientes preseleccionados podrán realizar un número superior de solicitudes de alta en AMLT, con el fin de posibilitar la migración de sus abonados ya preseleccionados. Este número de solicitudes de alta se establece en función de la cantidad de números preseleccionados que tenga un operador sobre el total.

Partiendo de los datos remitidos por TESAU mensualmente sobre cantidad de números preseleccionados, se puede concluir que actualmente el sistema de preselección viene recibiendo en media unas 200.000 solicitudes por mes, es decir, unas 50.000 por semana, que serían unas 10.000 para el conjunto de operadores por día. Se puede tomar este número como referencia para calcular el número máximo de solicitudes de alta que puede realizar cada operador con números preseleccionados, repartiéndolo en base a la cuota de preselección de cada uno de los operadores con abonados actualmente preasignados (redondeándolo a la centena superior) y garantizando un mínimo de 400 solicitudes diarias. De esta forma se posibilitaría la migración de los clientes preseleccionados en un plazo aproximado de 6 meses. Pasados los 6 meses, se aplicaría el mecanismo de reserva de capacidad al igual que ocurre actualmente en preselección.

En la siguiente tabla se muestra el número máximo de solicitudes que pueden realizar los operadores principales de preselección (tomando como base los datos remitidos por TESAU para junio de 2007):



[CONFIDENCIAL]

Validación comercial

Respecto a la flexibilidad de formatos y campos solicitada por TESAU, conviene indicar que en cualquier momento, tanto TESAU como el resto de operadores podrían de mutuo acuerdo modificar el procedimiento por resultar más ventajoso para ambas partes. No obstante, se ha considerado necesario establecer unos campos mínimos necesarios en aras de facilitar la implementación del servicio AMLT, aspecto en el que se ha partido de la propuesta inicial de TESAU.

En lo que se refiere a la solicitud de TESAU de añadir un campo “Nº abono, contacto cliente” en la solicitud de AMLT, es cierto que sería necesario contar con datos de contacto del cliente para poder llevar a cabo las actuaciones necesarias en el domicilio del cliente en el caso del alta de una línea inactiva si es que éstas fueran necesarias, por lo que se incluirá un nuevo campo “Nº contacto cliente” de 9 caracteres de longitud. Sin embargo, este campo será opcional para todos los tipos de actuación, y será el operador beneficiario el que decidirá rellenarlo en el caso de que considere que TESAU debe concertar una cita directamente con su cliente para realizar alguna actuación en el domicilio, como sería por ejemplo la instalación de un PTR. Además, si son necesarias actuaciones en el domicilio, también podrá ser el propio cliente o el operador de AMLT, en nombre del cliente y con su conocimiento, quien se dirija a TESAU para concertar la cita, para lo que TESAU deberá precisar el punto de contacto al que deben dirigirse.

En relación al valor que debe tomar el campo “Número telefónico” en las solicitudes de AMLT sobre líneas RDSI básicas, no se considera imprescindible indicar el número de cabecera del acceso, sino que se podrá indicar cualquiera de los números del acceso (siempre que el valor del campo Unidad de preselección sea 02), ya que la solicitud afecta a todos los números del acceso por lo que no se cree necesario modificar el procedimiento en este punto. En el caso de solicitudes de AMLT sobre RDSI no es de aplicación la preselección individual sobre números individuales de un acceso RDSI, ya que sólo es posible la preselección en bloque de todos los números de que consta el acceso, por lo tanto, se considerará como unidad de preselección incorrecta la preselección individual cuando se realice sobre un número cualquiera de los asociados a un acceso RDSI básico, tipificándose dentro del código de denegación 14, por lo que se modificará la propuesta en este sentido.

Ante la petición de TESAU de normalizar el campo “Domicilio de abonado”, cabe matizar que esta información más detallada será necesaria única y exclusivamente, es decir obligatoria, en el caso de la solicitud de alta AMLT sobre línea inactiva que ha sido identificada como tipo de modificación “12 – Habilitación AMLT con alta de línea”. Asimismo, a la vista del formulario electrónico disponible en la web de TESAU (www.telefonicaonline.com) para la contratación del alta de línea on-line, de forma general TESAU solicita al cliente la siguiente información en cuanto al campo domicilio:

- Nombre de la vía sin especificar su tipo: calle, avenida, etc. (60 caracteres)
- Número (5 caracteres)
- Planta (3 caracteres)
- Letra (1 carácter)
- Provincia (predefinidas máx. 11 caracteres)
- Población (100 caracteres)
- Código Postal (5 caracteres)



Siguiendo esta pauta, y ante las alegaciones de TESAU y FTE el campo "Domicilio del abonado" deberá contener la información estructurada en los subcampos listados anteriormente, por lo que la longitud total de dicho campo constará de 185 caracteres en total, de modo que se produzcan el menor número de rechazos de solicitudes por incoherencias en el formato de este campo. Los caracteres de cada subcampo no utilizados irán rellenos con "blancos" a la derecha. Adicionalmente, conviene recordar que en la presente oferta se ha incluido la posibilidad de realizar las altas de AMLT con alta de línea a través de un a interfaz web alternativa al envío de ficheros normalizados. Mediante dicha interfaz, los campos correspondientes al domicilio del abonado se validarían on-line con el callejero, minimizándose los posibles errores y rechazos.

En cuanto al campo "Nombre o Razón Social del abonado", no se considera necesario dividirlo con mayor detalle, puesto que se trata de un campo opcional para todos los tipos de actuaciones posibles en AMLT y TESAU no ha motivado la necesidad de incluir tal modificación. Dicho campo ya existía en el ámbito de la preselección anteriormente habiéndose fijado la longitud del campo en 80 caracteres y no distinguiendo subcampo alguno. En cuanto a su consideración como campo obligatorio TESAU no aporta ninguna razón justificada por la cual dicho campo deba ser obligatorio por lo que al dejarse como opcional se deja en manos del operador beneficiario la elección de rellenarlo en caso de que lo crea oportuno, por lo que se mantendrá su condición de opcional en todos los casos.

Respecto a las alegaciones de TESAU relativas a la causa de denegación número "02", es cierto que en el caso de la actuación del tipo 12 no existe una numeración asociada a esa línea hasta que se produzca el alta, por lo se acepta la alegación de TESAU y se modificará la oferta en ese sentido.

En respuesta a la alegación de TESAU sobre recoger explícitamente que en el caso de alta de línea que el campo de número telefónico se debe considerar relleno de blancos y no como opcional, es cierto que este campo no se va a utilizar y por lo tanto debe ser relleno con blancos por lo que no se entiende que ello suponga problema alguno porque claramente en la especificación del formato de solicitudes se recoge que los espacios no utilizados deben ir rellenos de "blancos" por lo que no se modificará la propuesta.

El código de denegación "17" anteriormente se utilizó para indicar la limitación existente de preseleccionar líneas TRAC, limitación eliminada actualmente, por lo que se consideró conveniente utilizar otro número para identificar las nuevas causas de denegación que surgen en la validación de solicitudes AMLT y no la reutilización de códigos de denegación con un bagaje histórico en el ámbito de la preselección. Así ante una solicitud AMLT sobre una línea con un proceso de preselección en marcha, se denegaría en base a la causa "01", mientras que si tuviera un proceso de AMLT en marcha se denegaría en base a la causa "20", tal y como recoge el Anexo 2 del informe de los Servicios que contiene la Oferta de referencia. Por lo tanto, con ambos códigos de denegación quedarían cubiertas las casuísticas de procesos o solicitudes pendientes de atender que podrían generar un rechazo por parte de TESAU ante una petición de un operador, aportando un mayor detalle del por qué de la denegación por lo que no se considera necesario modificar la propuesta en sentido alguno.

En cuanto a la supresión de las causas de denegación "26" y "27" solicitada por FTE, cabe comentar que no se considera que dichas causas obstaculicen la contratación de un determinado conjunto de servicios suplementarios conforme a las peticiones expresas del cliente desde el principio. Tal y como se recoge en el Anexo 2 del informe



de los servicios ambas causas de denegación sólo son aplicables en el caso de tres tipos de modificación "10", "12" y "14", es decir, en el caso de alta de AMLT sin o con activación de línea y para la modificación de los servicios suplementarios asociados al servicio AMLT, respectivamente. El texto explicativo del campo "Detalle de servicios que se contratan" en el Anexo 2 del informe consideraba explícitamente que se debía rellenar dicho campo siempre y cuando se quería dar de alta nuevos servicios suplementarios, es decir, que se contemplaba implícitamente la continuidad de los servicios suplementarios que venía disfrutando el cliente anteriormente con TESAU, por lo que el operador a petición del cliente al contratar el servicio AMLT sólo debía incluir los servicios nuevos a dar de alta o de baja sobre los que éste ya disponía. No obstante, a pesar de que se ha estimado aceptar la alegación de FTE en cuanto a las tres opciones de contratación de servicios suplementarios: personalizada, paquete básico y continuidad, sigue teniendo sentido considerar las causas de denegación aunque únicamente con el tipo de modificación "14" que permite la modificación de servicios suplementarios asociados al AMLT con posterioridad al alta, ya que ésta se deberá realizar de forma personalizada, por lo que se modificará la propuesta en este sentido. Asimismo será necesario añadir un nuevo campo "Opción servicios suplementarios" para considerar las tres posibles opciones de dar de alta estos servicios junto con una nueva causa de denegación asociada, la número "28", en caso de error o tipo no válido de este campo.

En el caso de la baja del servicio de Alquiler de terminal, se requiere una solicitud específica e independiente, por lo que la solicitud deberá ser una modificación de servicios asociados (tipo de modificación "14") que únicamente contemple la baja de dicho servicio (el campo Detalle de servicios que se excluyen deberá contener únicamente el código que identifique al citado servicio y el campo Detalle de servicios que se contratan no deberá incluir ningún servicio). En caso contrario, se rechazará la solicitud, con código de denegación "25". Tal y como se ha explicado en el apartado correspondiente a los servicios incluidos en la oferta, TESAU será responsable de recoger el terminal de casa del abonado.

En lo relativo a la solicitud de inclusión de una nueva causa de rechazo en la etapa de extracción de solicitudes, como ya se ha comentado anteriormente, en el marco del AMLT se optará por el modelo de reserva de capacidad durante la fase estable del sistema, sin limitar a priori el número de solicitudes diarias ni el número máximo de mensajes por operador. Se mantendrá sin embargo la limitación relativa al tamaño máximo de los mensajes (que será de 500 solicitudes). Por ello, no se modificará la oferta en el sentido propuesto por TESAU. No obstante lo anterior, durante el periodo transitorio de implantación del AMLT sí que se han establecido unos cupos máximos de solicitudes por operador y día. Por ello, se modificará el texto del problema de normalización tipificado con el código "05" en el Anexo 2 del informe de los servicios de modo que en la fase inicial de puesta en marcha del servicio sea posible por TESAU rechazar todos aquellos mensajes recibidos cuando el número de solicitudes realizadas por un operador en un día haya alcanzado su límite máximo, o aquel mensaje cuyo número de solicitudes agregado al número de solicitudes ya recibidas sobrepase el cupo de solicitudes por operador y día. Por lo tanto, la redacción del código "05" quedará como "Superado límite de solicitudes AMLT en el día (periodo inicial)", desapareciendo dicho motivo de rechazo a partir de la finalización de la fase de contingencia del periodo inicial.

Por último, en línea con lo argumentado en el apartado correspondiente a servicios incompatibles, procede eliminar la causa de denegación "05" correspondiente a la línea de abonado con servicio de telecómputo.



Plazo de ejecución

Respecto a las alegaciones de FTE sobre los plazos de ejecución en el caso de solicitudes que impliquen alta de línea, resulta obvio que los plazos de alta de línea no deben ser discriminatorios en función de si el cliente es de TESAU o del operador beneficiario del AMLT, por lo que deberán ser iguales a los que maneje internamente para sus altas, tal y como se mencionó en el informe de audiencia. Para ello, como bien apunta FTE, se pueden tomar como referencia orientativa los plazos indicados por la propia TESAU en su web, según los cuales el alta de línea para clientes residenciales sería inferior a 17 días en el 95% de los casos mientras que para clientes de negocio podría cifrarse en unos 19 días para el mismo porcentaje de solicitudes. Se recuerda que se dispone del mecanismo adicional consistente en la remisión de indicadores de calidad que permitirán comprobar el cumplimiento de la no discriminación en el caso del alta de nuevas líneas.

Por lo tanto, se establece como plazo de alta de línea en el ámbito del AMLT el mismo plazo que maneja TESAU para sus clientes minoristas, basándose en los datos publicados por dicha entidad respecto a calidad de servicio conforme a la Orden ITC/912/2006: 18 días (percentil 95)

Mensajes enviados por TESAU

Respecto a las alegaciones de TESAU proponiendo el envío de varios mensajes de ejecución, conviene recordar que en el informe de audiencia se contempló un único mensaje de ejecución en el que el campo de fecha de ejecución indicaba la fecha efectiva de aplicación de la factura única al cliente aunque no se hubiera dado de alta en el sistema de gestión comercial. Esto va en la línea de lo manifestado por TESAU en su alegación quinta, en la que si bien admite la imposibilidad de que coincidan las fechas de alta de línea con la del servicio AMLT se compromete a informar al operador beneficiario del tráfico que se curse por la propia TESAU a su cliente desde el momento en que la línea se encuentre activa de modo que el cliente sólo reciba un única factura del operador beneficiario.

Sin embargo, esta Comisión estima que todo aquello que suponga mayor información sobre el grado de progreso en la evolución de la solicitud en los sistemas de TESAU es beneficioso tanto para ésta entidad como para el resto de los operadores involucrados, por lo que se acepta la propuesta de TESAU y se modificará la oferta considerando este mensaje de ejecución de trabajos en red. De este modo también se da respuesta a la alegación presentada por BT, ya que habrá un mensaje específico que contendrá la fecha de ejecución comercial del servicio AMLT.

Respecto a la alegación de FTE solicitando la comunicación del número telefónico asignado al cliente en el caso de alta de AMLT con alta de línea, se considera necesario incluir un nuevo mensaje de ejecución que deberá ser enviado por parte de TESAU cuando haya finalizado la instalación de la línea informando de la ejecución de los trabajos y del número o números asignados al cliente de AMLT del operador beneficiario.

De este modo, en el proceso de alta en AMLT habrá como máximo 3 mensajes de ejecución:

- Mensaje de ejecución 1: un primer mensaje confirmando la instalación de la línea y comunicando el número telefónico asignado al cliente (se enviará únicamente en el



- caso de alta de AMLT con alta de línea). En este mensaje TESAU indicará la fecha de alta de línea
- Mensaje de ejecución 2: un segundo mensaje confirmando la ejecución de trabajos en red (se enviará únicamente en el caso en que haya que realizar actuaciones de preselección). En este mensaje TESAU indicará la fecha de activación de la preselección en red.
 - Mensaje de ejecución 3: un tercer mensaje confirmando la actualización de los sistemas de gestión comercial (se enviará en todos los casos). En este mensaje TESAU indicará la fecha de modificación de los sistemas de gestión comercial. Tras este mensaje, TESAU procederá a inhabilitar la posibilidad de marcación del CSO 1077 por parte del abonado de AMLT.

De esta forma, la fecha de efectividad del AMLT a partir de la cual el usuario recibirá la factura única será la indicada en el primer mensaje recibido en función del tipo de actuación necesario.

Consentimiento de los abonados

En cuanto a la necesidad de recoger explícitamente en la oferta la posibilidad de que la solicitud puede ser efectuada por un representante del abonado (aunque sea tercero representante para ese acto concreto), como bien cita en sus alegaciones FTE conviene referirse en este punto a lo ya concluido por esta Comisión en la Resolución de 10 de febrero de 2000, sobre la consulta planteada por Lince Comunicaciones, S.A. sobre la determinación de las personas físicas o jurídicas que pueden solicitar la preasignación. En este caso si bien se concluyó en primer lugar que el abonado podría solicitar al operador de acceso la preasignación a favor de otro operador a través de un representante que actuaría en su nombre en todo lo relativo a la preasignación, también es cierto que no se consideró necesario modificar los procedimientos administrativos de preselección vigentes. En este caso no parece que haya inconveniente alguno para trasladar esta posibilidad en el ámbito de la oferta del AMLT pero no se recogerá explícitamente en ella, tal y como se concluyó en la citada resolución de 10 de febrero de 2000.

2.8.1.6 Modificación final

Se incluirá una interfaz web para la validación *on-line* de solicitudes de alta del servicio de AMLT con alta de línea.

Se introduce el sistema de cupos máximos de solicitudes que pueden realizar los operadores durante una primera fase de 6 meses, y posteriormente un sistema de reserva de capacidad.

Se incluirá un nuevo campo "Nº contacto cliente" en la solicitud de AMLT, de 9 caracteres de longitud y de carácter opcional.

Se denegarán las solicitudes de AMLT sobre accesos multilínea con código Unidad de preselección=01

Se subdivide el campo "Domicilio del abonado" en los subcampos descritos anteriormente.

Se incluirá que la causa de denegación "02" no es aplicable en el caso de tipo de actuación 12.



Se incluirá que las causas de denegación “26” y “27” solo serán aplicables en el caso de tipo de actuación 14.

Se añade un nuevo campo “Opción servicios suplementarios” en la solicitud de AMLT para considerar las tres posibles opciones de dar de alta estos servicios junto con una nueva causa de denegación asociada, la número “28”, en caso de error o tipo no válido de este campo.

Se modifica el problema de normalización con código “05”, que quedará como “Superado límite de solicitudes AMLT en el día (periodo inicial)”.

Se modifica lo establecido respecto al Mensaje de ejecución, de forma que podrá haber hasta 3 mensajes de ejecución en función del tipo de actuaciones requeridas por la solicitud.

Se elimina la causa de denegación “05” Línea con telecómputo.

Se establece como plazo de alta de línea en el ámbito de AMLT el mismo plazo que maneja TESAU para sus clientes minoristas, basándose en los datos publicados por dicha entidad respecto a calidad de servicio conforme a la Orden ITC/912/2006: 18 días (percentil 95).

2.8.2 Sistema de información y consulta de solicitudes AMLT

2.8.2.1 Propuesta inicial de TESAU

En su propuesta inicial, TESAU propone un sistema de seguimiento y consulta de las solicitudes vía SGO, mediante la interfaz de usuario que actualmente tienen los operadores beneficiarios de la preselección. Este sistema permitirá el seguimiento y consulta del estado de una solicitud tanto durante la tramitación como tras la ejecución de la preselección. Los parámetros de entrada y la información ofrecida por el sistema son iguales que los definidos para preselección.

2.8.2.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

Los servicios de la CMT consideraron adecuada la propuesta de TESAU y consideran que debe ser aplicable todo lo establecido en materia de preselección, en particular en el Anexo 2I de la Circular 1/2001.

2.8.2.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

La propuesta se incluyó en el Anexo 2 del informe de audiencia.

2.8.2.4 Alegaciones de los operadores en el trámite de audiencia

ASTEL considera insuficiente que la interfaz que proporciona el SGO está limitada a la actuación manual de una persona. ASTEL considera necesario que el SGO permita cargas y descargas automatizadas de manera que los servicios se puedan gestionar por parte del operador beneficiario del AMLT. ASTEL considera que además de por la GUI, las consultas deben poder ejecutarse desde una aplicación.

FTE indica que es preciso asegurar que dicho sistema sea realmente masivo y automático y que no presente las restricciones en cuanto a número de solicitudes que diariamente se le pueden formular que actualmente presenta el sistema de consulta de preselección.



BT alega que el SGO solo permite interactuar manualmente, con lo que se impide un tratamiento adecuado de los datos. Por ello, BT considera que se deben permitir las siguientes consultas múltiples:

- servicios asociados a una línea y deuda asociada (previamente a la petición de AMLT)
- líneas, servicios asociados y deuda de un determinado abonado en una determinada dirección
- estado de las solicitudes de un abonado en un periodo de tiempo
- estado de todas las peticiones de un operador en un periodo de tiempo
- estado de todas las peticiones de un operador en un periodo de tiempo según el tipo de líneas

BT también considera que el sistema de consulta debería permitir la funcionalidad web según los estándares abiertos de mercado.

2.8.2.5 Respuesta a alegaciones

En la propuesta sometida a audiencia se ha indicado que cada consulta se referirá únicamente a una solicitud de AMLT presentada con anterioridad por el operador solicitante. En consecuencia, los parámetros de entrada definidos son parámetros que identifican de manera unívoca una solicitud o abonado de AMLT. Sin embargo, es cierto que de esta forma, los operadores solo pueden realizar consultas individuales y de forma manual, lo cual resulta un procedimiento muy costoso y poco práctico.

Por ello, y atendiendo a las alegaciones de ASTEL, BT y FTE, se estima conveniente modificar el sistema de información y consulta de solicitudes de AMLT, de forma que se pueda consultar listados de solicitudes que cumplan con determinados parámetros de entrada. En consecuencia, se considera procedente añadir como parámetros (tanto de entrada como de salida) los siguientes:

- la fecha (permitiéndose la consulta entre dos fechas)
- el tipo de solicitud
- el estado de la solicitud
- los servicios asociados
- la unidad de preselección

Además, con el fin de facilitar el tratamiento de los resultados de las consultas, el SGO deberá permitir la descarga de dicha información en un formato de uso común.

En cuanto a las restricciones respecto al número de consultas por operador y día, únicamente cabe mencionar que no se ha establecido ninguna restricción de manera explícita, ni tampoco se especifica nada al respecto en las circulares de preselección.

2.8.2.6 Modificación final

Se modifica el sistema de información y consulta de solicitudes de AMLT, de forma que se pueda consultar listados de solicitudes que cumplan con determinados parámetros de entrada y proporcionen determinados parámetros de salida. Este sistema deberá permitir la descarga de dicha información en un formato de uso común.



2.8.3 Sistema de gestión de incidencias AMLT

2.8.3.1 Propuesta inicial de TESAU

En su propuesta inicial, TESAU propone un sistema de gestión de incidencias para el servicio AMLT similar al vigente en la actualidad para preselección. TESAU incluye un nuevo tipo de reclamaciones, las “Reclamaciones de facturación”, que se refieren a disconformidades que presente el operador beneficiario del servicio AMLT sobre los importes que TESAU le ha facturado por este concepto. TESAU define los parámetros de entrada de dichas reclamaciones, y el formato de la respuesta de TESAU. En cuanto a la garantía del servicio, TESAU indica que las reclamaciones de facturación tendrán un tiempo máximo de resolución de 15 días hábiles.

2.8.3.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

Respecto al sistema de gestión de incidencias, en el informe de audiencia de nuevo se consideró que debe ser aplicable lo establecido en materia de preselección, en particular en el Anexo 1V de la Circular 1/2001. Sin embargo, en línea con lo propuesto por TESAU, se estimó que se deben tener en cuenta las reclamaciones de facturación, tal y como las define TESAU.

En cuanto a los parámetros de entrada de las reclamaciones de facturación en el marco de la oferta AMLT, se requerirá la información de los parámetros de entrada comunes al resto de tipologías de reclamaciones además de la siguiente información específica:

- número de teléfono preseleccionado.
- tipo de síntoma: en este punto, se deben incluir los posibles desacuerdos relativos a todos los conceptos que finalmente se incluyan en la oferta de AMLT en la resolución que ponga fin al presente expediente (como podrían ser la cuota por alta de línea, por los servicios suplementarios, por el alquiler o compra del Terminal...).

El ciclo de vida de una reclamación de facturación será similar al establecido en general para las reclamaciones de provisión e infraestructuras.

En cuanto a la respuesta a la reclamación por parte de TESAU, deberá ofrecer información detallada sobre la resolución de la reclamación (como mínimo: tipo de causa, comentarios, fecha y hora de la resolución, fecha de franqueo, persona de contacto), en línea con lo establecido en el Anexo 1V de la Circular 1/2001.

Por último, en lo referente a la garantía de servicio, TESAU propone que las reclamaciones de facturación tendrán un tiempo de resolución máximo de 15 días hábiles. Se considera que este plazo es muy largo incluso comparado con los plazos de resolución de reclamaciones en preselección: reclamaciones de provisión (5 días hábiles para el 80% de las reclamaciones semanales) y de infraestructura (3 días hábiles para el 80% de las reclamaciones semanales). Se considera que la correcta facturación de TESAU a los operadores beneficiarios del AMLT por los diferentes servicios incluidos en la oferta AMLT es un aspecto crucial en la prestación del servicio AMLT, puesto que de ella depende en gran parte la facturación del operador beneficiario de AMLT a los usuarios. Por ello, el mecanismo de resolución de incidencias de facturación debe ser lo suficientemente ágil como para permitir que el operador beneficiario del AMLT disponga de una información veraz y completa de lo que debe pagar a TESAU a la hora de presentar la factura al usuario. Por consiguiente, se propone que TESAU deberá garantizar que el tiempo de resolución



no supera los 5 días hábiles para las reclamaciones de provisión, y no supera los 3 días hábiles para las reclamaciones de infraestructuras y de facturación.

2.8.3.3 Modificaciones propuestas

En el informe de audiencia se propuso modificar las características del sistema de gestión de incidencias en AMLT. La propuesta se incluyó en el Anexo 2 del informe de audiencia.

2.8.3.4 Alegaciones de los operadores

TESAU manifiesta su más absoluto desacuerdo con el plazo de 3 días, propuesto para la resolución de reclamaciones de facturación, en comparación con los tiempos medios de resolución (6,8-7 días) y conformidad (17-19 días) para este tipo de reclamaciones para sus propios usuarios. TESAU argumenta que el análisis de este tipo de reclamaciones no es sencillo y que no implica la pérdida de ventaja competitiva por parte del operador. Por ello, TESAU solicita que se establezca un plazo de resolución que no sea menor de 15 días. FTE alega que el plazo de resolución de incidencias es de aproximadamente 2 días, por lo que la propuesta de los servicios de 3 días resulta adecuada.

Además, TESAU se muestra en desacuerdo con la propuesta relativa a que el rechazo a la resolución de una reclamación de facturación activa el contador de plazo, solicitando que se establezca una contrapenalización para el caso en que la resolución sea correcta y el operador siga discrepando.

BT considera, que se debería proporcionar la funcionalidad web. Adicionalmente, estima que se deberían poder tramitar, aparte de las reclamaciones de provisión, infraestructuras y facturación, las incidencias del sistema de información y las incidencias del sistema de gestión de incidencias.

FTE realiza varias consideraciones respecto al sistema de gestión de incidencias:

- debe ser posible abrir reclamaciones de infraestructura antes de que el servicio esté entregado, en previsión de problemas o retrasos de la actualización de los sistemas.
- se debe disponer de una herramienta de diagnóstico para las reclamaciones de infraestructura
- se debe establecer un procedimiento para el seguimiento de incidencias (en curso e históricas), que permita las consultas múltiples, y no una a una.
- se debe establecer un procedimiento de escalado de incidencias
- se debe diferenciar los plazos para reclamación de infraestructuras y de facturación, planteando 4 escenarios en función del servicio de mantenimiento contratado (mantenimiento 6, 8, 12 o 48 horas)
- se debe incluir una propuesta de procedimientos y sistemas de información para cuando se deban acometer actuaciones en casa del cliente, que deberán coordinarse entre TESAU y el operador beneficiario

ASTEL también considera que se debe establecer un proceso de escalado de averías o incidencias y una designación de los responsables de cada nivel de escalado, tanto en TESAU como en el operador.

En su alegación decimocuarta, TESAU indica que entre los parámetros de entrada específicos a las reclamaciones de infraestructura se debería incluir como obligatorio el campo "Contacto del cliente" (dado que en la mayoría de casos TESAU deberá



contactar con el cliente para solucionar la avería) y el campo "Aceptaría facturable" (con el fin de imputar el coste por desplazamiento infructuoso en el caso en que la avería finalmente no fuese imputable a TESAU).

Por último, TESAU solicita que en el mensaje respuesta de una determinada reclamación, el campo "Persona de contacto" pueda referirse al grupo de contacto, puesto que puede haber más de una persona encargada.

2.8.3.5 Respuesta a alegaciones

En cuanto a los tipos de reclamaciones, no se considera procedente crear nuevos tipos de incidencias tal y como propone BT, con el fin de no incrementar innecesariamente la complejidad del sistema. En efecto, esta Comisión no tiene constancia de la existencia de problemas de este tipo. Sin embargo, de producirse, los operadores beneficiarios podrían solicitar la intervención de la CMT, que podría modificar la oferta de AMLT con el fin de incluir nuevos tipos de reclamaciones.

En lo que respecta a la posibilidad de abrir reclamaciones de infraestructura antes de la entrega del servicio, tampoco se considera procedente incluirla en la oferta de AMLT, pues contradice la propia definición de incidencia de infraestructura o avería utilizada no solo en el ámbito del AMLT sino también en otros como la OBA o la OIR. Además, se considera que el supuesto presentado como ejemplo por FTE es poco probable.

Respecto al procedimiento de seguimiento de incidencias, el apartado 8.3.2 de la propuesta de oferta de AMLT sometida a audiencia ya contempla la posibilidad de realizar consultas múltiples sobre reclamaciones en curso o históricas. Se considera procedente incluir los campos nº de teléfono (como parámetro de entrada y salida) y estado (como parámetro de entrada).

En lo que respecta al establecimiento de un procedimiento de escalado de incidencias solicitado por ASTEL y por FTE, es cierto que el ciclo de vida de una incidencia en el ámbito del AMLT no contempla de manera expresa un procedimiento detallado para escalar incidencias tras rechazar el franqueo de una determinada reclamación, aunque sí se indica que las incidencias para las que el operador no haya aceptado el franqueo pasarán a un segundo nivel de atención, a través de la persona de contacto indicada a tal efecto por TESAU, lo que implica la existencia de contactos de escalado. Por ello, se considera apropiado detallar en la oferta de AMLT un procedimiento de escalado de incidencias, tomando como modelo el existente en la OBA. Conviene recordar que el escalado de incidencias debe ser entendido como un cauce excepcional que se utilizará únicamente en caso de desacuerdo entre los operadores en la resolución de una incidencia.

En lo referente a las reclamaciones de infraestructuras y facturación, el informe de audiencia propone un plazo de resolución de 3 días hábiles, frente a los 5 propuestos para reclamaciones de provisión. Es cierto, en línea con lo apuntado por FTE que si existe una reclamación por infraestructuras ello puede implicar una pérdida del servicio de voz, con lo cual dicha incidencia debe ser resuelta de manera urgente. Por otra parte, aunque la correcta facturación en el ámbito del AMLT es un aspecto crucial de la prestación de dicho servicio, el tiempo de resolución de las reclamaciones de facturación no es tan crítico, puesto que puede regularizarse en facturas posteriores y no implica pérdida del servicio del cliente, siendo además mínimo su impacto económico (puesto que la parte principal de la factura será la cuota mensual de AMLT, conocida por el operador). Por ello, atendiendo a las alegaciones de TESAU, se



considera que el plazo de 3 días propuesto en la audiencia es demasiado estricto, y resulta oportuno establecer un plazo más en línea con los plazos que maneja TESAU en reclamaciones de facturación de sus clientes. El indicador “Tiempo de resolución de reclamaciones” está definido en los ANS como el tiempo transcurrido desde la apertura por el operador de una reclamación, hasta que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente (incluyendo la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia). Por ello, se asemeja al indicador “Tiempo de conformidad” aportado por TESAU. En consecuencia, y por analogía con los tiempos medios de resolución que actualmente maneja TESAU para atender reclamaciones de operadores, se establece un plazo medio de resolución de reclamaciones de facturación de 10 días hábiles. Además, se considera que en las reclamaciones de facturación, se deberá incluir el número de factura que se reclama.

Como se ha dicho, la resolución de reclamaciones de infraestructura resulta del todo crítica, pues puede dejar incomunicado a un cliente, máxime cuando en la presente oferta de AMLT no se ha juzgado conveniente permitir que se cursen las llamadas con el 1077, aspecto que sí ocurre en el ámbito de la preselección. Por ello, el plazo de 3 días para resolución de reclamaciones de infraestructuras sigue siendo adecuado. Sin embargo, en el caso en que el cliente tenga contratado alguna de las modalidades del servicio suplementario de Mantenimiento Premium (6, 8 o 12 horas), resulta obvio afirmar que las reclamaciones de infraestructuras deberán ser resueltas en dichos plazos.

Respecto al establecimiento de una contra penalización solicitado por TESAU, se considera adecuado establecer una cuota por avería inexistente y también una penalización por franqueo indebido, en línea con lo argumentado en la OBA.

Respecto a la solicitud de TESAU de incluir los datos de contacto del cliente, se considera oportuno incluirlos pero como campo optativo, quedando a discreción del operador el suministrarlos si considera que TESAU debe interactuar con el cliente para reparar la avería. Alternativamente, en el formulario de apertura de reclamaciones se indica el contacto del coordinador del operador, que será el que como norma general actuará como intermediario en el proceso de resolución de la reclamación.

Respecto al campo “Aceptaría facturable” propuesto por TESAU, no se considera procedente incluirlo en el formulario de apertura de reclamaciones. En efecto, el operador debe haber comprobado que la avería no es de su responsabilidad antes de abrir la correspondiente reclamación. En el caso en que los técnicos de TESAU se desplacen por razones no imputables a TESAU, se podrá aplicar la penalización por avería inexistente introducida anteriormente

Por último, se acepta la alegación de TESAU referente a que el campo “Persona de contacto” de la respuesta a una reclamación pueda referirse a una persona o a una organización. Sin embargo, queda claro que deberá identificar a un interlocutor válido y con capacidad de decisión suficiente por parte de TESAU en la resolución de la incidencia.

2.8.3.6 Modificación final

Se incluyen los campos nº de teléfono (como parámetro de entrada y salida) y estado (como parámetro de entrada) en las consultas sobre reclamaciones.

Se incluye en la oferta un procedimiento de escalado de incidencias en la línea de lo establecido en la OBA



Se modifica el plazo de resolución de reclamaciones de facturación, fijándolo en 10 días hábiles.

Se establece una cuota por avería inexistente y una penalización por franqueo indebido, en la línea de lo establecido en la OBA.

Se modifican los plazos de resolución de reclamaciones de infraestructuras para líneas que tengan contratado el servicio de mantenimiento Premium en alguna de sus modalidades.

Se incluye el campo "Datos de contacto del cliente" como campo optativo en el formulario de apertura de reclamaciones de infraestructura.

Se modifica la definición del campo "Persona de contacto" en la respuesta de la reclamación por parte de TESAU.

Se incluye el campo "Número de factura" en el formulario de apertura de reclamación de facturación.

2.8.4 Procedimiento de facturación del servicio AMLT

2.8.4.1 Propuesta inicial de TESAU

Periodicidad en la facturación

Inicialmente, TESAU propuso emitir la factura al operador por el servicio AMLT el día 19 de cada mes, en la que se incorporarían los siguientes conceptos:

- cuota de alta: esto incluirá la cuota de alta en el servicio AMLT por cada una de las líneas que a él se adscriban durante el mes "n – 1", que será facturada al operador en la factura a emitir en el mes "n".
- cuotas de abono: esto incluirá las cuotas mensuales correspondientes al mes n a facturar al operador en concepto de las líneas AMLT en servicio a último día del mes "n – 1". También incluirá la parte proporcional a las cuotas por línea referidas a altas/bajas AMLT realizadas durante el mes "n – 1", desde la fecha del alta/baja del servicio AMLT hasta el último día del mes "n – 1", que serán facturadas / devueltas, como atrasos, en la factura a emitir en el mes "n".
- actuaciones: esto incluirá los importes en concepto de incidencias presentadas sobre la línea en AMLT y atendidas en el domicilio del abonado durante el mes "n – 1", siempre y cuando dichas incidencias no sean imputables a TESAU, que serán facturados al operador en la factura a emitir en el mes "n".
- tráficos: esto incluye los importes correspondientes a todas las llamadas a numeración no preseleccionable realizadas por las líneas AMLT durante el mes "n – 1", que serán valoradas a precios minoristas e incorporadas en la factura a emitir contra el operador en el mes "n".
- otros cargos: esto incluye otros cargos que se generen como resultado de las reclamaciones de facturación de periodos anteriores.

Detalle de conceptos facturados

En su propuesta inicial, TESAU indica que mensualmente, el día 5 de cada mes, se le facilitará al operador beneficiario/afectado del servicio AMLT la información a nivel de detalle sobre los conceptos que le van a ser facturados el día 19 de dicho mes por el



servicio. TESAU indica que dicho detalle será puesto a disposición del operador vía web (SGO/TOL) y será posible su consulta y extracción durante un periodo de 6 meses.

TESAU indica que el formato a utilizar está pendiente de definición, aunque detalla el contenido mínimo de la información aportada.

2.8.4.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia

Periodicidad en la facturación

En el informe de audiencia se consideró que todos los servicios que finalmente se incluyan en la oferta de AMLT deberán ser incluidos en la factura que presente TESAU a los operadores beneficiarios.

Detalle de los conceptos facturados

El correcto intercambio de información entre TESAU y el operador que contrata el servicio de AMLT resulta esencial para el buen funcionamiento de este servicio.

Resulta obvio afirmar que TESAU debe aportar al operador la información que sea necesaria para realizar la correcta facturación al usuario, de manera completa y desglosada, y con la suficiente antelación. En este sentido, en el informe de audiencia se consideró adecuada la propuesta de TESAU de proporcionar al operador beneficiario que contrata el servicio de AMLT la información necesaria para efectuar la facturación al usuario correspondiente al mes “n – 1” antes del día 5 del mes “n”, sin perjuicio de que TESAU pueda girarle la factura por los servicios de AMLT el día 19 del mes “n”. Con ello, se considera que el operador de AMLT dispone de tiempo suficiente para presentar la factura a su usuario antes del día 19 en el que TESAU le facturará a él el importe de los servicios incluidos en el AMLT. Conviene recordar que TESAU factura a sus usuarios del servicio telefónico entorno al día 16 de cada mes, aspecto que podría ser replicable por el operador de AMLT con la solución propuesta.

Adicionalmente, en el informe de audiencia se consideró conveniente que TESAU aporte al operador beneficiario la información de facturación con la misma periodicidad que ella maneja, con el fin de que éste pueda ofrecer a sus usuarios la posibilidad de consultar el gasto *on-line* (tal y como ofrece TESAU a sus usuarios de servicio telefónico, al poder éstos la posibilidad de consultar el gasto acumulado en una fecha determinada).

Por todo ello, se indicó que el sistema de intercambio de información entre operadores no podía ser un mero detalle de la factura que presentará TESAU al operador que contrata el servicio de AMLT, sino que debería ser una herramienta mediante la cual los operadores pudiesen conocer en tiempo real, el detalle de las llamadas efectuadas por los usuarios (CDR) y de los productos y servicios contratados, así como el agregado mensual de dicha información (mediante una herramienta tipo web o envío de ficheros texto plano).

Por último, se consideró esencial que TESAU informe al operador beneficiario sobre la lista de productos y servicios contratados por el abonado. Esto deberá hacerse cuando TESAU confirme al operador beneficiario que el alta en el servicio de AMLT se ha producido de manera efectiva.



2.8.4.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

La propuesta se incluyó en el Anexo 2 del informe de audiencia.

2.8.4.4 Alegaciones de los operadores

Respecto al sistema de consulta de gasto en tiempo real propuesto en el informe de audiencia, TESAU indica que ofrece a sus clientes información *on-line* (con un retraso aproximado de 2 días) referida únicamente al tráfico, y en ningún caso a cuotas de abono o conceptos facturados. TESAU considera que el tráfico excluido de la preselección global extendida no va a ser significativo sobre el total de conceptos facturados, por lo que la obligación propuesta en el informe de audiencia resulta desproporcionada. Además, la información sobre productos y servicios contratados puede ser proporcionada por el operador beneficiario. TESAU añade que únicamente podría desarrollar un sistema como el descrito en el informe de audiencia si dispusiese de un plazo mayor de tiempo.

En su escrito de alegaciones, FTE indica que la información sobre el detalle de conceptos facturados debe trasladarse al operador beneficiario identificándola por número de abonado. Posteriormente, FTE alega que es básico e imprescindible disponer puntual y frecuentemente de la información relativa a los cargos de los servicios que tenga contratados el cliente, así como de los CDR relativos a las llamadas excluidas de la preselección al menos de forma diaria a través del envío de ficheros FTP.

BT indica que a los efectos de mejorar la gestión del servicio por parte de los operadores beneficiarios, se debe generar una factura independiente por el servicio AMLT del resto de los servicios contratados por el operador. Dicha factura debe ser accesible vía sftp desde un servidor de TESAU, desde el que también se podrán descargar todas las facturas.

2.8.4.5 Respuesta a alegaciones

Lo que se pretende con el sistema de información y consulta descrito en el apartado 8.4.3 de la propuesta de oferta de AMLT es que los usuarios de AMLT puedan consultar el gasto *on-line*, con la misma frecuencia de actualización que los clientes de TESAU. Para ello, es imprescindible que TESAU proporcione al operador de AMLT conozca el detalle de las llamadas excluidas de la preselección global extendida (CDR). En lo que respecta al resto de productos y servicios contratados por el cliente, esta Comisión coincide con TESAU en que se trata de un concepto estable, que solo se modificará a instancias del operador previa solicitud del abonado y que puede ser el propio operador, el que mantenga una base de datos que le permita si lo desea, ofrecer *on-line* dicha información a sus clientes. En este sentido, conviene recordar que TESAU debe aportar el detalle mensual de todos los conceptos facturados el día 5 de cada mes, con lo que para el sistema de consulta *on-line* únicamente es necesario que aporte información sobre los tráficos cursados por ella, con la misma periodicidad que ella maneje para sus clientes. Resulta aclaratoria la indicación de TESAU respecto a que la información *on-line* que ofrece a sus clientes se refiere exclusivamente a tráfico.

Por todo ello, se debe modificar el apartado 8.4.3 de la oferta de AMLT, con el fin de aclarar que la información necesaria para que los operadores puedan ofrecer a sus clientes la posibilidad de consultar el gasto *on-line* es únicamente la información sobre



los tráficos cursados por TESAU. Con esto se aligera el sistema de comunicación, que queda reducido al envío de CDR (mediante herramienta tipo web o envíos de texto plano).

En cuanto al plazo para remitir dicha información, no se considera procedente establecer un plazo diferente al plazo general de implantación del servicio AMLT, pues se considera que los operadores deben poder ofrecer el sistema de consulta de gasto *on-line* como una facilidad más asociada al AMLT desde el primer momento.

Respecto a las alegaciones de BT, conviene mencionar que la propia TESAU indica en su propuesta de oferta que mensualmente, el día 5 de cada mes, se le facilitará al operador beneficiario/afectado del servicio AMLT la información a nivel de detalle sobre los conceptos que le van a ser facturados el día 19 de dicho mes por el servicio. TESAU indica que dicho detalle será puesto a disposición del operador vía web (SGO/TOL) y será posible su consulta y extracción durante un periodo de 6 meses.

Respecto a las alegaciones de FTE, el detalle de conceptos facturados incluido en el apartado 8.4.3 de la propuesta de oferta, ya incluye el número de abono al que hacen referencia los campos.

2.8.4.6 Modificación final

Se modifica el apartado 8.4.3 de la oferta según lo indicado.

3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En la Resolución de la CMT de 22 de marzo de 2007 se impone a TESAU la obligación de disponer de una oferta del servicio AMLT. En dicha resolución se describe el contenido mínimo de la oferta de AMLT, detallando que la oferta debe contar con unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) aplicados al servicio AMLT.

En su propuesta de oferta de servicio AMLT, TESAU ha detallado los plazos de provisión y resolución de reclamaciones asociados al servicio AMLT. Sin embargo, como ya se dijo en el informe de audiencia, se considera adecuado incluir unas penalizaciones asociadas al cumplimiento de dichos plazos, con el fin de garantizar su cumplimiento.

Se deben distinguir dos grandes tipos de penalizaciones: aquellas asociadas a retrasos en la provisión de los servicios y aquellas asociadas a retrasos en la atención de reclamaciones. Obviamente, en aplicación del principio de *non bis in idem*, dichas penalizaciones serán mutuamente excluyentes cuando se reclamen sobre un mismo concepto.

3.1 Retrasos por provisión de servicios

3.1.1 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

El indicador “Tiempo de provisión” se define como el tiempo transcurrido desde el hito inicial (recepción de la solicitud del operador por parte de TESAU) hasta la fecha efectiva de alta en el servicio. Las penalizaciones en el ámbito del servicio AMLT aplicarán a los siguientes servicios:



Servicio	Tiempo de provisión efectivo garantizado (días hábiles)	Hito inicial
Alta en AMLT (sin actuaciones de preselección)	2	Recepción solicitud
Alta en AMLT (con actuaciones de preselección)	5	Recepción solicitud
Alta en AMLT (con alta de línea)	5	Alta de línea

Los tiempos expuestos en la tabla anterior no deben incluir en ningún caso los retrasos motivados por causa del operador beneficiario, o los retrasos motivados por causa del abonado ni otros casos de fuerza mayor. En su caso, TESAU deberá disponer de pruebas fehacientes que justifiquen tal retraso.

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos para la provisión de los servicios cuya responsabilidad sea de TESAU, se aplicará una penalización a favor del operador beneficiario, calculada como un porcentaje de la cuota de alta del servicio, conforme a la siguiente tabla (penalizaciones mutuamente excluyentes). Se ha tomado como referencia las penalizaciones asociadas al servicio de prolongación del par estipuladas en la OBA, al considerar que ambos son servicios que afectan a un abonado:

Servicio	Retraso Dr (días)	Penalización
Alta en AMLT	Hasta $0,2 \times T_{max}$	Dr x 6% cuota alta
	Desde $0,2 \times T_{max}$ Hasta $0,5 \times T_{max}$	Dr x 10% cuota alta
	Desde $0,5 \times T_{max}$	Dr x 16% cuota alta

3.1.2 Alegaciones de los operadores

Respecto a las reclamaciones de retrasos en la provisión, TESAU considera que, de manera análoga a lo establecido en la OBA; se debe indicar que al resultado de multiplicar cualquier coeficiente por T_{max} se le aplicará un redondeo a la baja.

ASTEL indica que las penalizaciones propuestas son de escasa cuantía debido a que están referenciadas a la cuota de alta, lo que puede hacerlas inoperantes como disuasión al incumplimiento. En la misma línea, tanto FTE como BT indican que las penalizaciones resultantes resultan ridículas.

Respecto a la facturación de las penalizaciones, ASTEL considera que deben incluirse en la facturación mensual, desglosando cada una y los elementos para su cálculo

3.1.3 Comentarios a las alegaciones

Respecto a la aplicación del redondeo a la baja, resulta procedente incluirla tal y como indica TESAU, de manera similar a como se hace en la OBA.



Respecto a la cuantía de las penalizaciones, es cierto que tal y como indican ASTEL, FTE y BT, su fórmula de cálculo hace que su cuantía no sea elevada. Sin embargo, ello es debido a que la penalización es función de la cuota de alta en el servicio de AMLT, y que en la oferta de AMLT propuesta por TESAU, la cuota de alta en el servicio de AMLT es baja (2,23€) sobre todo si se compara a la cuota de alta aplicable en otros países de la Unión Europea en los que se encuentra por encima de los 12€. Por ello, y ante la ausencia de propuestas concretas por parte de los operadores, no se considera procedente modificar la filosofía de cálculo de las penalizaciones utilizada por la CMT en otras ofertas mayoristas.

3.1.4 Modificaciones finales

Se incluye la aclaración solicitada por TESAU relativa al redondeo a la baja

3.2 Retrasos en resolución de reclamaciones

3.2.1 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

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

En el informe de audiencia se propusieron los siguientes tiempos máximos de resolución para los distintos tipos de reclamaciones:

Tipo de incidencia	Tiempo de resolución (días hábiles)
Reclamación de provisión	5
Reclamación de infraestructuras	3
Reclamación de facturación	3

Los tiempos expuestos en la tabla anterior no deben incluir en ningún caso los retrasos motivados por causa del operador beneficiario, o los retrasos motivados por causa del abonado ni otros casos de fuerza mayor. En su caso, TESAU deberá disponer de pruebas fehacientes que justifiquen tal retraso.

En caso de incumplimiento de los plazos establecidos para la provisión de los servicios cuya responsabilidad sea de TESAU, se aplicará una penalización a favor del operador beneficiario, calculada como un porcentaje de la cuota de alta del servicio. Este porcentaje será el doble del tanto por ciento de retraso respecto al tiempo máximo de resolución de la reclamación.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio deberán incluirse como parte de la Oferta de servicio de AMLT, en el Anexo 1 de la misma.

3.2.2 Alegaciones de los operadores

Respecto a las penalizaciones en el caso de retraso en la resolución de reclamaciones, TESAU propone que se apliquen los mismos criterios de cálculo que



los establecidos en el apartado de retrasos en la provisión de los servicios. Además, TESAU solicita que no se apliquen penalizaciones en el caso de retrasos en la resolución de reclamaciones de facturación.

Tanto ASTEL como FTE indican que la propuesta no ha incluido la posibilidad que ofrece TESAU a sus clientes de contratar un servicio de mantenimiento Premium, lo que debe posibilitar la contratación de un nivel de mantenimiento Premium asociado a AMLT.

Además, ASTEL y FTE señalan que tanto en el mantenimiento normal como en el Premium, debe tenerse en cuenta que los tiempos de reacción deben ser inferiores a los ofrecidos a nivel minorista, para que sumados a los tiempos de interacción cliente/operador, permitan al operador ofrecer al cliente una garantía similar a la ofrecida por TESAU a nivel minorista.

3.2.3 Comentarios a las alegaciones

En primer lugar conviene recordar que en la presente resolución se ha modificado el tiempo de resolución de reclamaciones de facturación, pasando a ser de 15 días, por lo que se deberá modificar la tabla del apartado de ANS.

La propuesta de TESAU supone que la cuantía de las penalizaciones por retrasos en resolución de reclamaciones disminuiría notablemente, y además, TESAU no indica ninguna razón ni justificación adicional que pudiera justificar su solicitud, por lo que no puede ser aceptada. Tampoco aporta ningún argumento para justificar su solicitud de no aplicación de penalizaciones en el caso de retrasos en la resolución de reclamaciones de facturación.

Respecto a las alegaciones de ASTEL y FTE, conviene indicar en primer lugar, que la propuesta de AMLT contenida en el informe de audiencia, sí que contempla la posibilidad de contratar un servicio de mantenimiento Premium. En efecto, el servicio de mantenimiento integral voz está incluido en el marco de la oferta AMLT como un servicio suplementario más, en sus modalidades de 6, 8 y 12 horas. Sin embargo, es cierto que no se ha hecho ninguna alusión en el apartado dedicado a los ANS. Por ello, se considera apropiado introducir en la oferta AMLT los ANS asociados al mantenimiento Premium, tomando como referencia lo establecido en los ANS de la OBA.

Por otra parte, en lo referente al plazo de reparación, se ha seguido la misma filosofía que la incluida en la OBA, que también es un a oferta mayorista, por lo que no procede modificar dicha filosofía. El operador debe realizar sus mejores esfuerzos para trasladar las incidencias a TESAU a la mayor brevedad posible.

3.2.4 Modificaciones finales

Se modifica la tabla incluida en el apartado relativo a los ANS respecto al plazo máximo de resolución de reclamaciones de facturación.

Se introducen los ANS asociados al servicio de mantenimiento Premium



3.3 Cuestiones adicionales relativas a los ANS

Ante la inclusión en la propuesta de oferta de AMLT de un apartado dedicado a los ANS, los siguientes operadores han realizado las siguientes alegaciones adicionales durante el trámite de audiencia:

3.3.1 Alegaciones de los operadores durante el trámite de audiencia

En su escrito de alegaciones, BT solicita la inclusión de un ANS sobre el servicio soporte telefónico, y no únicamente sobre el servicio AMLT. BT indica que es necesario que la oferta de referencia contemple las condiciones estándar de suministro del servicio de voz de TESAU (reguladas en la Orden de Calidad) y unas penalizaciones por incumplimiento de las mismas.

FTE realiza las siguientes alegaciones adicionales:

- Respecto a la disponibilidad del servicio AMLT, FTE considera que debe ser de 24 horas al día, todos los días del año y que debe entenderse que el sistema no está disponible si no es posible la comunicación con el mismo durante un periodo mayor de 60 segundos. FTE señala que la disponibilidad total anual de la línea deberá ser de un mínimo del 99%, proponiendo penalizaciones en caso de incumplimiento basadas en las indemnizaciones contempladas en el artículo 115.1 del RSU.
- Respecto a los ANS de averías, FTE considera que se deben contemplar los parámetros Porcentaje de averías sobre bucles accedidos (mensual) y Tasa de reiteración de averías (mensual)
- Respecto al SGO, FTE considera que se debe contemplar un ANS específico relativo a disponibilidad del SGO, que deberá ser superior al 99,90%, debiéndose aplicar penalizaciones proporcionadas y realmente disuasorias en caso contrario, puesto que la indisponibilidad del SGO afecta a todo el parque de clientes.
- Por último, FTE solicita que se publiquen los ANS de los servicios mayoristas de la oferta AMLT y de los servicios minoristas de TESAU, con el fin de comprobar que no existe discriminación.

3.3.2 Respuesta a alegaciones

Respecto a la solicitud de BT de un ANS sobre el servicio soporte telefónico y las alegaciones de FTE de introducir ANS relativos a la indisponibilidad de la línea, conviene indicar que la propuesta de Oferta de AMLT contenida en el informe de audiencia, ya recoge como condiciones aplicables a TESAU, que TESAU debe comprometerse, entre otros, a:

- prestar sus servicios a los usuarios respecto de los que solicite el servicio de AMLT en condiciones no discriminatorias respecto a las ofrecidas a los abonados sobre los que no se haya solicitado dicho servicio
- prestar los servicios de asistencia técnica con los mismos estándares de calidad a los que ofrece a los clientes sobre los que no existe contrato de AMLT.

En consecuencia, la obligación de TESAU de no discriminar está expresamente recogida en la oferta de AMLT, como no podía ser de otra manera en una oferta mayorista de reventa. Dentro de la obligación de no discriminación, se entiende que TESAU debe proporcionar a los operadores un servicio que les permita replicar los



compromisos derivados de la prestación del servicio soporte del servicio telefónico disponible al público. Por ello, ante interrupciones del servicio telefónico que sean responsabilidad de TESAU, parece claro que TESAU deberá permitir que el operador de AMLT ofrezca a sus clientes los mismos derechos de indemnización a los que alude el artículo 115 del RSU.

Sin embargo, no se considera procedente introducir en la Oferta de AMLT unas penalizaciones adicionales en el caso de incumplimiento de las condiciones de calidad del servicio telefónico disponible al público como garantía de no discriminación. Con ese mismo objetivo, la resolución por la que se modifica el mercado 8 en el marco del expediente MTZ 2007/90 así como la propuesta de oferta de AMLT sometida a audiencia, contemplan la remisión periódica de indicadores de calidad.

Por otra parte, la propuesta de FTE de establecer ANS adicionales para averías introduce demasiado detalle y una complejidad excesiva, por lo que no procede incluirla. Se estima que los ANS establecidos para retrasos en la reparación de averías son suficientes y similares a los incluidos en otras ofertas mayoristas. Además, el indicador de calidad Número de reclamaciones de infraestructuras por cada 100 líneas permitirá detectar en su caso las situaciones de discriminación respecto a los clientes de TESAU en lo relativo al mantenimiento. En cualquier caso, si algún operador detectase que las averías se producen de forma reiterada, podría denunciar dicha situación ante la CMT.

Respecto a la disponibilidad del SGO, es cierto que el buen funcionamiento de la interfaz entre TESAU y los operadores resulta crucial para la correcta implementación del servicio. Sin embargo, en el ámbito del AMLT la interfaz principal es el sistema de correo electrónico, utilizándose la interfaz web tipo SGO para la consulta de solicitudes, gestión de incidencias y solicitudes sobre líneas inactivas (de forma alternativa). Por ello, no se considera procedente introducir en la oferta AMLT unos niveles de servicio del sistema web similares a los establecidos para la OBA, en la que todas las interacciones entre TESAU y los operadores se realizan a través del SGO. En el caso en que un operador considerase que las garantías de calidad de TESAU no son aceptables, podría presentar un conflicto ante esta Comisión, que se pronunciaría sobre las medidas a tomar y sobre los niveles de servicio mínimos. Sin embargo, sí que se juzga apropiado incorporar tal y como propone FTE, la obligación de comunicar por parte de TESAU las paradas y actualizaciones del sistema que impidan su funcionamiento así como la disponibilidad de un interfaz de respaldo para situaciones de indisponibilidad de las interfaces de comunicación. Para todo ello, se puede tomar como referencia lo ya estipulado en la OBA.

Respecto a la última alegación de FTE sobre la publicación de los ANS de los servicios AMLT y de los servicios minoristas equivalentes, se considera que este aspecto ya está cubierto por la obligación de publicación de indicadores de calidad, tanto de provisión como de mantenimiento.

3.3.3 Modificación final

Se incluye la obligación de comunicar por parte de TESAU las paradas y actualizaciones del sistema que impidan su funcionamiento así como la disponibilidad de un interfaz de respaldo para situaciones de indisponibilidad de la interfaz de comunicación.



4. CONTRATO TIPO DEL SERVICIO AMLT

Se considera que la Oferta de servicio de AMLT de TESAU debe incluir un Contrato tipo, que recoja los principios legales que gobiernan el acuerdo que deben firmar el operador beneficiario y TESAU, así como los servicios, precios, procedimientos y acuerdos de nivel de servicio asociados al servicio AMLT, en las condiciones definidas en la Oferta de AMLT.

El contrato tipo deberá incluirse como parte de la Oferta de servicio de AMLT, en el Anexo 2 de la misma.

4.1 Alegaciones de los operadores

BT alega que la cláusula 24.1 del contrato debería ser eliminada porque carece de sentido ya que no hay obligación de comunicar la firma de los Acuerdos a la CMT y, por tanto, tampoco sus modificaciones.

4.2 Respuestas a las alegaciones

El Anexo 1 de la Resolución de 22 de marzo de 2007 por la que se imponía la obligación de acceso mayorista a la línea telefónica (AMLT) en el mercado de originación de llamadas en la red telefónica pública facilitada en una ubicación fija, establecía las obligaciones que se le aplicarían a TESAU en relación con el servicio AMLT.

La primera obligación que se impone a TESAU es la de proporcionar los servicios de originación y el acceso mayorista a la línea telefónica a todos los operadores, a precios regulados. Para dar efectividad a este mandato era necesario imponer otra serie de obligaciones relacionadas, entre las que destacaba, la obligación de no discriminación en las condiciones de acceso (artículos 13.1 b) de la LGTel y 8 del Reglamento de Mercados; artículo 10 de la Directiva de Acceso).

Concretamente y, a los efectos de controlar el cumplimiento de esta obligación, se establecía lo siguiente: *“Los acuerdos de interconexión y los acuerdos de prestación del servicio de AMLT que suscriba TESAU con el resto de operadores, con sus filiales y con otras empresas del grupo de TESAU, deberán ser remitidos a la CMT en el plazo de 10 días desde su formalización.”*

Contrariamente a lo que opina BT la Resolución de 22 de marzo de 2007 sí que impone la obligación de comunicar los acuerdos de AMLT a la CMT, concretamente en el plazo de diez días desde su formalización. Por tanto, la cláusula 24.4 del contrato tipo que prevé que la enmiendas y/o modificaciones que se hagan al mismo deberán ser comunicadas a la CMT, resulta consecuente con la obligación genérica de comunicar el Acuerdo firmado entre las partes.

4.3 Modificación final

Por todo ello no se modifica el contrato tipo respecto a este aspecto.

5. OTRAS OBLIGACIONES ASOCIADAS AL AMLT IMPUESTAS A TESAU EN EL MTZ 2007/90

En la Resolución de la CMT de 22 de marzo de 2007, por la que se aprueba la modificación de las obligaciones impuestas a TESAU en el mercado 8, se imponen



diversas obligaciones adicionales a la publicación de una oferta de AMLT que merecen ser comentadas en el marco del presente procedimiento:

5.1 Obligaciones de suministro de información

La resolución de 22 de marzo de 2007 establece que *“TESAU deberá remitir determinada información sobre la cantidad de líneas que han contratado el servicio AMLT. Además, TESAU deberá aportar información sobre parámetros de calidad del servicio de AMLT, sobre todo en los relativo a plazos de provisión del servicio y resolución de incidencias, así como del tratamiento de las altas propias, con el fin de comprobar que no existe discriminación respecto a sus propios servicios minoristas equivalentes”*.

La información que aporte TESAU en cumplimiento de la citada obligación, dependerá de las características del servicio AMLT que finalmente se determinen. Sin embargo, en línea con la propuesta de los servicios, la información que debe ser aportada es la siguiente:

5.1.1 Información sobre cantidad de líneas que han contratado el servicio AMLT

5.1.1.1 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

En el informe de audiencia se propuso reutilizar el formato establecido en el ámbito de la preselección, y en particular en la Circular 2/2002 y 1/2004. Dicho formato se incluye en el Anexo 21 del citado informe. Se propuso que la periodicidad de esta información fuese mensual, debiendo ser remitida a la CMT en formato hoja de cálculo procesable, los días miércoles siguientes al día de vencimiento del mes objeto del envío.

5.1.1.2 Alegaciones de los operadores en el trámite de audiencia

TESAU señala que no tiene ningún impedimento técnico para la remisión de información relativa al servicio AMLT, pero que, al no estar incluido en el alcance inicial de la oferta, supondría un desarrollo adicional a los seis meses iniciales, y que se podría comenzar a remitir en la fase 2 para STB y en la fase 3 para RDSI, de acuerdo con las tres fases propuestas por TESAU en sus alegaciones para la implantación del sistema.

No se ha recibido ninguna alegación adicional respecto al formato o periodicidad de la información sobre cantidad de líneas AMLT.

5.1.1.3 Respuesta a alegaciones

Esta Comisión no comparte las alegaciones efectuadas por TESAU. La obligación de remisión de información (tanto de líneas con AMLT como de indicadores de calidad) se estableció en la Resolución de 22 de marzo de 2007 (correspondiente al expediente MTZ 2007/90), por la que se modifican las obligaciones de TESAU en el mercado 8 y se le insta a remitir a la CMT una propuesta de oferta de AMLT. Por ello, el tiempo necesario para la preparación y presentación de esta información debía haber sido contemplado en el plazo de implementación propuesto por TESAU en su oferta de propuesta de servicio de AMLT. Es cierto sin embargo, que la propuesta sometida a audiencia contempla servicios y facilidades no incluidas por TESAU en su propuesta de oferta, pero la obligación de remisión de información y líneas estaba clara de



antemano y no se considera procedente establecer un plazo para la remisión de esta información posterior al de la implantación efectiva del servicio sobre cada tipo de línea contemplada. Además, esta información será de gran importancia en el seguimiento de la implantación inicial de la medida AMLT, por lo que se estima imprescindible disponer de ella desde un primer momento.

En lo que respecta a los plazos concretos para la remisión de esta información para líneas individuales y RDSI básicos, se determinarán en el apartado correspondiente a plazos de implantación del sistema.

5.1.1.4 Modificación final

No se introduce ninguna modificación respecto a lo propuesto en el informe de audiencia. En el Anexo 2 a la presente resolución se incluye el formato de dicha información.

5.1.2 **Información sobre parámetros de calidad que debe suministrar TESAU**

5.1.2.1 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

A efectos de controlar la obligación impuesta a TESAU de no discriminación, se ha impuesto a TESAU, entre otras, la obligación de aportar con carácter mensual los parámetros de calidad del servicio AMLT que presta a los operadores y de los servicios equivalentes que se presta a sí misma para sus servicios minoristas.

Por ello, en el informe de audiencia, se definieron los indicadores de referencia concretando los servicios a los que se aplicarán, con el fin de que aporten una información precisa y completa sobre la calidad de los servicios que TESAU se presta a ella misma y comparable con la de los servicios que presta a sus competidores. Se tomaron como referencia los indicadores de calidad definidos en la OBA y que TESAU ya está publicando mensualmente.

Resulta difícil definir con carácter general un servicio equivalente al servicio AMLT, puesto que, por ejemplo, TESAU no aplica para sí misma ningún procedimiento similar a la preselección. El servicio equivalente que se propuso es el Servicio Telefónico Básico. En efecto, respecto al servicio telefónico básico, los procedimientos utilizados por TESAU para el alta (con y sin instalación de línea), la baja o la modificación de servicios suplementarios, así como los sistemas de facturación y gestión de incidencias asociados a todos ellos, pueden servir de referencia.

Por todo ello, en el informe de audiencia, se consideró que los servicios sobre los que TESAU debe aportar información deben ser los siguientes:

1. Servicios prestados por TESAU a otros operadores
Servicio AMLT que no implique actuaciones de preselección
Servicio AMLT que implique actuaciones de preselección
Servicio AMLT que implique la activación de línea.
2. Servicios finales de TESAU
Servicio Telefónico Básico
Alta de línea



Respecto a los indicadores de calidad de servicio, resulta esencial definirlos con claridad. A continuación se describen los parámetros propuestos por los servicios de la CMT, incluyendo su definición:

A. Parámetros sobre el tiempo de provisión de los servicios

- Tiempo medio de provisión del servicio: Es el tiempo medio de provisión del servicio, medido en días laborables para las altas del mes al que se refiere la medida. Este parámetro es aplicable a los siguientes servicios:

AMLT que no implique actuaciones en preselección: el tiempo de provisión se mide desde la recepción de la solicitud del operador beneficiario hasta la comunicación de la entrega del servicio (en el mensaje de ejecución de AMLT).

AMLT que implique actuaciones en preselección: el tiempo de provisión se mide desde la recepción de la solicitud del operador beneficiario hasta la efectividad de las actuaciones en red derivadas de la preselección (mensaje de ejecución de la preselección).

AMLT que implique la activación de línea: el tiempo de provisión se mide desde la recepción de la solicitud del operador beneficiario hasta la fecha efectiva de alta.

STB: el tiempo de provisión se mide desde la recepción de la solicitud del cliente por parte de TESAÚ hasta el instante en que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso⁹.

Alta de línea

- Tiempo de provisión del servicio (P95): Es el tiempo máximo de provisión del servicio medido en días laborables para el 95% de las altas del mes con menores tiempos de provisión (percentil 95). Este parámetro es aplicable a los mismos servicios que el parámetro "Tiempo medio de provisión del servicio".
- Grado de cumplimiento respecto a la fecha de compromiso: Es el porcentaje de solicitudes que han sido entregadas dentro de los plazos establecidos. Este parámetro es aplicable a todos los servicios contemplados.
- Tasa de solicitudes denegadas en el mes: Se calcula dividiendo el número de solicitudes de alta denegadas en el mes por el número total de solicitudes recibidas en el mes (aceptadas + denegadas). Este parámetro es aplicable a todos los servicios definidos.

B. Parámetros sobre el mantenimiento de los servicios

- Número de reclamaciones de provisión por cada 100 líneas: Cantidad de reclamaciones de provisión que se han notificado en el último mes por cada 100 líneas.
- Número de reclamaciones de infraestructuras por cada 100 líneas: Cantidad de reclamaciones de infraestructuras que se han notificado en el último mes por cada 100 líneas.

⁹ Definición utilizada en el Informe General sobre la calidad de servicio relativa a la prestación del servicio telefónico fijo en España correspondiente al año 2004.



- Número de reclamaciones de facturación por cada 100 líneas: Cantidad de reclamaciones de facturación que se han notificado en el último mes por cada 100 líneas.
- Tiempo medio de resolución de reclamaciones de provisión: En el caso de los servicios mayoristas en el marco de la oferta AMLT, este tiempo se mide desde la notificación de la reclamación a través del sistema SGO hasta que la reclamación ha sido subsanada y el operador informado de ello (incluye la aceptación del franqueo por parte del mismo y el cierre de la incidencia).
- Tiempo medio de resolución de reclamaciones de infraestructuras: En el caso de los servicios mayoristas en el marco de la oferta AMLT, este tiempo se mide desde la notificación de la reclamación a través del sistema SGO hasta que la reclamación ha sido subsanada y el operador informado de ello (incluye la aceptación del franqueo por parte del mismo y el cierre de la incidencia).
- Tiempo medio de resolución de reclamaciones de facturación: En el caso de los servicios mayoristas en el marco de la oferta AMLT, este tiempo se mide desde la notificación de la reclamación a través del sistema SGO hasta que la reclamación ha sido subsanada y el operador informado de ello (incluye la aceptación del franqueo por parte del mismo y el cierre de la incidencia).

El formato propuesto para la remisión de los indicadores de calidad en el marco del AMLT se incluyó en el Anexo 2I del informe de audiencia. También se indicó que la periodicidad de esta información debería ser mensual, debiendo ser remitida a la CMT en formato hoja de cálculo procesable, los días miércoles siguientes al día de vencimiento del mes objeto del envío. Asimismo, se indicó que TESAU debería publicar la información relativa a indicadores de calidad en la herramienta web, de forma accesible para los operadores.

5.1.2.2 Alegaciones de los operadores en el trámite de audiencia

Se entiende que las alegaciones de TESAU respecto al plazo para enviar informes mensuales se refieren también a la información sobre parámetros de calidad.

No se ha recibido ninguna alegación adicional respecto al formato o periodicidad de remisión de los indicadores de calidad.

5.1.2.3 Respuesta a alegaciones

La CMT se remite a la respuesta del apartado anterior. La obligación de remitir indicadores de calidad se estableció en la resolución del expediente MTZ 2007/90 por la que se modifica el mercado 8, y la propuesta del informe de audiencia sigue una filosofía muy similar que la utilizada en la OBA, por lo que no se considera adecuado que estos indicadores comiencen a ser remitidos con posterioridad a la fecha de disponibilidad de la oferta. Además, el seguimiento de estos parámetros con vistas a garantizar el principio de no discriminación será de especial interés en la fase inicial de implantación del sistema.

5.1.2.4 Modificación final

No se introduce ninguna modificación respecto a lo propuesto en el informe de audiencia. En el Anexo 2 a la presente resolución se incluye el formato de dicha información.



5.2 Obligación de formalización de protocolos

5.2.1 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

La Resolución de la CMT de 22 de marzo de 2007 establece también que, a los efectos de controlar el cumplimiento de la obligación de no discriminación, TESAU *“deberá formalizar, en forma de protocolos, las condiciones técnicas, económicas y de suministro de información, relativas a la prestación de servicios internos (equivalentes al servicio de acceso mayorista a la línea telefónica) entre la división operativa, que gestiona las redes para la prestación de los servicios de acceso telefónico fijo, y la división minorista y/o filial perteneciente al grupo Telefónica que comercializa los servicios de acceso telefónico fijo.”*

La materialización de esta obligación debe resultar en la descripción por parte de TESAU de los procedimientos internos que aplica a las actividades equivalentes en auto prestación. Se entiende que la formalización de protocolos debe implicar la aprobación expresa de los mismos por parte de la CMT, de manera similar a como se ha realizado en la OBA.

Por ello en el informe de audiencia se estimó conveniente establecer un plazo para la presentación de una propuesta inicial de los mencionados protocolos, de un mes desde la aprobación de la resolución.

5.2.2 Alegaciones de los operadores en el trámite de audiencia

En sus alegaciones, TESAU indica que con respecto al servicio AMLT no va a existir auto prestación. TESAU indica que si a lo que la CMT se refiere es a las condiciones técnicas y de suministro de información relativas a la prestación de otros servicios internos que pudiesen considerarse incluidos dentro de la oferta de AMLT, ya están a disposición de la CMT y fueron enviados en el marco del expediente DT 2006/1586.

5.2.3 Respuesta a alegaciones

La obligación de formalización de protocolos no es una propuesta del informe de audiencia, sino que es una obligación que se impuso en el ámbito de la resolución del expediente MTZ 2007/90 por la que se modifica el mercado 8, con el fin de garantizar la no discriminación. En el presente procedimiento, únicamente se debe determinar las condiciones de suministro de dicha información, así como el alcance de la misma.

Encontrar un paralelismo entre el servicio AMLT y los servicios que TESAU se presta a sí misma es una tarea difícil puesto que resulta obvio que TESAU no se presta AMLT ni preselección a sí misma. Sin embargo, en el apartado relativo a indicadores de calidad, se han definido como servicios equivalentes desde el punto de vista del usuario el Servicio Telefónico básico y el alta de línea.

El objetivo de la remisión de protocolos es comprobar, a nivel de sistemas, que los clientes de AMLT no son discriminados respecto a los clientes de TESAU. Esta discriminación podría darse en los siguientes servicios asociados al AMLT:

- Alta sobre líneas inactivas
- Alta, baja y modificación de servicios suplementarios
- Mantenimiento y reparación de averías
- Baja del servicio telefónico



Por ello, TESAU deberá remitir la información que permita comprobar el cumplimiento del principio de no discriminación en las actividades anteriores. Se considera procedente conceder a TESAU 30 días hábiles para la remisión de dicha información, a contar desde la fecha de aprobación de la presente Resolución.

5.2.4 Modificación final

TESAU deberá remitir la información indicada anteriormente en el plazo de 30 días hábiles desde la fecha de aprobación de la presente Resolución.

5.3 Plazo establecido para recuperación de clientes

5.3.1 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

Respecto al plazo para realizar prácticas de recuperación de clientes, la Resolución de la CMT de 22 de marzo de 2007 indica que *“TESAU no podrá realizar prácticas de recuperación de abonados en el plazo de cuatro meses contados desde la fecha de activación de la solicitud del servicio AMLT, ni podrá realizar prácticas denigratorias de los servicios provistos por el operador beneficiario.”*

TESAU aprovecha su escrito de comunicación de la propuesta de oferta de AMLT para manifestar su desacuerdo sobre la obligación anterior. En particular, TESAU considera que el servicio AMLT debe ser considerado como el escalón superior de la preselección y, en consecuencia, su tratamiento no ha de diferir al que se aplica cuando un cliente escala a otra modalidad superior de preselección, en cuyo caso no se aplica de nuevo el plazo de los cuatro meses de no realización de prácticas de recuperación de abonados. TESAU añade que dicho plazo únicamente aplicaría cuando la activación del servicio AMLT se haga sobre líneas no preasignadas en ninguna de las modalidades existentes.

En lo referente a este tema, en el informe de audiencia únicamente se hizo notar que la imposición del citado plazo de cuatro meses a contar desde la solicitud del servicio AMLT ha sido realizada en el ámbito del procedimiento MTZ 2007/90, al que puso fin la Resolución de 22 de marzo de 2007. Por ello, se consideró que si TESAU no estaba de acuerdo con dicho plazo, debía interponer recurso de reposición a la citada Resolución, cosa que ha ocurrido.

5.3.2 Alegaciones de los operadores en el trámite de audiencia

Respecto al plazo de recuperación de clientes de cuatro meses establecido en la Resolución de 22 de marzo de 2007 (correspondiente al expediente MTZ 2007/90), TESAU se remite a las alegaciones presentadas en el recurso de reposición presentado al respecto. TESAU considera que, si el AMLT va a configurarse como el escalón superior de la preselección, su tratamiento en cuanto a prácticas de recuperación de clientes no ha de diferir al que se aplica cuando un cliente escala a otra modalidad superior de preselección. Por lo tanto, dicha medida únicamente debe ser de aplicación para líneas que previamente a la contratación del AMLT no se encuentren preseleccionadas.



ASTEL indica que las bajas que sean a favor de TESAU, deberán incluir mención expresa de que son a favor de TESAU, pues si son indistinguibles de las de cualquier otro operador, no se podrá comprobar en el SGO si se está cumpliendo este punto.

FTE no está de acuerdo con las alegaciones de TESAU respecto a este aspecto, puesto que considera que los servicios resultantes de aplicar la oferta AMLT son percibidos como totalmente diferentes de la preselección por parte del cliente, puesto que el cliente percibe al operador de AMLT como su único proveedor de servicios, por lo que siguen siendo necesaria una limitación de las prácticas de recuperación de cliente por parte de TESAU. FTE considera que la limitación de las prácticas de recuperación de clientes es uno de los pocos medios que permitirán evitar una estrategia de TESAU enfocada a neutralizar las ofertas de los demás operadores basadas en la oferta AMLT.

5.3.3 Respuesta a alegaciones

Como bien dice TESAU, este asunto ya está siendo tratado en el seno del recurso de reposición del expediente MTZ 2007/90. En la Resolución que ponga fin a dicho expediente se resolverá si procede aceptar o desestimar el recurso de TESAU respecto al plazo fijado de 4 meses para la prohibición de realizar prácticas de recuperación de clientes. Por lo tanto no procede incluir ninguna mención al respecto en la oferta de AMLT.

Respecto a la alegación de ASTEL, la oferta ya incluye la comunicación al operador de AMLT de las inhabilitaciones a favor de TESAU. Esto se hará en el mensaje de progreso que TESAU envía diariamente al operador, por lo que no procede modificar la oferta.

5.3.4 Modificación final

No se modifica la oferta en lo relativo a este aspecto.

6. PLAZO DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO AMLT

La Resolución de 22 de marzo de 2007 correspondiente al expediente MTZ 2007/90 no establece ningún plazo para la implantación efectiva del servicio AMLT por parte de TESAU. Únicamente se indica que la Oferta de AMLT debe actualizarse con una periodicidad como mínimo anual y, en caso de que se proceda a la modificación de la misma, las modificaciones que se introduzcan deberán ser efectivas en un plazo de un mes desde su publicación. Sin embargo, esto no se refiere al plazo de implantación inicial del nuevo sistema AMLT, sino a posteriores modificaciones que pudieran surgir. En efecto, el plazo de implantación efectiva del servicio AMLT depende en gran medida de las características del servicio que finalmente se determinen, y por lo tanto debe ser establecido en el presente procedimiento.

6.1.1 Propuesta inicial de TESAU

En su propuesta inicial TESAU indica que es necesario disponer de un plazo no inferior a seis meses para hacer efectiva la oferta del servicio AMLT en el mercado. TESAU indica que este es el plazo mínimo en el cual TESAU podría comprometerse a garantizar una oferta de servicio que cumpla con los estándares de calidad requeridos.



TESAU aporta información sobre valoración de los plazos y recursos necesarios para la implementación del AMLT, con el objetivo de justificar la necesidad de disponer de un plazo de seis meses para la implantación del sistema.

Además, TESAU indica que los desarrollos en sus sistemas deben tener alta disponibilidad, modularización, tiempos de respuesta limitado y alto rendimiento.

6.1.2 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia

En la elaboración del informe de audiencia, se estudió la información aportada por TESAU respecto a la estimación de plazos de desarrollo e implantación que implica el servicio AMLT, y valoran el esfuerzo realizado. Sin embargo, se consideró que el plazo solicitado de 6 meses parecía excesivo si se comparaba con el plazo concedido por la CMT para la implementación de los sistemas definidos en otras ofertas mayoristas que además son de mayor envergadura, como es el caso del SICOBA, para cuyo desarrollo la CMT concedió 4 meses. De esta forma, en el informe de audiencia se estimó que los desarrollos y pruebas a realizar por TESAU para implantar el servicio AMLT no podían resultar tan costosos, puesto que, si bien afectan a los sistemas de facturación de TESAU, permiten reutilizar gran parte de las estructuras ya creadas para preselección. Además, se consideró que TESAU ya disponía de estudios previos del servicio desde la presentación de su propuesta de oferta comercial mayorista, y además había podido conocer la opinión de los servicios al respecto.

Por todo ello, se propuso conceder a TESAU un plazo de 3 meses para efectuar los desarrollos necesarios para la implantación del servicio AMLT, con 1 mes adicional para pruebas con operadores, contados desde la fecha de aprobación de la resolución.

6.1.3 Alegaciones de los operadores en el trámite de audiencia

En su escrito de alegaciones, TESAU se manifiesta en total desacuerdo con la propuesta de los servicios de la CMT en lo referente al plazo establecido para la implantación del servicio. TESAU considera que en 3 meses le será imposible acometer los desarrollos necesarios para la implantación del servicio AMLT.

Además, TESAU señala que la valoración de plazos y recursos que le hizo solicitar un plazo de implementación de 6 meses se estimó sobre la base de la oferta de AMLT propuesta en aquel momento por la propia TESAU, que tenía un alcance muy inferior al propuesto por los servicios de la CMT en la propuesta sometida a audiencia. Las principales diferencias apuntadas por TESAU son:

- Inclusión de las líneas RDSI: según TESAU, ello supone duplicar los desarrollos, puesto que los sistemas de gestión, provisión e infraestructuras utilizados son distintos los de las líneas analógicas
- Inclusión de servicios suplementarios: ello añade mayor complejidad a los sistemas de gestión, debido a la necesidad de establecer procedimientos nuevos (alta, baja, modificación, suministro de información sobre dichos servicios).
- Inclusión de la posibilidad de que se haga una solicitud conjunta de alta en el AMLT y alta de línea: ello añade mayor complejidad debido a la imposibilidad de que en una línea activada no se puedan realizar llamadas hasta que el alta en AMLT sea efectiva.



- Inclusión de un sistema de comunicación en tiempo real para que TESAU informe a los operadores sobre el detalle de llamadas y productos y servicios contratados mediante herramienta tipo web o envío de ficheros de texto plano. Esto requiere en opinión de TESAU, de un plazo de implantación adicional, superior al de implantación del servicio.

Por todo ello, TESAU indica que sería preciso disponer de un plazo de 11 meses para la implantación de las nuevas especificaciones del AMLT. TESAU adjunta la valoración de plazos y recursos realizada que demuestra la necesidad de un plazo de 11 meses.

TESAU propone un esquema de implantación en 3 fases, que serían las siguientes:

- Fase I (tiempo de implementación: 6 meses): el alcance sería el de la propuesta inicial de TESAU añadiendo los servicios suplementarios que ya existiesen sobre la línea.
- Fase II (tiempo de implantación: 3 meses después del fin de la Fase I): incluiría al alta STB/TRAC (simultánea al AMLT), los movimientos sobre facilidades adicionales contratadas, adaptación del alta de AMLT para incluir el alta/baja de servicios suplementarios adicionales, la baja total de línea STB/TRAC con AMLT, los informes de servicio AMLT sobre línea analógica y las consultas de tráfico *on-line*.
- Fase III (tiempo de implementación: 2 meses desde el fin de la Fase II): incluiría todas las funcionalidades referentes a líneas RDSI

TESAU quiere dejar clara constancia de que si los plazos de implementación que finalmente se determinen son inferiores a los 11 meses propuestos, se le estará abocando inexorablemente a un incumplimiento forzoso e involuntario de las obligaciones impuestas. TESAU recalca que es la principal interesada en cumplir con los plazos de implementación de la oferta de AMLT.

TESAU hace referencia a los plazos de implementación del AMLT seguidos en Reino Unido (un año para las líneas analógicas y 9 meses adicionales para la implantación de las líneas RDSI), Francia (seis meses y medio, pero su oferta no incluye los RDSI primarios) e Italia (un año). TESAU considera que el plazo de 11 meses solicitado, es coherente con el plazo de implantación en otros países de la Unión Europea.

TESAU no está de acuerdo con los criterios seguidos por los servicios de la CMT para establecer un plazo de 3 meses en el informe de audiencia:

- La aplicación de AMLT no es comparable con la aplicación SICOPA, y desde el punto de vista de los sistemas, la aplicación SICOPA no es de mayor envergadura que la del servicio AMLT, que afecta a un mayor número de sistemas.
- La propuesta de tiempo de implementación de TESAU no es desproporcionada en comparación con los tiempos de desarrollo para sus servicios internos.
- No es correcto lo afirmado por los servicios de la CMT respecto a que los desarrollos a realizar por TESAU para implantar el AMLT permitan reutilizar gran parte de la infraestructuras de preselección. TESAU indica, que la implantación del AMLT supone desarrollos importantes en todos los sistemas de gestión comercial, catálogo, clientes y facturación, adicionales a la reutilización de las estructuras de preselección. El servicio AMLT afecta a la mayoría de los sistemas actuales de TESAU, siendo necesario adaptarlos e incorporar nuevos interfaces.



- A pesar de contar con estudios previos del AMLT, TESAU ha manifestado siempre que le ha sido posible que no podría comenzar los desarrollos del servicio de AMLT hasta que no se tuviese cerrada la definición del mismo, puesto que los desarrollos son muy complejos y cualquier variación en la especificación tiene grandes implicaciones, como así se ha demostrado con el informe de los servicios de la CMT, que ha modificado sustancialmente la oferta de TESAU.

Por último, en lo referente a los plazos de modificación de la oferta, TESAU considera que dicho plazo no puede fijarse de antemano, y debería estar condicionado a la envergadura de la modificación de que se trate, considerando necesario en cualquier caso, contar con un plazo mínimo de 4 meses.

En su escrito de alegaciones, ASTEL señala que con independencia del plazo de implantación de los sistemas por parte de TESAU, lo realmente importante es la disponibilidad efectiva del mismo por parte de los operadores. De este modo, el servicio AMLT no debe considerarse implantado en tanto que no esté disponible efectivamente (contratado y accesible para líneas concretas) por al menos un operador con un volumen significativo. En opinión de ASTEL, la experiencia demuestra que entre la disponibilidad teórica y la disponibilidad efectiva de servicios mayoristas de TESAU puede existir una gran diferencia. Por ello, ASTEL resalta que una implantación meramente formal, sin una disponibilidad efectiva, no puede considerarse relevante a efectos de entender disponible el AMLT como herramienta regulatoria que permita emular ofertas empaquetadas de acceso y tráfico telefónicos.

En su escrito adicional de alegaciones, FTE indica que la experiencia demuestra que la concesión a TESAU de plazos más amplios para cumplir con sus obligaciones regulatorias en modo alguno ha sido garantía de buen funcionamiento, sino que más bien han servido como tácticas dilatorias. Además, FTE considera que no debe permitirse el lanzamiento de ofertas que empaqueten el acceso por parte de TESAU hasta la completa disponibilidad de la oferta de AMLT en todas sus fases, habiéndose comprobado además su correcto funcionamiento. FTE añade que cualquiera que sea el plazo que finalmente se apruebe, debe preverse que será necesario un plazo adicional para que los demás operadores puedan acceder a dicha oferta, configurar sus ofertas a clientes minoristas y testar su funcionamiento. Más aun, FTE considera que debe establecerse un plazo desde la verificación del funcionamiento de la oferta por parte de los operadores, en el que TESAU no podría lanzar ofertas que empaqueten el servicio de acceso.

En lo que respecta a la propuesta de TESAU de implementación en tres fases, FTE se muestra en desacuerdo pues considera que es necesario que las fases I y II se implementen de manera simultánea, de forma que no se de un periodo en el que el servicio se preste de forma parcial pudiendo generar insatisfacción de los clientes. FTE también considera necesario que las ofertas dirigidas al mercado empresarial y residencial estén disponibles simultáneamente.

6.1.4 Respuesta a alegaciones

La determinación de un plazo para la implementación del servicio de AMLT es un elemento importante de la Oferta. Este plazo debe ser adecuado al fin previsto y debe ser de posible cumplimiento, es decir, no debe ser excesivamente largo (lo que retrasaría la implantación de un servicio favorecedor de la competencia) ni tampoco demasiado corto (lo que imposibilitaría su cumplimiento por parte de TESAU). Conviene señalar, que a diferencia de otras ofertas mayoristas como la OBA, TESAU



debería estar interesada en la pronta implantación del servicio AMLT, puesto que hasta que el AMLT no esté disponible de manera efectiva para los operadores interesados, TESAU no podrá comercializar ofertas minoristas que empaqueten acceso y tráfico (aspecto que parecía ser su objetivo inicial cuando presentó a la CMT de forma voluntaria una propuesta de oferta mayorista comercial).

En este sentido, esta CMT valora la exhaustiva información aportada por TESAU respecto a la estimación de plazos y recursos para la implantación del servicio AMLT (Anexo 2 de sus alegaciones). Asimismo, resulta de gran utilidad la comparativa con otros países europeos, en particular Francia, Reino Unido e Italia. También se valora positivamente el esfuerzo realizado por TESAU al aportar una propuesta de implantación por fases.

Sin embargo, resulta procedente realizar los siguientes comentarios relativos a las alegaciones y propuestas de TESAU:

En primer lugar, y tal y como indica FTE en sus alegaciones, no parece adecuado que el servicio de AMLT sobre líneas analógicas esté disponible en dos fases separadas en el tiempo. Con la propuesta de TESAU, en la Fase I solo se podría dar de alta el servicio AMLT sobre líneas analógicas ya existentes con los servicios suplementarios que ya tuviese contratados el usuario sobre dicha línea. Sin embargo, los usuarios que hubiesen contratado el AMLT en la Fase I no podrían dar de alta/baja nuevos servicios suplementarios, ni consultar *on-line* el consumo de sus líneas, ni dar de baja la línea telefónica, hasta 3 meses después, cuando se implantase la Fase II. Además, hasta la Fase II, otros usuarios tampoco podrían darse de alta en AMLT sobre líneas inactivas, ni darse de alta en AMLT con modificación de los servicios suplementarios contratados previamente sobre la línea. Por último, hasta la Fase II, TESAU no comenzaría a aportar a la CMT los informes mensuales sobre evolución de líneas de AMLT ni sobre indicadores de calidad. En este sentido, la propuesta de TESAU no se considera adecuada en absoluto a los fines y objetivos del AMLT. Desde el primer momento, los usuarios que se suscriban al AMLT deben poder contratar o utilizar todas las facilidades del servicio, es decir, el servicio debe estar disponible de manera completa para los usuarios que lo contraten. En caso contrario, se estaría discriminando a los usuarios del AMLT respecto a los clientes de TESAU, puesto que los clientes de TESAU sí que podrían contratar nuevos servicios suplementarios, consultar *on-line* su gasto o dar de baja la línea telefónica.

Por otra parte, tampoco parece adecuado que TESAU comience a aportar la información mensual sobre AMLT en la Fase II, puesto que ello impediría realizar un correcto seguimiento de la implantación del AMLT así como garantizar el cumplimiento del principio de no-discriminación. Conviene recordar a este respecto, que la obligación de aportar información sobre la cantidad de líneas suscritas al servicio de AMLT así como sobre los indicadores de calidad asociados a dicho servicio, se impuso en la Resolución de 22 de marzo de 2007 (correspondiente al expediente MTZ 2007/90 por el que se modifica el mercado 8). En consecuencia, TESAU era conocedora de esta obligación cuando remitió a la CMT su propuesta de oferta de AMLT y debía haberla tenido en cuenta al sugerir un plazo de implementación de 6 meses, máxime cuando la información a remitir está completamente en línea con lo ya existente en materia de OBA y preselección.

En lo referente a la consulta *on-line*, ya se ha dicho que no parece adecuado que los usuarios que contraten el servicio de AMLT en la Fase I no puedan realizar la consulta de su gasto acumulado durante los 3 primeros meses del servicio. Además, en la presente resolución se han atendido las alegaciones de TESAU, aligerando el sistema



de comunicación propuesto en el informe de audiencia. Dicho sistema se reduce al envío periódico de la información sobre los tráficos cursados por TESAU (CDR), con la misma frecuencia de actualización que maneje TESAU para ofrecer esta información a sus clientes a través de su página web. Por ello, en cuanto al plazo para remitir dicha información, no se aprecia ningún impedimento que justifique la remisión de dicha información en una fase posterior, por lo que no se considera procedente establecer un plazo diferente al plazo general de implantación del servicio AMLT

Respecto al alta simultánea de línea STB/TRAC y AMLT, TESAU propone su implantación en la Fase II de su propuesta. Esto tampoco se considera procedente. En efecto, en la presente resolución se han aceptado las alegaciones de TESAU, incorporando el procedimiento por ella propuesto, lo que facilita la implantación de esta posibilidad en el ámbito de la oferta de AMLT. Por ello, tampoco se aprecia ningún inconveniente de peso que justifique la implantación de la posibilidad de solicitar el alta simultánea STB/TRAC y AMLT en una fase posterior.

La CMT considera que ciertamente el AMLT es un servicio de gran complejidad desde el punto de vista del desarrollo de sistemas, dada la cantidad de sistemas y aplicaciones adicionales que se ven afectados y que deben interactuar. En efecto, a diferencia de otros sistemas más acotados verticalmente, el AMLT afecta de modo transversal a gran parte de los procesos de negocio de TESAU, y en particular a los siguientes: Atención al cliente, Tramitación, Contratación, Provisión, Postventa, Reclamaciones, Averías, Facturación... Este impacto se ve acentuado además por la aplicabilidad del AMLT a todos los segmentos comerciales (Residencial, Pymes, Empresarial). Las principales tareas a realizar por TESAU serían las siguientes:

- Diseño de un nuevo módulo dentro del Portal de operador destinado a recibir solicitudes de AMLT y diseño de validaciones iniciales de formato de las solicitudes
- Adaptación del módulo de gestión de mensajería entrante y saliente.
- Implementación de las nuevas validaciones comerciales específicas del AMLT en el sistema contratador/tramitador. Generación de nuevos mensajes de inicio, progreso y ejecución.
- Implementación de la interacción con preselección: verificación del estado de preselección de la línea, y realización de actuaciones en red
- Adaptación de los sistemas de provisión de TESAU tanto de STB como de RDSI que actualizarán los datos de cada línea (modificación de los sistemas de referencia de numeración para la introducción de un nuevo marcado).
- Interacción con los sistemas de red de TESAU para el alta/baja de línea STB y RDSI y de servicios suplementarios
- Adaptación de los sistemas de facturación para tratar los nuevos conceptos facturables (ajuste procesos de cálculo) y modificar los datos de facturación del servicio en la base de datos de facturación (para la elaboración del detalle de conceptos facturables). Modificación del proceso de generación y emisión de facturas
- Modificar el portal de operador para incluir la opción de extraer los conceptos facturados en un periodo de 6 meses.
- Modificar el portal de operador para permitir la consulta de estado y seguimiento de solicitudes AMLT.
- Disponibilidad de la información del gasto *on-line* de los diferentes usuarios de un operador



- Modificar el módulo Reclamaciones y gestión de incidencias de portal del operador referentes a provisión, infraestructura y facturación. Generación y envío de mensajes de resolución. Consulta de reclamaciones vía web.
- Modificación de los sistemas de postventa y atención al cliente para identificar las líneas que tienen AMLT contratado.
- Pruebas y validación.

En lo relativo al establecimiento de fases diferenciadas para la implantación del AMLT según el tipo de línea, es cierto que los sistemas de gestión, provisión e infraestructuras sobre líneas RDSI son distintos y más complejos que los utilizados para líneas individuales. Sin embargo también es cierto que la no inclusión de las líneas RDSI primarias en la oferta de AMLT facilita las labores de desarrollo de TESAU, puesto que son las que implicarían una mayor afectación en sistemas y un mayor número de desarrollos que finalmente TESAU no deberá implementar. Por ello, se considera adecuado establecer un plazo superior para la implementación de la oferta de AMLT aplicable a líneas RDSI básicas, que deberá, eso sí, abarcar todas las funcionalidades del servicio AMLT sobre dicho tipo de líneas desde el momento de su implantación.

Por todo ello, esta CMT considera que la implantación del AMLT puede realizarse en dos fases:

- Fase I (tiempo de implementación: 6 meses): esta fase abarcará todas las funcionalidades del servicio AMLT referentes a líneas analógicas, incluyendo el alta simultánea de línea y AMLT, el alta/baja/modificación de servicios suplementarios, la baja de línea, la remisión de información sobre tráfico para consulta on-line y la remisión de información periódica a la CMT sobre dichas líneas. Al acabar la Fase I, TESAU dispondrá de un mes adicional para realizar pruebas con operadores (que se solapará con el primer mes de la Fase II).
- Fase II (tiempo de implementación: 2 meses desde el final de la Fase I): al finalizar esta fase, TESAU deberá haber desarrollado todas las funcionalidades del servicio AMLT referentes a líneas RDSI básicas. Al acabar la Fase II, TESAU dispondrá de un mes adicional para realizar pruebas con operadores

Por último, respecto a las alegaciones de ASTEL y FTE esta Comisión está de acuerdo en que lo realmente importante no es el plazo teórico de implementación de la oferta, sino la disponibilidad efectiva de la misma por parte de los operadores. En efecto, hasta que el servicio no esté realmente disponible y funcionando de manera correcta, no podrá ser considerado como una herramienta regulatoria capaz de emular ofertas empaquetadas de acceso y tráfico, aspecto que es su objetivo principal. Parece obvio afirmar que hasta ese momento, la CMT no podrá aprobar las ofertas minoristas que presente TESAU y que empaqueten acceso y tráfico. Sin embargo, establecer los criterios para valorar el grado de efectividad de la oferta de AMLT no es el objeto del presente procedimiento, que se limita a establecer las especificaciones técnicas, económicas y administrativas de la misma. Ello deberá ser valorado a la hora de ejercer el control ex ante sobre las ofertas minoristas que presente TESAU. En dicho procedimiento, la CMT evaluará si el servicio AMLT regulado y definido en la presente oferta ha sido correctamente implantado de conformidad con las especificaciones del producto establecidas, y valorando si ha implicado una eliminación de las barreras de entrada existentes y si ha tenido un impacto positivo en el desarrollo de la competencia.



6.1.5 Modificación final

Establecer en el resuelve de la presente resolución, un periodo de implantación de la oferta de AMLT de 7 meses para las líneas individuales y de 9 meses para las líneas RDSI básicas, incluyendo un mes adicional de pruebas tras cada una de ellas para realizar pruebas con operadores. Además, TESAU no podrá comercializar ofertas empaquetadas de acceso y tráfico hasta que la oferta no esté disponible de manera efectiva para los operadores.



En razón de todo lo anterior, esta Comisión

RESUELVE

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>.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, 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.

Vº Bº,
EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Ignacio Redondo Andreu

Reinaldo Rodríguez Illera



ÍNDICE

I.- ANTECEDENTES DE HECHO	1
II.- FUNDAMENTOS DE DERECHO	3
1. HABILITACIÓN COMPETENCIAL	3
2. ANÁLISIS DE LA OFERTA DE ACCESO MAYORISTA A LA LÍNEA TELEFÓNICA PROPUESTA POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.....	3
2.1 <i>Descripción de la Oferta de AMLT</i>	3
2.1.1 Definición del servicio	3
2.1.2 Ámbito de aplicación	6
2.1.3 Precios.....	25
2.2 <i>Requisitos para acceder a la Oferta</i>	34
2.2.1 Propuesta inicial de TESAU	34
2.2.2 Comentarios realizados en el informe de audiencia.....	35
2.2.3 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia.....	35
2.2.4 Alegaciones recibidas durante el trámite de audiencia	35
2.2.5 Respuesta a alegaciones	36
2.2.6 Modificación final.....	36
2.3 <i>Responsabilidades</i>	36
2.3.1 Condiciones aplicables a TESAU	36
2.3.2 Condiciones aplicables a los Operadores beneficiarios	42
2.4 <i>Relación entre operadores y abonados</i>	46
2.4.1 Relación de Telefónica de España con los abonados.....	46
2.4.2 Relación de los Operadores beneficiarios con los abonados.....	49
2.5 <i>Mecanismos de aseguramiento del pago.....</i>	50
2.5.1 Constitución del aval en el momento anterior a la prestación del servicio de AMLT 50	
Respecto a la constitución del aval en el momento anterior a la prestación del servicio AMLT, se propone la siguiente redacción alternativa a los apartados siguientes:.....	52
2.5.2 Constitución del aval una vez iniciada la prestación del servicio de AMLT.....	53
Respecto a la constitución del aval una vez iniciada la prestación del servicio de AMLT, se propone la siguiente redacción alternativa a los apartados siguientes:	55
2.6 <i>Protección de datos.....</i>	56
2.6.1 Protección de datos de carácter personal	56
2.6.2 Confidencialidad	58
2.7 <i>Acuerdo de prestación del servicio de AMLT</i>	61
2.7.1 Cesión del Acuerdo	61
2.7.2 Resolución del acuerdo	62
2.7.3 Efectos de la extinción del acuerdo.....	68
2.7.4 Vigencia y revisión del acuerdo.....	68
2.8 <i>Procedimientos administrativos.....</i>	71
2.8.1 Recepción y atención de solicitudes de alta/inhabilitación de líneas en el servicio AMLT	71
2.8.2 Sistema de información y consulta de solicitudes AMLT	89
2.8.3 Sistema de gestión de incidencias AMLT.....	90
2.8.4 Procedimiento de facturación del servicio AMLT	95



3. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	98
3.1 <i>Retrasos por provisión de servicios.....</i>	<i>98</i>
3.1.1 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia.....	98
3.1.2 Alegaciones de los operadores	99
3.1.3 Comentarios a las alegaciones	99
3.1.4 Modificaciones finales	100
3.2 <i>Retrasos en resolución de reclamaciones</i>	<i>100</i>
3.2.1 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia.....	100
3.2.2 Alegaciones de los operadores	100
3.2.3 Comentarios a las alegaciones	101
3.2.4 Modificaciones finales	101
3.3 <i>Cuestiones adicionales relativas a los ANS.....</i>	<i>101</i>
3.3.1 Alegaciones de los operadores durante el trámite de audiencia.....	101
3.3.2 Respuesta a alegaciones	102
3.3.3 Modificación final.....	103
4. CONTRATO TIPO DEL SERVICIO AMLT	103
4.1 <i>Alegaciones de los operadores.....</i>	<i>103</i>
4.2 <i>Respuestas a alegaciones</i>	<i>104</i>
4.3 <i>Modificación final.....</i>	<i>104</i>
5. OTRAS OBLIGACIONES ASOCIADAS AL AMLT IMPUESTAS A TESAU EN EL MTZ 2007/90	104
5.1 <i>Obligaciones de suministro de información.....</i>	<i>104</i>
5.1.1 Información sobre cantidad de líneas que han contratado el servicio AMLT	105
5.1.2 Información sobre parámetros de calidad que debe suministrar TESAU.....	106
5.2 <i>Obligación de formalización de protocolos.....</i>	<i>108</i>
5.2.1 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia.....	108
5.2.2 Alegaciones de los operadores en el trámite de audiencia	109
5.2.3 Respuesta a alegaciones	109
5.2.4 Modificación final.....	109
5.3 <i>Plazo establecido para recuperación de clientes.....</i>	<i>109</i>
5.3.1 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia.....	109
5.3.2 Alegaciones de los operadores en el trámite de audiencia	110
5.3.3 Respuesta a alegaciones	110
5.3.4 Modificación final.....	111
6. PLAZO DE IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO AMLT	111
6.1.1 Propuesta inicial de TESAU	111
6.1.2 Modificaciones propuestas en el informe de audiencia.....	111
6.1.3 Alegaciones de los operadores en el trámite de audiencia	112
6.1.4 Respuesta a alegaciones	114
6.1.5 Modificación final.....	117

ANEXO 1: TEXTO CONSOLIDADO DE LA OFERTA DE SERVICIO DE AMLT.

ANEXO 2: REMISIÓN PERIÓDICA DE INFORMACIÓN