



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

### RESOLUCIÓN SOBRE LA CORRECCIÓN DE ERRORES DE LA RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES DE FECHA 8 DE NOVIEMBRE DE 2007 POR LA QUE SE APRUEBA SU OFERTA DEL SERVICIO DE ACCESO MAYORISTA A LA LÍNEA TELEFÓNICA-AMLT (MTZ 2007/361; AJ 2008/171)

#### HECHOS

**PRIMERO.- Resolución de 8 de noviembre de 2007 por la que se aprueba la Oferta del servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) de Telefónica de España, S.A.U. .**

La Resolución del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 8 de noviembre de 2007 aprobó la Oferta del servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, TESAU).

Concretamente, en su Parte Dispositiva se acuerda lo siguiente:

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

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

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

*Cuarto.- Telefónica de España S.A.U. deberá remitir periódicamente a esta Comisión, la información relativa a las actuaciones en el marco de la Oferta del servicio de AMLT, así como la información relativa a los indicadores de calidad del*



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*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>.>>*

Esta Resolución fue recurrida en reposición por TESAU y por la ASOCIACIÓN DE EMPRESAS OPERADORAS Y DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (ASTEL). Ambos recursos han sido acumulados en el Expediente número AJ 2007/1481, y están pendientes de Resolución.

### **SEGUNDO.- Existencia de un error material en la Resolución de 8 de noviembre de 2007.**

Una vez examinados el expediente administrativo MTZ 2007/361 ha podido determinarse que en la Resolución de 8 de noviembre de 2007 que aprueba la AMLT existe el siguiente error material, al existir una incongruencia entre dos párrafos de la misma:

1. Por una parte, en el Punto 8.3.3 del Cuerpo Principal de la AMLT “Garantía de Servicio (Tiempo de Resolución de Reclamaciones)” dice que:

*<<8.3.3. Garantía de Servicio (Tiempo de Resolución de Reclamaciones)  
Se define el parámetro de tiempo de resolución de reclamaciones tomando como origen el día de comunicación de la incidencia por parte del operador beneficiario, y como fin el día en que la incidencia pasa al estado de “FRANQUEADA”. Para la resolución de reclamaciones rechazadas por Telefónica de España, se tomará como origen el día de rechazo, y como fin el día en que la incidencia pasa al estado de “FRANQUEADA”.  
Telefónica de España deberá garantizar que el tiempo de resolución no supera los 5 días hábiles para las reclamaciones de provisión, no supera los 3 días hábiles para las reclamaciones de infraestructuras, y no supera los 10 días hábiles para las reclamaciones de facturación. En el caso de tener contratado el servicio de mantenimiento Premium en alguna de sus modalidades, las reclamaciones de infraestructuras deberán ser resueltas en los plazos asociados a dicho servicio.>>*

2. Que por otra parte, en el Apartado A.2 “Resolución de Reclamaciones” del Anexo 1 “Acuerdos de nivel de servicio-ANS” se dice que:

*<< A.2 Resolución de Reclamaciones.*

*El indicador “Tiempo de Resolución” se refiere al tiempo transcurrido desde la apertura por el operador de una reclamación hasta que la reclamación ha sido*



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*resuelta satisfactoriamente (incluye la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia).*

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

<i>Tipo de incidencia</i>	<i>Tiempo de resolución (días hábiles)</i>
<i>Reclamación de provisión</i>	<i>5</i>
<i>Reclamación de infraestructuras</i>	<i>3</i>
<i>Reclamación de facturación</i>	<i>10</i>

Ante esta discrepancia, esta Comisión ha comprobado la existencia de un error material en el texto del citado Apartado 8.3.3 del Cuerpo Principal de la Oferta de AMLT, que la definición correcta es la incluida en el Apartado A.2 del Anexo 1 correspondiente a los ANS, y ello está debidamente argumentado en el texto de la Resolución de 8 de noviembre de 2007 que aprueba la Oferta de AMLT:

- Concretamente en los Apartados 2.8.3 y 3.2 de dicha Resolución se indica que en lo referente a la fijación del plazo de resolución de reclamaciones se ha seguido la misma filosofía que en la Oferta de acceso al Bucle de Abonado de TESAÚ (OBA), en la cual también se incluye en los plazos de resolución de incidencias la aceptación del franqueo por parte del operador.
- Es decir, el tiempo de resolución de reclamaciones debe definirse como el tiempo transcurrido desde la apertura por el operador de una reclamación hasta que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente por TESAÚ, lo cual incluye la aceptación de la resolución por parte del operador y el cierre de la incidencia.

El error material a rectificar es patente y claro y se aprecia teniendo en cuenta exclusivamente los datos y documentación contenidos en el propio expediente administrativo. Además el reconocimiento de este error material no supone ni una revisión de oficio del fondo de la Resolución de 8 de noviembre de 2007, ni una alteración fundamental de la misma, ni tampoco afecta a su propia subsistencia, ya que si bien es cierto que hay una confusión en el Apartado 8.3.3 del Cuerpo Principal de la Oferta de AMLT, la argumentación contenida en el texto de la Resolución es clara y no ofrece lugar a dudas, por lo que resulta procedente realizar la corrección de dicho error y modificar el texto de dicho Apartado.

### **TERCERO.- Inicio de oficio de un procedimiento de rectificación de errores materiales.**

A la vista de dicho error, esta Comisión acordó, mediante Resolución de su Secretario de fecha 18 de febrero de 2008, el inicio de un procedimiento de



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

oficio para la rectificación del mismo, al amparo de lo dispuesto en el artículo 105.2 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC).

Mediante los correspondientes escritos del Secretario de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, fechados el mismo día 18 de febrero de 2008, se informó a los interesados del inicio de oficio del procedimiento de rectificación del error detectado en la resolución de 8 de noviembre de 2007, de acuerdo con lo establecido por el artículo 42.4 de la LRJPAC. Asimismo, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 84 de la misma LRJPAC, en el mismo escrito se comunicó a los interesados el inicio del trámite de audiencia, una vez finalizada la tramitación del procedimiento y con anterioridad a la elaboración de la propuesta de resolución, otorgándoles un plazo de 10 días para poder efectuar alegaciones y aportar los documentos y justificaciones que estimasen pertinentes.

Ningún interesado efectuó alegaciones en el trámite de audiencia.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

#### I.- FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES.

##### **PRIMERO.- Calificación del acto.**

El artículo 105.2 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC) declara que *“Las Administraciones Públicas podrán, asimismo, rectificar en cualquier momento, de oficio o a instancia de los interesados, los errores materiales, de hecho o aritméticos existentes en sus actos”*.

Del contenido material de la Resolución del Secretario de 18 de febrero de 2008 notificada a los interesados se infiere que nos encontramos ante una solicitud de rectificación de errores iniciada de oficio.

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

Mediante Resolución del Consejo de esta Comisión de fecha 8 de noviembre de 2007<sup>1</sup> se aprobó *“Delegar en el Secretario de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones el ejercicio de la competencia para llevar a cabo, de*

---

<sup>1</sup> BOE número 286, de 29 de noviembre de 2007, pág. 49103.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

*conformidad con lo dispuesto en el artículo 105.2 de la LRJPAC, la rectificación de los errores materiales, aritméticos o de hecho de las resoluciones o actos que apruebe el Consejo de esta Comisión.”.*

En este sentido, el artículo 13.4 de la LRJPAC dispone que las resoluciones administrativas que se adopten por delegación indicarán expresamente esa circunstancia y se considerarán dictadas por el órgano delegante.

Teniendo en cuenta que la Resolución cuya rectificación se interesa fue dictada por el Consejo y que éste ha delegado en el Secretario de esta Comisión la competencia referente al artículo 105.2 LRJPAC, es competente para resolver este expediente el Secretario de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Al no fijarse en el artículo 105.2 LRJPAC un plazo específico para rectificar errores, resulta de aplicación el plazo general de tres meses contemplado en el artículo 42.3 LRJPAC, desde el acuerdo de inicio del procedimiento de rectificación de oficio del error detectado.

## II. - FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES.

### **PRIMERO.- Concepto y regulación de la rectificación de errores materiales.**

El artículo 105.2 de la LRJPAC establece lo siguiente:

*“Las Administraciones públicas podrán, asimismo, rectificar en cualquier momento, de oficio o a instancia de los interesados, los errores materiales, de hecho o aritméticos existentes en sus actos.”*

El Tribunal Supremo ha definido la rectificación o subsanación de errores materiales como un *“procedimiento excepcional de modificación de los actos administrativos, que, por su naturaleza excepcional, ha de ser utilizado para los casos expresamente previstos”* (Sentencia del Tribunal Supremo de 26 de febrero de 1996 – RJ 1996/1796-).

La jurisprudencia constante, y entre otras, las Sentencias del Tribunal Supremo de 15 de febrero de 2006 (RJ 2006/1754), de 18 de junio de 2001 (RJ 2001/9512) y de 11 de diciembre de 1993 (RJ 1993/10065) viene exigiendo una serie de requisitos necesarios para la rectificación de errores materiales, que son los siguientes:

1. Que se trate de simples equivocaciones elementales de nombres, fechas, operaciones aritméticas o transcripciones de documentos;



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

2. Que el error se aprecie teniendo en cuenta exclusivamente los datos del expediente administrativo en el que se advierte;
3. Que el error sea patente y claro, sin necesidad de acudir a interpretaciones de normas jurídicas aplicables;
4. Que no se proceda de oficio a la revisión de actos administrativos firmes y consentidos;
5. Que no se produzca una alteración fundamental en el sentido del acto (pues no existe error material cuando su apreciación implique un juicio valorativo o exija una operación de calificación jurídica);
6. Que no padezca la subsistencia del acto administrativo es decir, que no genere la anulación o revocación del mismo, en cuanto creador de derechos subjetivos, produciéndose uno nuevo sobre bases diferentes y sin las debidas garantías para el afectado, pues el acto administrativo rectificador ha de mostrar idéntico contenido dispositivo, sustantivo y resolutorio que el acto rectificado, sin que pueda la Administración, so pretexto de su potestad rectificatoria de oficio, encubrir una auténtica revisión; y
7. Que se aplique con un hondo criterio restrictivo.

### **SEGUNDO.- Aplicación del concepto y de la regulación de la rectificación de errores materiales a la Resolución de 8 de noviembre de 2007.**

Como se ha indicado en el Fundamento Segundo de esta Resolución, una vez examinados el expediente administrativo MTZ 2007/361, y cotejando los criterios sentados por la Jurisprudencia para admitir la rectificación de errores materiales e indicados en el Fundamento anterior con el error concreto detectado, esta Comisión ha apreciado la existencia de un error en el cuerpo de la Oferta de AMLT, puesto que existe una discrepancia entre la definición del parámetro “Tiempo de resolución de reclamaciones” incluida en el Apartado 8.3.3 correspondiente a la garantía de Servicio en el sistema de gestión de incidencias del AMLT, y la definición del mismo parámetro en el Apartado A.2 del Anexo 1 correspondiente a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS); la discrepancia en cuestión es la siguiente:

- En la definición contenida en el Apartado 8.3.3 no se incluye el tiempo empleado por el operador para aceptar el franqueo de la avería si está de acuerdo con la reparación, aspecto que sí está incluido en la definición contenida en el Apartado A.2 del Anexo 1 (ANS).

Ante esta discrepancia, esta Comisión ha comprobado y determinado que el error material es el contenido en el texto del citado Apartado 8.3.3 del Cuerpo Principal de la Oferta de AMLT, y que la definición correcta es la incluida en el



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

Apartado A.2 del Anexo 1 correspondiente a los ANS; todo ello está debidamente argumentado en el texto de la Resolución de 8 de noviembre de 2007 que aprueba la Oferta de AMLT y que fundamentalmente dice lo siguiente:

- Concretamente en los Apartados 2.8.3 y 3.2 de dicha Resolución de 8 de noviembre de 2007 se indica que, en lo referente a la fijación del plazo de resolución de reclamaciones, se ha seguido la misma filosofía que en la Oferta de acceso al Bucle de Abonado de TESAU (OBA), en la cual también se incluye en los plazos de resolución de incidencias la aceptación del franqueo por parte del operador. Es decir, el tiempo de resolución de reclamaciones debe definirse como el tiempo transcurrido desde la apertura por el operador de una reclamación hasta que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente por TESAU, lo cual incluye la aceptación de la resolución por parte del operador y el cierre de la incidencia.

Este error se aprecia teniendo en cuenta exclusivamente los datos y documentación contenidos en el propio expediente administrativo, siendo patente y claro. Además el reconocimiento de este error material no supone ni una revisión de oficio del fondo de la Resolución de 8 de noviembre de 2007, ni una alteración fundamental de la misma, ni tampoco afecta a su propia subsistencia, ya que si bien es cierto que hay una confusión en el Apartado 8.3.3 del Cuerpo Principal de la Oferta de AMLT, la argumentación contenida en el texto de la Resolución es clara y no ofrece lugar a dudas, por lo que resulta procedente realizar la corrección de dicho error y modificar el texto de dicho Apartado.

En atención a lo anterior,

### RESUELVO

**ÚNICO.-** Rectificar el contenido del Apartado 8.3.3 “Garantía de Servicio (Tiempo de Resolución de Reclamaciones)” del Cuerpo de la Oferta del servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) de Telefónica de España, S.A.U. aprobada por la Resolución de fecha 8 de noviembre de 2007 recaída en el expediente MTZ 2007/361, de forma que la definición del “Tiempo de resolución de reparaciones” sea igual a la contenida en el Apartado A.2 “Resolución de Reclamaciones” del Anexo 1 “Acuerdos de nivel de servicio-ANS” de la misma Oferta.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

---

En consecuencia, el Apartado 8.3.3 “Garantía de Servicio (Tiempo de Resolución de Reclamaciones)” del Cuerpo de la Oferta del servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) de Telefónica de España, S.A.U. quedará redactado en los siguientes términos:

*<<8.3.3. Garantía de Servicio (Tiempo de Resolución de Reclamaciones)*

*Se define el parámetro de tiempo de resolución de reclamaciones como el 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).*

*Telefónica de España deberá garantizar que el tiempo de resolución no supera los 5 días hábiles para las reclamaciones de provisión, no supera los 3 días hábiles para las reclamaciones de infraestructuras, y no supera los 10 días hábiles para las reclamaciones de facturación. En el caso de tener contratado el servicio de mantenimiento Premium en alguna de sus modalidades, las reclamaciones de infraestructuras deberán ser resueltas en los plazos asociados a dicho servicio.>>*

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.

Barcelona, 31 de marzo de 2008.

EL SECRETARIO,  
P.D. DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN  
DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES,  
(Resolución de 8-11-2007, BOE de 29-11-2007)

Ignacio Redondo Andreu