



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

### **CERTIFICA**

Que en la Sesión número 39/11 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 24 de noviembre de 2011, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el cual se aprueba la

## **Resolución sobre la revisión de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT)**

(DT 2011/1216)

### **I. ANTECEDENTES DE HECHO**

#### **PRIMERO.- Solicitud de ASTEL para la Revisión de la Oferta AMLT**

Con fecha 15 de abril de 2011 se recibió en la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (la Comisión) solicitud de la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, ASTEL) para la revisión de la Oferta de referencia de acceso mayorista a la línea telefónica (AMLT) de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica).

En dicha solicitud se abordan determinados aspectos relativos al propio contenido de la Oferta AMLT, junto a otras cuestiones relacionadas con el tratamiento del servicio AMLT en los sistemas comerciales de provisión mayorista de Telefónica (plataforma NEON).

#### **SEGUNDO.- Comunicación de inicio del procedimiento**

Esta Comisión, con arreglo a las previsiones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, (norma a la cual se acoge esta Comisión en el ejercicio de las funciones públicas que tiene encomendadas), procedió a iniciar un procedimiento administrativo de revisión de la Oferta AMLT, a fin de estudiar no sólo las propuestas de ASTEL, sino también las que previsiblemente puedan alegar otros agentes igualmente interesados en el citado servicio mayorista.

Con fecha 25 de mayo de 2011 se comunicó dicho trámite a los interesados, dirigiéndoles los correspondientes escritos, mediante los cuales se les informaba de que había quedado iniciado el correspondiente procedimiento administrativo.

#### **TERCERO.- Escritos de alegaciones al inicio del procedimiento**

Entre el 13 de junio y 5 de julio de 2011 se han incorporado al expediente escritos de Telefónica, France Telecom España, S.A. (en adelante, Orange), Jazz Telecom, S.A.U. (en adelante, JazzTel), y la propia ASTEL, conteniendo una serie de alegaciones al inicio del



procedimiento de revisión de la Oferta AMLT, solicitado por ASTEL en su escrito de 15 de abril.

#### **CUARTO.- Informe de los servicios**

Con fecha 12 de septiembre de 2011 los Servicios de la CMT emitieron informe en el presente procedimiento.

#### **QUINTO.- Trámite de audiencia**

Telefónica, en fecha 30 de septiembre, Orange y ASTEL, ambas el 25 de octubre, y BT España Cía. de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A. (en adelante, BT), el 10 de noviembre de 2011, formularon diversas alegaciones en el trámite de audiencia concedido al efecto.

## **II. FUNDAMENTOS DE DERECHO**

#### **PRIMERO.- Objeto y motivación del procedimiento**

Como se ha indicado en los Antecedentes de hecho, el 15 de abril de 2011 se recibió un escrito de solicitud de ASTEL para la revisión de la oferta de referencia del servicio AMLT de Telefónica (en adelante, la Oferta AMLT o simplemente, la Oferta).

En dicha solicitud se abordan varios aspectos, siendo los más relevantes aquellos relativos a la gestión de altas y bajas de los servicios suplementarios asociados al telefónico, la posibilidad de abrir reclamaciones conjuntas para diferentes líneas afectadas por un problema común, y cuestiones relativas a los plazos máximos de resolución de averías, bajas de AMLT y altas de línea simultáneas a la provisión de AMLT.

Junto a ello se tratan otras cuestiones, relativas a mejoras puntuales del tratamiento del servicio AMLT en los sistemas de provisión de Telefónica (NEON).

Dado el tiempo transcurrido desde la última modificación de importancia de la Oferta AMLT (noviembre de 2008), y la notable penetración comercial que está alcanzando el citado servicio, se propuso la apertura del correspondiente procedimiento, a fin de estudiar no sólo las propuestas de ASTEL, sino también las que previsiblemente puedan alegar otros agentes igualmente interesados en el servicio AMLT. Éste es por tanto el objeto fundamental del presente procedimiento.

#### **SEGUNDO.- Habilitación competencial**

De acuerdo con el artículo 48.3 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, *“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 [...]”*.

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 (Reglamento MAN), 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 acceso mayorista a la línea telefónica (AMLT), de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2 de la Directiva de Acceso y en el artículo 7.3 del Reglamento MAN.

### **TERCERO.- Obligaciones de Telefónica en materia de acceso y originación de llamadas en la red telefónica pública en una ubicación fija**

Dando cumplimiento a su función de definición y análisis de los mercados, con fecha 12 de diciembre de 2008 esta Comisión adoptó la resolución por la que se aprueba la definición y el análisis del mercado mayorista de acceso y originación de llamadas en la red telefónica pública en una ubicación fija (mercado 2 de la nueva Recomendación de la Comisión Europea, antiguo mercado 8), la designación de operador con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea.

Dicha Resolución determinó que Telefónica tiene individualmente poder significativo en los mercados de referencia, en el sentido de lo dispuesto en el apartado 2, artículo 14, de la Directiva Marco, y en el Anexo 2, apartado 8 de la LGTel. En consecuencia, en dicha Resolución se imponen a Telefónica obligaciones de dar acceso, de aplicar unos precios orientados a costes, de ser transparente y no discriminar, y de tener cuentas separadas.

La obligación de transparencia en la prestación de los servicios de acceso y originación de llamadas en la red telefónica pública en una ubicación fija se concreta, entre otras medidas, en la publicación por Telefónica de una Oferta de Referencia para la prestación de estos servicios lo suficientemente desglosada para garantizar que no se exija pagar por recursos no necesarios para el servicio requerido.

En la resolución citada se señala asimismo que, a efectos del cumplimiento de dicha obligación, se mantiene vigente la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) de que dispone Telefónica conforme a las obligaciones que le fueron impuestas tras el anterior análisis de mercados.

### **CUARTO.- Análisis de la solicitud de ASTEL para la modificación de la Oferta AMLT**

Como se ha indicado en los Antecedentes, ASTEL presentó una solicitud para la modificación de determinados aspectos de la Oferta AMLT, junto a otras peticiones colaterales relacionadas con los sistemas comerciales mayoristas de Telefónica. Por ser el origen del presente procedimiento, se procede en este apartado al análisis y comentario específico de dicha solicitud y de las alegaciones de otros operadores relacionadas con ella. Otras alegaciones que puedan suponer igualmente una modificación de la Oferta se discutirán en el Fundamento Quinto, en tanto que el resto se resumirán y contestarán con carácter general en el Anexo 1.



## Estructura del documento de ASTEL

Tras una breve introducción que expone los objetivos a cubrir por el mismo, el documento relaciona un conjunto de once alegaciones que se constituyen en otras tantas solicitudes de modificación de la Oferta AMLT o de sus sistemas de soporte.

El documento se cierra solicitando expresamente a la Comisión la apertura de un procedimiento administrativo para la revisión de las actuales condiciones de la Oferta.

A continuación se van a estudiar por separado estas propuestas de modificación, indicando aquellos elementos susceptibles de incorporarse a la Oferta.

### **1.- Aclarar que la contratación del paquete básico (opción 02) conlleva la baja automática del resto de servicios. Extender esta interpretación al paquete personalizado (opción 01)**

ASTEL aborda en este punto un asunto sobre el que, en parte, ya consultó formalmente a esta Comisión en el año 2009, encontrando respuesta en el correspondiente procedimiento<sup>1</sup>.

En esta ocasión se trata de que la Oferta AMLT recoja expresamente que, en el caso de que un operador solicite un alta de AMLT en la modalidad de "02-Paquete básico", Telefónica proceda a dar la baja automática de los servicios suplementarios que, pudiendo estar contratados por el cliente con Telefónica con anterioridad, no formen parte del mencionado paquete básico, dando de alta aquellos servicios precisos para completarlo.

Además, ASTEL amplía ahora su petición al caso de la opción "01-Personalizada". Se trataría en este caso de que Telefónica diese de baja automáticamente todos los servicios suplementarios preexistentes en la línea de que se trate que sean diferentes a aquellos incluidos de forma expresa en la solicitud.

Recuerda ASTEL que, pese a que en la respuesta de la consulta antes referida la Comisión le daba la razón para el caso del paquete básico, según esta asociación Telefónica sigue sin cumplir con lo dispuesto por la Comisión. Asimismo reclama que Telefónica cese en el envío de los mensajes que, tras la solicitud del operador, envía al mismo para informar de los servicios que el cliente tenía *antes* de dicha solicitud de alta. Únicamente en el caso de la opción "03-Continuidad" tendría sentido el envío de dicho mensaje.

Sobre este asunto, y en posteriores alegaciones, tanto ASTEL como BT insisten en que la extensión a la opción personalizada de la interpretación descrita no supone, como afirma Telefónica, una mayor complicación en sus sistemas, sino que de hecho simplifica la operativa al no ser necesaria una doble petición de los operadores para proceder, respectivamente, a la baja y alta de servicios suplementarios. Y respecto de la mensajería asociada al fin de los trabajos de provisión del servicio se pide que ésta sea automática dado que, según ASTEL y BT, en la actualidad los mensajes llegan días después de verificada el alta.

Por otro lado, ASTEL pone el énfasis en la consideración de que, según ella, tiene el alquiler del terminal telefónico como un servicio suplementario más. Según esto, su tratamiento no debe ser en absoluto diferente al del resto de servicios suplementarios de la Oferta AMLT.

Concluye proclamando la bondad de sus peticiones, que reducirán de forma importante la mensajería a intercambiar entre operadores y Telefónica y permitirán optimizar la gestión de

---

<sup>1</sup> Resolución sobre la contestación a la consulta formulada por la entidad ASTEL sobre diferentes aspectos de la oferta de acceso mayorista a la línea telefónica (AMLT), DT 2009/206.



las solicitudes de alta, impidiendo a la vez facturaciones indebidas por servicios no solicitados.

En relación con este asunto, resultan de interés las alegaciones iniciales de Orange respecto del servicio de alquiler de terminal. Por lo tocante a su baja, ésta debe ser automática y por defecto con el alta del servicio AMLT, salvo que el operador se subrogue en el contrato de forma expresa. Esto evitaría los cobros indebidos hasta la baja efectiva del terminal, dado que a fecha de hoy Telefónica obliga al menos a dos mensajes de solicitud de baja, uno para el terminal y otro para el resto de servicios. De hecho, Orange va más allá en su propuesta al pedir la regulación de la situación existente en la actualidad, procediendo a la baja de *todos* los terminales asociados a paquetes básicos y personalizados.

Jazztel, por su parte, alega que la mensajería que informa de los servicios suplementarios activos no puede desaparecer, pues se trata del mensaje que informa del fin de la provisión. Debería enviarse siempre, al menos en las opciones básica y personalizada, con la información de los servicios desconectados.

Ante esto, Telefónica responde afirmando que están trabajando en mejorar la operativa relacionada con los servicios suplementarios. Sin embargo, existen problemas por los diferentes plazos de baja de los servicios, lo que puede tener un impacto negativo en el plazo de provisión AMLT, pues de alargarse la baja de alguno de los servicios no incluidos en un paquete se alargaría el plazo de entrega global del servicio.

En cuanto a la baja de terminal, Telefónica indica que no es posible su baja conjunta ni asociarlo a otros servicios, pues tiene su propio procedimiento y solicitud independiente, según recoge la Oferta AMLT. Como alternativa sugiere que sea el propio operador el que automatice en sus sistemas el lanzamiento de las solicitudes de baja de terminal necesarias.

Con posterioridad Telefónica, a la vez que se reafirma en lo anterior, ha alegado que en ocasiones un usuario puede disponer de varios terminales de Telefónica asociados a su línea, por lo que resulta imposible saber cuál o cuáles desea mantener, y de cuáles prescindir. Asimismo, si se tratase de un terminal descatalogado, una vez dado de baja automáticamente sería imposible de restituir, por no estar permitida su alta en los sistemas de este operador.

Concluye sobre este asunto Telefónica afirmando que, de aceptarse por la CMT la petición de Orange, dicha modificación se incorporase en el proyecto de migración del servicio AMLT al entorno *B2B (business-to-business)*, mensajería entre máquinas mediante los WS de NEON), pero necesariamente revisando el actual calendario.

Respecto de la mensajería que informa de los servicios activos, es automática y resulta a su juicio de utilidad. Si algún operador no la necesita, siempre tiene la opción de ignorarla.

BT y ASTEL, en posteriores alegaciones, se adhieren a la petición de Orange respecto de la baja automática del alquiler de terminal, añadiendo ASTEL que el procedimiento de baja al que alude Telefónica es sólo de aplicación al caso de que un abonado, en un momento posterior al del alta AMLT, solicite expresamente la baja en el servicio de alquiler de terminal, caso evidentemente posible en la práctica, y que por ello fue contemplado en la Oferta. En este sentido, ASTEL se plantea la posibilidad de que esta "*interpretación viciada*" de Telefónica de lo dispuesto en la Resolución por la que se aprobó el AMLT conlleve los efectos de regulación que procedan (como, por ejemplo, la devolución de las cuotas de alquiler y mantenimiento indebidamente cobradas).

Tampoco están de acuerdo en ASTEL con la posibilidad, mencionada en el Informe de Audiencia, de que los operadores tengan que informar a su nuevo cliente de la posibilidad



de continuar en el alquiler del terminal, por ser anticompetitivo, a su parecer, tener que informar de los servicios de otro operador, en este caso, Telefónica.

Concluye este apartado ASTEL indicando que no se reclama aquí una *modificación* de la Oferta, sino una aclaración sobre un aspecto que ya formaba parte de la misma. Por ello se reclama que su aplicación sea inmediata y se retrotraigan sus efectos.

### *Respuesta*

En la respuesta a la consulta citada por ASTEL, efectivamente, la Comisión coincidía con su interpretación respecto del alta de AMLT en la modalidad de "02-Paquete básico". Se decía en aquel momento:

*"La consulta de ASTEL tiene en este apartado una respuesta muy concreta, y coherente con la intención del regulador al incorporar esta opción a las solicitudes AMLT. En el caso de que el operador alternativo solicite la opción "02 - Paquete básico", Telefónica deberá proceder a dar de baja los servicios que no estén comprendidos en dicho paquete básico, y activar aquellos que sean precisos para completarlo."*<sup>2</sup>

No obstante, no se comparte su interpretación respecto de la opción "01-Personalizada". En este caso lo razonable es que sea el Operador el que configure el abanico de servicios que desea asociar a la línea AMLT, por lo que deberá ser él, y no Telefónica, quien solicite la baja de todos los servicios suplementarios preexistentes en la línea que no se desee seguir prestando al cliente. Junto a ello, lógicamente, solicitará las altas de aquellos que se desee formen parte del servicio.

Por otro lado, es importante considerar que, a nivel de sistemas, parece que implementar la operativa automática de bajas y altas asociadas al paquete básico, que como tal paquete es invariable, debería ser mucho más sencilla que la asociada al personalizado, teniendo en cuenta además, como Telefónica recuerda, la disparidad de tiempos de provisión previsiblemente involucrados. Por ello no parece razonable cargar a Telefónica con esta responsabilidad respecto de la opción personalizada.

En cuanto a la mensajería de los servicios presentes en la línea, ésta parece de clara utilidad y debe seguir existiendo. En cualquier caso, y dado que se envía al fin de los trabajos de provisión, deberá contener, sea cual sea el paquete contratado, el listado de los servicios suplementarios que han quedado operativos en la línea tras la provisión.

Por último, queda referirse al asunto del alquiler del terminal telefónico. En la resolución por la que se aprueba originalmente la Oferta AMLT<sup>3</sup>, se establecieron de forma clara una serie de premisas. En primer lugar, y según el correspondiente análisis del mercado de referencia, el alquiler del terminal telefónico no es un servicio regulado. Así la Resolución citada afirma:

*"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."*<sup>4</sup>

Este es un hecho que Telefónica destacó en sus alegaciones en el correspondiente procedimiento, asegurando que:

*"[...] tal y como determina la LGTel<sup>5</sup>, el terminal está fuera de las obligaciones de los operadores de redes y servicios, por lo que TESAU en ningún caso debería asumir obligaciones sobre el mismo."*<sup>6</sup>

---

<sup>2</sup> Resolución DT 2009/206, pág. 6.

<sup>3</sup> Resolución MTZ 2007/361, de 8 de noviembre de 2007.

<sup>4</sup> *Ibidem*, pág. 13.

<sup>5</sup> Anexo II, definición 22: "Punto de terminación de la red: el punto físico en el que el abonado accede a una red pública de



No obstante, la Comisión estimó en ese momento lo siguiente:

*“[...] 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.”<sup>7</sup>*

Es decir, en beneficio del mercado, y a fin de contribuir a la extensión del servicio AMLT, se incluye entonces la prestación de alquiler del terminal dentro de las facilidades asociadas al mismo, aun admitiendo que no se trata de un servicio regulado. Esto excluye considerarlo como un servicio suplementario más, pues se trata de una prestación de naturaleza diferente, con un tratamiento asimismo diferenciado.

En cualquier caso, más interesante para la presente discusión es lo que se afirma más adelante, en la misma Resolución (el subrayado es añadido):

*“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.”<sup>8</sup>*

Es decir, según lo dispuesto en la Resolución citada, Orange está en lo cierto cuando afirma que, salvo expresión del cliente en contra, la rescisión del contrato de alquiler del terminal, de existir éste, es automática con el alta del servicio AMLT. Debe entenderse por tanto que la excepción a esta regla sólo la puede constituir el deseo expreso del cliente de mantenerse en dicho alquiler, lo que supondrá la subrogación del operador en el contrato. En ausencia de este deseo expreso, y sin necesidad de que medie solicitud alguna de baja, Telefónica debe considerar resuelto el contrato, quedando el terminal a su disposición para su retirada en el domicilio del cliente.

En lógica contrapartida y como buena práctica comercial, el operador debería informar a su cliente de la posibilidad de continuar con el alquiler del terminal, a fin de que sea éste en última instancia quien decida cómo proceder, disponiendo como usuario del servicio de toda la información relevante asociada al mismo. El alquiler de terminal es prestado por Telefónica y revendido en su caso por el operador al cliente final, no diferenciándose en esto del propio servicio AMLT en su conjunto, por lo que las reticencias de ASTEL a ofrecer al cliente una completa información carecen de base sólida.

No obstante, no es posible proceder a la regularización que demanda Orange, esto es, considerar nulos todos los contratos de alquiler de terminal para las altas ya constituidas en las opciones básica y personalizada. Aunque se reconoce que el procedimiento seguido hasta ahora por Telefónica ha podido viciar lo dispuesto en la Resolución AMLT, tal

---

*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”.*

<sup>6</sup> Resolución MTZ 2007/361, pág. 17.

<sup>7</sup> *Ibidem*, pág. 13.

<sup>8</sup> *Ibidem*, pág. 23.



regularización masiva presupondría la voluntad del abonado en un contexto diferente al del momento del alta, de forma por tanto extemporánea. En consecuencia, no cabe estimar esta petición.

Por último, y atendiendo a las limitaciones en tiempo y recursos de desarrollo de Telefónica, podría parecer oportuno posponer el soporte de dicha modificación en los sistemas mayoristas hasta el momento en que el servicio AMLT se incorpore a los WS de NEON, aunque manteniendo el calendario inicial previsto (1 de enero de 2013), dado que se considera lo suficientemente remoto en el tiempo como para incorporar modificaciones de entidad limitada, como es la presente.

No obstante, y reconociendo la validez de lo alegado últimamente por ASTEL, el hecho de que la baja del terminal sea automática con el alta del AMLT, salvo expreso deseo contrario del usuario, es algo que estaba regulado desde el momento mismo de la aprobación de la Resolución AMLT, por lo que no cabe admitir mayores dilaciones en este sentido.

### Modificación

Se modificará la Oferta AMLT para recoger expresamente que, en el caso de que el operador alternativo solicite la opción "02 - Paquete básico", Telefónica deberá proceder de forma automática a dar de baja los servicios que no estén comprendidos en dicho paquete básico, y activar aquellos que sean precisos para completarlo.

Se incluirá la previsión de que al fin de los trabajos de provisión del AMLT se enviará, dentro de la correspondiente mensajería, que será siempre de naturaleza automatizada, el listado de los servicios suplementarios que han quedado operativos en la línea tras el alta AMLT.

Por último, se modificará el texto de la Oferta a fin de recoger de forma expresa que, en el caso de existir un contrato de alquiler del terminal, éste se considerará automáticamente resuelto con el alta del servicio AMLT, salvo que medie solicitud en contrario del operador, por deseo expreso de su cliente de mantenerse en dicho alquiler. Esta última posibilidad se materializará mediante la subrogación del operador en el mencionado contrato.

La resolución automática de los contratos de alquiler de terminal con el alta de AMLT se soportará en los sistemas de Telefónica a la mayor brevedad, y siempre antes de cuatro meses de la notificación de la presente resolución.

## **2.- Posibilidad de formular reclamaciones conjuntas, y de su facturación**

Plantea aquí ASTEL la necesidad de que se modifique la Oferta para posibilitar las reclamaciones que afecten a un conjunto de líneas. Fundamenta su petición en que la Oferta AMLT estaba en principio diseñada pensando en un usuario residencial, de tipo por tanto individual. Conforme el servicio se va extendiendo entre el sector negocios, para ASTEL carece de sentido la obligación que impone la Oferta de presentar las reclamaciones línea a línea, incluso en el caso de averías masivas que afecten a un conjunto de líneas de la planta AMLT del operador.

La obligación de abrir incidencias individuales, a juicio de ASTEL, aparte de complicar la gestión de la resolución de las mismas, provoca que las posibles penalizaciones tengan que ser reclamadas de manera también individual, *"recibiendo una factura (de abono, suponemos) por cada una de las líneas"*.

Incidentalmente, ASTEL destaca que este modo de proceder perjudica no sólo al operador alternativo, sino que también incrementa los costes de gestión de la propia Telefónica. Es más, si como es presumible, Telefónica detecta y resuelve averías masivas de su servicio



minorista sin necesidad de que cada uno de los clientes afectados solicite su intervención, no debe discriminar al servicio AMLT.

Por último, señala ASTEL que en el ámbito de la preselección, cuando Telefónica resuelve de forma conjunta una reclamación, se admite la generación de una única factura con los importes facturables por penalizaciones. Dado que a su juicio el servicio AMLT no es más que una modalidad adicional de la preselección, debería ser posible igual tratamiento si la Oferta lo contemplase. En alegaciones posteriores ASTEL se ratifica en su petición, apoyada en esta ocasión por BT, indicando que su mayor aplicación se encontraría en el ámbito empresarial, ámbito que debía ser potenciado en las ofertas mayoristas.

A este respecto, Telefónica replica que lo que para el operador pueden parecer averías masivas, en realidad con frecuencia no lo son. Cada avería requiere de un análisis individualizado, como individuales son las líneas AMLT. Esto hace que el hecho de que una línea se vea afectada por una incidencia no tenga que verificarse en el resto de líneas de una misma ubicación o cliente.

Por otro lado, Telefónica afirma que el sistema sobre el que se apoya la gestión de las incidencias del AMLT es difícil de modificar, al estar integrado con la gestión general de reclamaciones de Telefónica. Además, el plazo de resolución de incidencias de facturación sería insuficiente para el caso de tener que gestionar averías masivas. En cualquier caso, según Telefónica se trata de una petición ya resuelta por la CMT en la anterior consulta de ASTEL, de forma negativa.

### Respuesta

Como recuerda Telefónica, cuando esta solicitud se planteó en forma de consulta en el expediente DT 2009/206, la respuesta de esta Comisión fue negativa tras la simple lectura de la Oferta, situación que queda clara al leerse en ésta:

*“Cada reclamación se referirá únicamente a una solicitud de AMLT (reclamaciones de provisión) o al número de teléfono que identifica una línea o acceso de abonado (reclamaciones de avería o de facturación)”.*

En todo caso, a favor de lo propuesto por ASTEL -la posibilidad de abrir reclamaciones de averías masivas- se halla, lógicamente, la mayor facilidad de gestión de este tipo de reclamaciones para el operador alternativo, incluyendo la de su facturación.

Por contra, hay que considerar el hecho de que este tipo de averías apenas van a tener incidencia en los usuarios residenciales, dado que la planta AMLT de un operador será de naturaleza geográfica en general dispersa, siendo la posibilidad de que una avería alcance a un conjunto significativo de sus usuarios domésticos remota. Sin embargo, la posibilidad de errores de apreciación que lleven a reportar como averías masivas conjuntos de incidencias que no estén relacionadas entre sí no es en modo alguno despreciable.

Otro elemento a considerar es que la Oferta AMLT, efectivamente, contempla únicamente líneas de acceso de tipo individual, y ello es consecuencia de su orientación preferente hacia el sector residencial. Esta orientación no resulta de una decisión caprichosa o arbitraria, sino de un análisis de la situación en el sector negocios, que se consideraba, y considera, de un nivel mayor de competencia. Este aspecto se analiza en más detalle en el Anexo 1, al contestar a una solicitud de Orange en relación con la incorporación en la Oferta de facilidades dirigidas al sector empresarial.

Por todo lo anterior, no cabe estimar en este caso la petición de ASTEL respecto de las averías masivas.

### **3.- Mejoras en las consultas de NEON**



ASTEL solicita en este apartado una serie de mejoras en las consultas disponibles en el sistema mayorista NEON, que da soporte comercial al AMLT. Más en concreto, respecto de las consultas por fecha de solicitud, la posibilidad de realizar consultas masivas por línea, y la disponibilidad de consultas por número de teléfono para conocer si el AMLT está activado y los servicios suplementarios asociados en caso de estarlo. También solicita ampliar el número de campos en una determinada pantalla de resultados de consulta.

En alegaciones posteriores ASTEL, junto a BT, aclara que quizá el principal problema de las consultas en NEON es la falta de coherencia entre sus datos y los de la mensajería que reciben los operadores, consecuencia seguramente de una deficiente actualización de estos datos en el sistema mayorista citado.

Ante estas peticiones, Telefónica alega problemas indeterminados de rendimiento en sus sistemas que impiden ponerlas en marcha. Asimismo, destaca que NEON es un mero tramitador, no un repositorio de información sobre la planta instalada, por lo que este tipo de consultas serían imposibles.

En todo caso, destaca que no debería ser posible realizar consultas sobre clientes ajenos (por ejemplo, al verificar si un acceso tiene activo o no el servicio AMLT, aunque sea supuestamente para confirmar bajas).

Respecto de la ampliación del número de campos, Telefónica sí lo ve factible, pero avanza posibles problemas de espacio en pantalla y coherencia de la información.

#### Respuesta

Dado que este tipo de peticiones tienen mucho más que ver con la implementación práctica y de detalle de la gestión del servicio en los sistemas comerciales mayoristas de Telefónica (NEON) que con el catálogo de servicios, procedimientos y precios que constituye la Oferta, en lugar de modificar ésta se anima a que los operadores interesados propongan la discusión de esta propuesta entre Telefónica y el conjunto de operadores, en busca de un consenso sobre las soluciones a implementar.

En cualquier caso, no parece válido el argumento de Telefónica respecto de que NEON no es un repositorio de planta. Obviamente no lo es, pero sí constituye un sistema de lógica de negocio que sirve de interfaz entre los sistemas internos de provisión y bases de datos de Telefónica, por un lado, y las capas superiores de presentación de datos y resultados (portales, WS, etc.), por el otro. Por ello NEON es perfectamente capaz de alcanzar sistemas de niveles inferiores, donde efectivamente residen los datos de planta, recuperar estos datos y mostrarlos. Y hacerlo de manera lo suficientemente actualizada, garantizando, dentro de los límites técnicos actuales, la sincronización de los datos en unos y otros sistemas.

Por poner un ejemplo concreto y operativo de una situación similar, en el módulo de prolongación de par de NEON sí que hay disponibles consultas de Planta Técnica por operador, y podría hacerse igualmente en el módulo AMLT.

#### **4.- Revisión de los plazos para la resolución de averías y establecimiento de un ANS de averías posteriores a la entrega del servicio. Revisión del cálculo de las penalizaciones por incumplimiento de los ANS de resolución de averías**

ASTEL solicita en este punto varias modificaciones de la Oferta respecto de la gestión de las reclamaciones de infraestructuras (averías). En primer lugar, que el plazo máximo de resolución de las averías se reduzca, para igualarlas a las de prioridad media de la OBA (24 horas). Junto a esto, establecer un nuevo ANS que se refiera al porcentaje máximo de



averías en el mes siguiente a la provisión del servicio, para fijar el objetivo en un 3%. Y por último, que las penalizaciones por incumplimiento de los ANS relativos a resolución de estas reclamaciones se calculen, al igual que en la OBA, sobre la cuota recurrente del servicio, y no sobre la de alta.

En el mismo sentido, Orange pide igualmente en sus alegaciones que se establezca un ANS que fije un máximo del 3% de averías “de infancia”, definidas por similitud con la OBA. También solicita que se computen para ello todas las averías, sin discriminar por imputación de la responsabilidad de la avería.

También coincide Orange con ASTEL al solicitar que las penalizaciones por averías o facturación se calculen como un porcentaje de la cuota mensual, en función del porcentaje de tiempo de retraso (modelo OBA).

Telefónica replica que el plazo actual de resolución de averías (tres días) resulta adecuado, por lo que no cabe establecer comparaciones con la OBA. Igualmente rechaza establecer un ANS con un porcentaje máximo de averías en el primer mes.

También rechaza Telefónica que las penalizaciones se calculen sobre la cuota mensual. De hecho, acusa a ASTEL de intentar incrementar la cuantía de las penalizaciones. En lugar del cambio propuesto, para ese propósito quizá fuera más beneficioso para ASTEL que se incrementara la cuota de alta del AMLT, que resulta comparativamente inferior a la de los países de nuestro entorno. Así las penalizaciones, según Telefónica, serían mayores.

En posteriores alegaciones, Telefónica añade que, de tener que asumir este compromiso de resolución en 24 horas para las averías AMLT, se estaría discriminando negativamente al servicio que AMLT realmente replica, la telefonía minorista de Telefónica, dado que los clientes de la misma que desean disponer de ese nivel de respuesta deben contratar un servicio de mantenimiento Premium, con su correspondiente cuota adicional. Asimismo, considera que, al no aplicarse en el caso del AMLT paradas de reloj por causas ajenas a Telefónica en la resolución de averías, se está en clara desventaja respecto a lo regulado para la OBA.

Respecto del cálculo de penalizaciones, en el caso de que se calculen finalmente sobre la cuota mensual, pide que se diga expresamente que se hará sobre “*la cuota recurrente mensual prorrateada del servicio de AMLT*”

En todo caso, y con carácter general, Telefónica opina que cualquier tipo de ANS debería basarse en el cálculo de percentiles, excluyéndose por tanto todos aquellos casos extremos que se presentarán por razones meramente estadísticas.

ASTEL, en alegaciones en el trámite de audiencia, solicita que se incorpore como un *resuelve* la sugerencia presente en el Informe de que el parámetro de averías de infancia, de interés para la CMT, deba figurar en los informes periódicos sobre AMLT que Telefónica envía a esa Comisión.

### Respuesta

Como bien dice ASTEL, en la OBA las averías de nivel medio de importancia deben ser resueltas en un plazo de 24 horas. Aunque Telefónica destaque que se trata de servicios diferentes, realmente la OBA no representa un servicio homogéneo, sino una colección de éstos que tiene como denominador común el acceso a la red de cobre de Telefónica, mediante soluciones tecnológicas heterogéneas (desagregación completa del bucle, desagregado compartido y acceso indirecto). Sin embargo, para todas ellas rige este plazo de 24 horas para resolver averías, que atiende más al hecho de resolver con urgencia una posible incomunicación del cliente, que a características propias de la tecnología de soporte.



Dicha posibilidad de que un cliente quede incomunicado, y la urgencia por solventar tal eventualidad, es la misma para un servicio OBA que para el AMLT, y lo mismo debe aplicarse respecto del plazo para resolver una avería. Si en un instante inicial la Oferta ha contemplado plazos mayores, ha sido por un criterio de prudencia ante el lanzamiento de un nuevo servicio, pero ya debe considerarse éste lo suficientemente maduro como para exigirle un nivel de calidad superior.

Ante el hecho de que Telefónica considere discriminado a su servicio minorista en caso de que el AMLT presentase un mayor compromiso en la resolución de incidencias, debe tenerse en cuenta el hecho inevitable de que cualquier plazo de resolución mayorista de averías, sea el que sea, comportará un plazo efectivo, es decir, el percibido por el cliente final, superior a este dato. Esto es debido a los inevitables retrasos introducidos por la necesidad de que el operador traslade la incidencia desde el cliente hasta Telefónica, reciba el franqueo de la avería una vez resuelta y en su caso lo verifique, y finalmente comunique la resolución a su cliente. Teniendo en cuenta el objetivo de 46 horas que Telefónica aplica a sus clientes minoristas, que cumple en la gran mayoría de los casos<sup>9</sup>, lo que resultaría discriminatorio es mantener el actual plazo aplicado al AMLT, de 72 horas (tres días, según reza la Oferta)..

Por lo tanto, un plazo de resolución de averías (*reclamaciones de infraestructuras*, en la Oferta) de 48 horas para el servicio AMLT parece a la vez un objetivo perfectamente factible en la práctica, y no discriminatorio frente al plazo de resolución minorista.

En cuanto al ANS de averías de infancia, producidas en el mes siguiente a la provisión, por el momento parece prematura su adopción, debido fundamentalmente a la falta de datos históricos contrastados que permitan valorar su incidencia y evolución. Pero en cualquier caso, es un parámetro de interés que deberá figurar en los informes periódicos sobre AMLT que Telefónica envía a esta Comisión. Para su cálculo, no obstante, deben contabilizarse tan sólo aquellas averías imputables a Telefónica, puesto que es un valor de mérito asociado al prestador del servicio, no a sus operadores clientes.

Respecto de las penalizaciones, lo solicitado por ASTEL y Orange parece coherente con el hecho de que se trata de averías posteriores a la provisión del servicio, cuando éste ya se considera operativo y soportado por la cuota mensual. Por ello es razonable adoptar un modelo equivalente al de la OBA. Y al igual que en ésta, basta con indicar que serán proporcionales al incumplimiento, no siendo necesario incorporar la expresión "prorrataada", que se refiere en su significado más al reparto de una cantidad entre varios que a una distribución temporal.

### Modificación

Se modificará la Oferta para que el plazo máximo comprometido en sus ANS de resolución de reclamaciones de infraestructura (averías) sea de dos días hábiles.

Se modificará la Oferta para que, en caso de incumplimiento de los tiempos garantizados para la resolución de reclamaciones de infraestructura (averías) cuya responsabilidad sea de Telefónica, se aplique una penalización a favor del operador calculada como un porcentaje de la cuota recurrente mensual del servicio AMLT. Este porcentaje será el doble del tanto por ciento de retraso respecto al plazo de resolución establecido en el ANS correspondiente.

---

<sup>9</sup> Durante los últimos 12 meses objeto de medida (de julio de 2010 a junio de 2011), el plazo medio de resolución de averías en telefonía fija minorista de Telefónica ha sido de 44,6 horas, según datos publicados por dicho operador en su página web (<http://info.telefonica.es/es/calidad/html/te/averias.shtml>).



Asimismo, respecto de las averías de infancia, producidas en el mes siguiente a la provisión, su valor será un parámetro que deberá figurar en los informes periódicos sobre AMLT que Telefónica envía a esta Comisión. Para su cálculo se contabilizarán únicamente aquellas averías imputables a Telefónica.

### **5.- Inclusión en los ANS de una mención sobre los plazos para cursar bajas**

Aunque ASTEL reconoce que la Oferta ya establece que los plazos de baja *“deben ser análogos a los de alta en cada una de sus modalidades”*, denuncia que Telefónica los incumple de manera sistemática. Por ello solicita que la Oferta recoja expresamente dichos plazos de baja en su Anexo 1 (Acuerdos de Nivel de Servicio). Jazztel, en sus alegaciones, apoya sin matices esta petición de ASTEL, lo mismo que hace por su parte BT.

La propia ASTEL, en posterior escrito, solicita además que exista un mensaje de inicio y fin de proceso si hay *“cancelación<sup>10</sup>”*. BT lo expresa como la necesidad de un mensaje de fin de proceso *“tanto si hay cancelación como de inicio”*.

Telefónica declara que en la práctica los plazos de baja son iguales a los del alta, y que el incumplimiento denunciado por ASTEL es inexistente. Por otro lado, incluirlo en los ANS puede ser innecesario, ya que si son bajas por traspaso, el ANS del operador receptor ya garantiza el plazo asociado al proceso.

En posteriores alegaciones Telefónica abunda en esta reflexión, pero reitera que no se opone a la medida. Solicita que sólo se haga extensiva a las bajas a solicitud del operador afectado, ya que es éste el único con derecho a reclamación por incumplimiento.

#### Respuesta

Sin entrar en la discusión de hipotéticos incumplimientos de la Oferta, que no son objeto del presente expediente, y dado que la misma ya contempla la igualdad de plazos de alta y baja, no parece inapropiado que dichos plazos de baja queden reflejados en el ANS correspondiente, máxime cuando Telefónica ya asume esta circunstancia.

Por otro lado y según la Oferta, en todo proceso de baja Telefónica debe informar por mensajería de su inicio y fin, como se lee en el apartado 8.1.7 de la Oferta AMLT (mensajes de inicio de tramitación y de ejecución tipo 3, respectivamente).

#### Modificación

Se modificará el Anexo de ANS de la Oferta para recoger expresamente la igualdad de plazos de altas y bajas. Se entenderá, en el caso de las bajas, que el compromiso de plazo únicamente se establece con el operador que la solicita expresamente y para sí mismo.

### **6.- Establecer un plazo expreso para el envío de la mensajería del servicio**

En referencia al sistema de mensajería por correo electrónico asociado al servicio AMLT, y dado que es el único medio que utilizan los operadores para el seguimiento de sus solicitudes, ASTEL cree que el envío en tiempo y forma de estos mensajes es de fundamental importancia.

En concreto, para el caso del fichero de alta, y dado que Telefónica declara enviar a diario tales mensajes, solicita que en la Oferta se fije en 24 horas el plazo específico para su envío. A posteriori BT se suma a la petición y ASTEL la reitera matizando que lo que solicita

---

<sup>10</sup> Creemos que ASTEL dice *“cancelación”* donde debiese decir *“baja”*.



en concreto es la vinculación de los plazos comprometidos en ANS con la mensajería asociada a la actuación, *“de forma que la información que, según los ANS tenga un plazo específico, debe estar disponible y contemplada en la mensajería del día siguiente a su cumplimiento.”*

Telefónica replica en sus alegaciones que la Oferta ya establece dicho plazo de envío, por lo que considera innecesario modificarla.

#### Respuesta

Efectivamente, Telefónica está en lo cierto cuando afirma que la Oferta ya establece la periodicidad del envío de dichos mensajes, al decir que éste se hará *“diariamente”*. Por lo tanto no resulta necesaria ninguna modificación de la Oferta en ese sentido, interpretándose además como el envío dentro de la jornada siguiente a la verificación de la actuación que se trate.

### **7.- Mejorar el seguimiento de reclamaciones**

ASTEL solicita, en relación con los cambios de estado en las reclamaciones, que Telefónica incluya dichos cambios en los ficheros enviados, a fin de facilitar su automatización por parte del operador.

Telefónica replica negando este hecho, pues según ella la mensajería ya informa de los cambios de estado.

#### Respuesta

En la presente versión de la Oferta ya se contempla que al menos los franqueos de las reclamaciones se incluyan en la mensajería. Dado que está prevista la migración del soporte en NEON del servicio AMLT al formato de WS para enero de 2013 y que, por similitud con el módulo de averías de prolongación de par, Telefónica debería entonces informar en modo proactivo (invocando a los WS del operador establecidos al efecto) de todos los cambios de estado de una reclamación, no parece éste el momento adecuado para modificar la Oferta en este aspecto.

### **8.- Mejorar el proceso de notificación de cambio de datos del titular de línea AMLT**

Tras criticar la solución actual para el proceso de notificación de datos del titular de una línea AMLT, ASTEL solicita que *“se incluya un apartado específico en el fichero .XML, o bien que se incluya esta funcionalidad en el portal Web de NEON”*.

Telefónica replica que en la documentación de NEON para el servicio AMLT se describe con detalle la operativa y campos para cambios de titular.

En posteriores alegaciones, ASTEL aclara que su solicitud pretendía destacar la necesidad de conocer cuándo son efectivos los cambios, mediante un sistema de actualización. Esto es de especial relevancia cuando se rechazan solicitudes de alta AMLT debido a la falta de correspondencia entre número de teléfono y NIF del titular en los sistemas de Telefónica. Esto puede producirse, según ASTEL, porque los datos de las bases de datos internas de Telefónica pueden no coincidir con los correspondientes a facturación, a los que el operador tiene acceso a través del cliente.

BT, por su parte, a la vez que se suma a esta petición de ASTEL explica que *“la futura Oferta de AMLT debería recoger en un fichero .xml o a través de una funcionalidad en el portal Web de NEON, los motivos de los rechazos por parte de Telefónica.”*



### Respuesta

Pese a la aclaración posterior de su solicitud, no se entiende bien qué quería decir ASTEL con ese fichero de formato XML, aunque BT parece resolver la duda sobre lo que se pretende con su implantación. En la actualidad, antes de que el sistema migre a formato de WS, no se tiene constancia de un fichero de este tipo para esta funcionalidad, que según la Oferta se lleva a cabo mediante la mensajería de su apartado 8.1.8, “*Mensajes enviados por el Operador beneficiario*”. Alternativamente, otro medio sería un formulario al efecto en el actual portal interactivo (manual) de AMLT en NEON.

De cualquier modo, y por motivos análogos al caso anterior, no parece el momento oportuno para modificar esta funcionalidad. Y respecto de la situación descrita en la nueva alegación de ASTEL, tiene más la apariencia de una consulta que de una modificación de la Oferta, por lo que tampoco aplica aquí. Es de esperar de Telefónica la máxima diligencia en la actualización de los datos en sus sistemas de comercialización mayorista.

### **9.- Regular el proceso de alta de línea + AMLT**

ASTEL cree que debe “*regularse de forma efectiva*” el procedimiento de alta de AMLT sobre líneas inactivas. Propone hacerlo introduciendo en la Oferta un ANS de plazo máximo para dicha alta, con sus penalizaciones asociadas, gestionables por NEON como el resto. El plazo sería el que ya consideró como razonable la Comisión en su respuesta a la consulta de ASTEL sobre este particular en el expediente DT 2009/206 (12 días laborables). Esta solicitud es apoyada igualmente por Orange en sus alegaciones.

Telefónica afirma en sus alegaciones iniciales que ya han asumido este plazo de 12 días para el alta de AMLT sobre líneas inactivas, como resultado de la citada consulta de ASTEL a la Comisión. Por ello admiten todas las reclamaciones en caso de superar dicho plazo. Con ocasión de posteriores alegaciones, Telefónica únicamente reclama que se indique expresamente en la Oferta que estos 12 días son laborables.

### Respuesta

La petición de ASTEL parece razonable y coincidente con la interpretación de esta Comisión, interpretación que además asume Telefónica.

### Modificación

Se modificará el texto de la Oferta para incluir expresamente en el ANS correspondiente un plazo máximo de 12 días laborables para el alta de AMLT sobre líneas inactivas.

### **10.- Mensajes de denegación de alta de línea**

Esta petición de ASTEL se compone en realidad de dos: por un lado, se reclama que los mensajes respuesta de una denegación de alta de línea AMLT estén predeterminados, de manera que sea factible automatizar respuestas desde los sistemas del operador alternativo.

Por otro, se pide que dentro de las causas de denegación por “domicilio no encontrado...” se incluyan los detalles de la denegación o el problema específico encontrado, a fin de que el operador tome las medidas correctoras oportunas. A esto último, Telefónica replica que ya se ofrece un nivel suficiente de información, y que añadir más datos supondría costosas operaciones manuales.

En posteriores alegaciones ASTEL indica que la Oferta contiene un listado de mensajes de denegación (punto 8.1.4, *Validación Comercial*). El problema reside en que Telefónica no los



utiliza, ofreciendo además causas de denegación asociadas a problemas distintos a los identificados en la Oferta.

### Respuesta

Una vez aclarado que los mensajes a los que hacía referencia ASTEL son los de validación comercial, ciertamente están definidos en la Oferta tanto a nivel de su literalidad (columna "Causa" de la tabla primera del punto 8.1.4. de la Oferta), como de su compatibilidad con los diferentes tipos de solicitud de modificación (segunda tabla del mismo punto). No parece tratarse por tanto de modificar la Oferta, sino de verificar su cumplimiento por parte de Telefónica, aspecto éste que escapa al ámbito del presente procedimiento.

### **11.- Implementar trazabilidad de las bajas**

Al parecer, según ASTEL, Telefónica notifica las bajas a los operadores vía mensajería, pero no deja traza de ello en los sistemas. En opinión de ASTEL, dicha trazabilidad debe implementarse.

Según Telefónica, el operador solicitante de la baja es informado de la misma tanto por NEON como por SGO. El resto de operadores no debe tener acceso a tal información. Recuerda asimismo Telefónica que NEON no es un repositorio de información, sino sólo un mero tramitador.

### Respuesta

De nuevo es necesario rebatir el argumento de Telefónica respecto de que NEON no es un repositorio de información. Aunque su función primaria no es ésta, puede perfectamente recuperar datos de sistemas de niveles inferiores y mostrarlos.

En todo caso, parece que esta funcionalidad de consulta de estado de bajas podría asimismo incorporarse en la futura versión WS del módulo AMLT en NEON, por lo que no cabe modificar la Oferta en este sentido en el momento actual.

### **QUINTO.- Otras propuestas de modificación de la Oferta AMLT**

En el conjunto de las alegaciones al inicio del procedimiento, recibidas en esta Comisión, se contienen, junto a comentarios de apoyo o rechazo a las tesis de ASTEL, otras propuestas de modificación de la Oferta. Estas propuestas se recogen y comentan en general en el Anexo 1, pero algunas de ellas, por su especial interés y eventual incorporación efectiva en la Oferta, se van a estudiar en este apartado.

Telefónica ha propuesto dos modificaciones a la Oferta, que se describen y comentan a continuación.

### **12.- Fecha de envío de información periódica sobre AMLT**

En primer lugar, Telefónica solicita que se retrase la fecha de envío de la información periódica sobre el servicio, que está obligada a suministrar, hasta el día 10 del mes siguiente al periodo considerado. La Resolución AMLT obligó al envío de esta información junto a la de preselección, y se establece que deberá estar disponible el primer miércoles de cada mes. Dado que según el calendario, este miércoles puede coincidir incluso con el día 1, el esfuerzo para procesar y tener la información disponible para su envío en menos de 24 horas puede ser muy cuantioso.

### Modificación

---



Sobre esta petición de Telefónica, hay que señalar, a modo de ejemplo, que recientemente esta Comisión ha aprobado el procedimiento de medida de periodos de indisponibilidad de los Servicios Web de NEON<sup>11</sup>, en el marco del cual se requiere a Telefónica el envío de determinada información el día 10 del mes siguiente al periodo de medida. Lo que solicita Telefónica es el mismo tratamiento para la información a remitir relacionada con el servicio AMLT, por lo que se considera una petición razonable, y se adoptará en adelante.

### **13.- Caducidad de consentimientos de abonado**

En segundo lugar, Telefónica propone rechazar consentimientos de abonado con más de 40 días de antigüedad. Al parecer, dentro del servicio de preselección, Telefónica ha detectado consentimientos de abonado de más de seis meses de antigüedad, y aunque en AMLT, servicio relacionado con aquél, no se han detectado aún, no existe motivo objetivo en la Oferta para su denegación. Por ello Telefónica propone esos 40 días como plazo razonable.

#### Respuesta

Obviamente, no cabe considerar a un consentimiento de abonado como un otorgamiento de voluntad de carácter permanente. Pese a que ni la Oferta del Bucle de Abonado ni las vigentes Circulares de Preselección y de Verificación de consentimiento por terceros mencionan nada sobre la posible caducidad de estos consentimientos, en la práctica tal manifestación se debe entender limitada al momento en el que el potencial cliente recibe una oferta que es de su agrado, oferta que, cabe suponer, las cambiantes circunstancias del mercado harán obsoleta en breve plazo.

#### Modificación

Concediendo un margen lógico para la tramitación de solicitudes y procedimientos de provisión, el plazo propuesto para la vigencia de los consentimientos, 40 días, parece razonable para esta Oferta. Por lo tanto, su inclusión en la Oferta AMLT se considera una medida conveniente.

Por su parte, Orange también propone una serie de modificaciones adicionales a la Oferta. Como antes se ha indicado, se comentan aquí aquéllas que pueden tener un reflejo en el nuevo texto de dicha Oferta.

### **14.- ANS de incidencias de provisión**

Efectivamente, Orange, tras destacar que existen deficiencias en el sistema NEON respecto de las reclamaciones de provisión por solicitudes “en vuelo”, dado que en ocasiones una tardía sincronización de los sistemas provoca que se rechacen nuevas solicitudes sobre un bucle por figurar en proceso alguna solicitud ya cancelada, propone una reducción del ANS de resolución de incidencias de provisión para pasar de los actuales cinco días de plazo máximo a tan sólo 24 horas. Éste sería un plazo incluso inferior al establecido en la OBA para este tipo de incidencias (dos días), lo que Orange justifica por la supuesta mayor simplicidad de provisión del servicio AMLT.

Con posterioridad, y ya en el trámite de audiencia, BT se adhiere a la solicitud de Orange en lo referente a la reducción del ANS de incidencias de provisión.

---

<sup>11</sup> Resolución DT 2011/975, del 14 de julio de 2011.



Telefónica replica a esto en sus alegaciones en el trámite de audiencia que no puede asumir la modificación propuesta, ya que cuando se interrumpe el proceso automático de provisión por algún motivo, es necesario recurrir a manualidades, costosas en esfuerzo y tiempo.

Asimismo, Telefónica reconoce que, como señala Orange, una parte de estos problemas aparecen porque las solicitudes de banda ancha y las de AMLT utilizan sistemas de provisión comunes, lo que hace que cuando se solicita un AMLT y hay una solicitud anterior de banda ancha en progresión, hasta que no termina ésta no se puede abordar aquella. No se rechaza la solicitud de AMLT, pero sufre un retraso.

Sin embargo, Telefónica señala que, si los operadores utilizasen el procedimiento de alta conjunta de Banda Ancha con AMLT, que a instancias de la CMT puso en marcha en su momento, el problema se reduciría sustancialmente. Este proceso soluciona, mediante la sincronización de los sistemas involucrados, las eventuales incidencias y demoras producidas por situaciones como la anteriormente descrita (según Telefónica, hasta un 46% de todas las incidencias producidas).

Por último, otra fuente de retrasos e incidencias la constituye, según Telefónica, la presencia de servicios ya descatalogados (y por tanto, cuya alta ya no se soporta en sus sistemas) que el cliente tiene derecho a mantener al pasar a AMLT. Esto genera manualidades o ejecución de tareas por lotes (en modo *batch*) que retardan la provisión.

### Respuesta

Ciertamente parece que cinco días es un plazo excesivamente largo para resolver una incidencia de provisión del tipo de AMLT. Pero 24 horas, por otro lado, no parece un tiempo suficiente para movilizar los recursos humanos y materiales que, en buena lógica, deben estar más atentos a resolver las averías de los clientes ya instalados, pues éstos deben tener prioridad ante el mayor riesgo de situaciones de incomunicación.

No obstante, es pertinente la observación de Telefónica respecto del procedimiento de alta conjunta de banda ancha y AMLT. En su momento los operadores lo demandaron como necesario y esta Comisión procedió a su regulación convencida de su utilidad<sup>12</sup>, implementándolo a continuación Telefónica en sus sistemas. No parece tener explicación que un procedimiento de contratación que se solicita por una serie de operadores no tenga luego apenas uso en la práctica por parte de algunos de ellos.

### Modificación

Por todo lo anterior, y en línea de lo dispuesto en la OBA, se modifica el plazo máximo de resolución de incidencias de provisión AMLT para fijarlo en dos días hábiles.

No obstante, en el caso de altas de AMLT con servicios de banda ancha que no utilicen el procedimiento conjunto al que se refiere la resolución DT 2008/787, seguirá vigente el plazo actual de resolución de incidencias (cinco días hábiles).

## **15.- Penalizaciones por reclamaciones de provisión**

Orange propone asimismo en sus alegaciones que las penalizaciones por retrasos en la provisión del AMLT se calculen en función de días de retraso y cuota de alta, de parecida forma a lo previsto en la OBA para situaciones similares.

---

<sup>12</sup> Resolución por la que se establece el procedimiento de alta simultánea de línea AMLT y servicios OBA de acceso indirecto o acceso desagregado compartido (DT 2008/787), de 20 de noviembre de 2008.



Telefónica, por su parte y en el caso de que las penalizaciones se calculen finalmente sobre la cuota de alta, pide que se diga expresamente que se hará sobre *“la cuota de alta prorrateada del servicio de AMLT”*

#### Respuesta

Efectivamente, es cierto que el modelo de penalizaciones de la OBA calcula el importe de la penalización por reclamaciones de provisión como un porcentaje de la cuota de alta del servicio en función del tiempo transcurrido, y por coherencia con lo dispuesto anteriormente para las reclamaciones de infraestructura (averías), resulta apropiado establecer el mismo esquema proporcional al tiempo y cuota aplicable a los retrasos causados por incidencias en la provisión, abandonando el anterior modelo de penalización fija.

Igualmente, bastará con indicar que serán proporcionales al incumplimiento, no siendo necesario incorporar la expresión “prorrateada”, que se refiere en su significado más al reparto de una cantidad entre varios que a una distribución temporal.

#### Modificación

En caso de incumplimiento de los tiempos garantizados para la resolución de incidencias de provisión cuya responsabilidad sea de Telefónica, se aplicará una penalización a favor del operador calculada como un porcentaje de la cuota de alta del servicio AMLT, sumada en su caso a la del alta de línea. Este porcentaje será el doble del porcentaje de retraso respecto al plazo de entrega del servicio.

### **16.- Avisos de trabajos programados y averías masivas**

Orange solicita también que se incluya en la Oferta la obligación, ya presente en la OBA, de comunicar a los operadores los trabajos programados en su red, de tipo ordinario, seis días antes, y los urgentes un día, o lo antes posible.

Telefónica replica que de establecerse este aviso, se estaría discriminando a sus clientes de minorista, a los que este operador no realiza ningún tipo de preaviso en casos similares. Por otro lado, Telefónica entiende que la OBA prevea estos avisos, por ejemplo para el caso de la instalación de nodos remotos, en los que los operadores afectados deben solicitar un cambio de servicio, de directo a indirecto. En el caso del AMLT, una vez resuelta la incidencia los usuarios recuperan la conexión sin más trámite.

En alegaciones en el trámite de audiencia, ASTEL cree igualmente necesario que se informe a los operadores de la existencia de averías masivas (*“caídas de centrales, averías de DSLAM, etc.”*), que pueden afectar a varios operadores, de la misma forma que aparentemente Telefónica informa a sus clientes minoristas. Esto es necesario según ASTEL para que los operadores puedan informar a sus propios clientes al recibir las reclamaciones de éstos.

#### Respuesta

Respondiendo a Orange, lo que la OBA<sup>13</sup> concretamente prevé es lo siguiente:

#### *“1.6.9 Trabajos programados*

---

<sup>13</sup> *Oferta de Acceso al Bucle de Abonado*, texto refundido en julio de 2011.



*Telefónica se compromete a comunicar oportunamente los trabajos (acciones de mantenimiento preventivo u otros trabajos programados) que se vayan a realizar en su red y que afecten a equipos o servicios del operador. Esta comunicación se realizará con un tiempo de antelación mínimo de 6 días hábiles, salvo en las siguientes situaciones:*

- *En trabajos por cuya urgencia (pérdida total del servicio o masivas) no pueda notificarse previamente cumpliendo dicho plazo.*
- *Cuando se trate de actuaciones en los edificios, en cuyo caso se tendrá que comunicar la realización de las actividades con un preaviso de 2 meses.*

*Telefónica acordará con el operador el horario de los trabajos a fin de reducir en lo posible su impacto. Cuando no sea posible alcanzar un acuerdo con el operador o para trabajos urgentes, serán de aplicación las compensaciones contempladas por incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.”*

Efectivamente, se fijan seis días como preaviso para los trabajos programados, aunque no se mencionan esas 24 horas para trabajos de naturaleza urgente, para los que se excusa la necesidad de tal preaviso. Todo ello, sin perjuicio de las penalizaciones que pudieran ser de aplicación.

Por otro lado, no parece que la alegación de Telefónica sobre una supuesta discriminación de sus clientes minoristas tenga relevancia. Si Telefónica aplica un trato de inferior categoría a sus propios clientes, no avisándoles de trabajos programados que positivamente vayan dejarles incomunicados, aunque sea momentáneamente, es su decisión. No debe esto afectar al nivel mínimo de calidad exigible a un servicio mayorista como el de AMLT.

Respecto de las averías masivas, sin embargo, la situación es otra. Por un lado no son naturalmente previsibles, como sí lo son los trabajos programados. Y por otro, en ocasiones la propia Telefónica tendrá conocimiento de ellas precisamente a raíz de las peticiones de soporte de sus clientes directos, o a través de los operadores. Por ello es perfectamente factible que el aviso de avería masiva, si lo hubiese, no llegase a tiempo para que el operador tuviese una primera respuesta para sus clientes, que es precisamente la situación que ASTEL pretende evitar.

De hecho en la OBA, varias veces citada en las diferentes alegaciones como espejo en el que debería mirarse la Oferta AMLT, tampoco existe previsión de este tipo de avisos en situaciones de avería masiva.

En consecuencia, no cabe estimar esta última propuesta de ASTEL.

### Modificación

Por todo ello, resulta conveniente por no discriminatorio el establecimiento de una previsión similar a la de la OBA para la Oferta AMLT en relación con los trabajos programados. De este modo, se incorporará al texto de la Oferta la obligación de Telefónica de comunicar a los operadores dichos trabajos programados con una antelación mínima de seis días.

## **17.- Medida de parámetros sobre el tiempo de provisión de los servicios**

Orange, en las alegaciones al inicio del expediente, propuso una reducción de los tiempos de provisión AMLT que, como se refleja en el Anexo I donde es comentada, ha sido desestimada por las razones que allí se aducen.

No obstante, dicha alegación ha llevado a estudiar nuevamente el contenido de los informes de parámetros de calidad que sobre el servicio AMLT facilita Telefónica mensualmente a esta Comisión. Se estima conveniente modificar el procedimiento de cálculo de los tiempos



de provisión del AMLT con actuaciones de preselección, a fin de que admita comparación con los ANS de la Oferta, y esté en línea con el resto de tiempos medidos.

Efectivamente, según la Resolución AMLT antes citada (MTZ 2007/361), los servicios sobre los que Telefónica debe facilitar información son:

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 de las tres modalidades de alta AMLT contempladas, la mencionada resolución continúa definiendo uno de los parámetros de interés:

- “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.”*

Resulta evidente que el momento en que se detiene el cómputo de tiempos en el segundo de los casos (*AMLT que implique actuaciones en preselección*) no resulta coherente con el resto de indicadores, por lo que se establece la siguiente definición para esa modalidad:

“AMLT que 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)”

Telefónica dispondrá de un plazo considerado suficiente para suministrar los informes de calidad AMLT incorporando el citado cambio en el cómputo de tiempos, según se establece en la presente resolución.

En base a lo anterior, esta Comisión,

## RESUELVE

**PRIMERO.-** Modificar la Oferta AMLT de Telefónica, conforme a lo expuesto en los Fundamentos Cuarto y Quinto de la presente resolución. Aquellas modificaciones que supongan adaptaciones en los sistemas informáticos de Telefónica entrarán en vigor a los cuatro meses de la notificación de la presente resolución.



El texto modificado de la Oferta se adjunta como Anexo II.

**SEGUNDO.-** Se modifica la fecha de entrega de la información mensual a la que se refiere la resolución MTZ 2007/361, 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, por parte de Telefónica, pasando a ser el día 10 del mes siguiente al periodo considerado.

Esta información, por otra parte, incluirá el dato correspondiente al número de *averías de infancia*, producidas en el mes siguiente a la provisión. Para su cálculo se contabilizarán únicamente aquellas averías imputables a Telefónica.

Asimismo se modifica en dicha información la definición de “tiempo de provisión” para el caso concreto de las solicitudes AMLT que impliquen actuaciones en preselección, siendo la nueva redacción:

*“AMLT que 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)”.*

Telefónica comenzará a suministrar informes de calidad AMLT que incluyan las modificaciones aquí establecidas (averías de infancia y nuevo cómputo de tiempos) coincidiendo con el informe de calidad correspondiente a los datos del próximo mes de marzo de 2012.

***El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Jorge Sánchez Vicente, con el Visto Bueno del Presidente, Bernardo Lorenzo Almendros.***



## Anexo I

### Alegaciones formuladas por los interesados

Se han recibido alegaciones al inicio del procedimiento por parte de Telefónica, Orange, JazzTel, y la propia ASTEL. Asimismo se han recibido, con posterioridad, alegaciones al trámite de audiencia por parte de Telefónica, Orange y ASTEL. Aquellas que tratan específicamente sobre las peticiones de la solicitud de ASTEL de modificación de la Oferta AMLT se discuten en los Fundamentos de Derecho. El resto, se resumen y comentan en general aquí.

#### Alegaciones previas

Telefónica comienza sus alegaciones manifestando que, al contrario de lo que afirma ASTEL, sí se han introducido mejoras en los sistemas de soporte del AMLT y cambios en la propia Oferta en estos tres años que lleva en vigor, de lo que aporta diferentes ejemplos.

Por otro lado, destaca que cualquier modificación tiene un alto impacto, por afectar a varias aplicaciones. Por ello solicita que, de haber cambios, sean realmente modificaciones esenciales, no nuevas facilidades de gestión. Cita como ejemplo de una mejora que no ha tenido impacto real la del alta conjunta AMLT y servicios OBA de banda ancha, que no ha sido prácticamente utilizada en dos años.

Aparte de esto, Telefónica denuncia que el AMLT español es el de precio más bajo de Europa, prestándose incluso por debajo de costes, y que dicha Oferta está sobrerregulada. Por ello, no deberían exigirse a Telefónica modificaciones salvo en el caso de que estas afecten a aspectos esenciales del servicio, y las posibles mejoras deberían ser a pagar por los operadores beneficiarios del mismo.

Con posterioridad y ya en el trámite de audiencia, Telefónica ha alegado que, en caso de sustanciarse las propuestas de modificación contenidas en el Informe de los Servicios de la CMT, estas tendrían forzosamente un alto impacto en los desarrollos de migración del servicio AMLT al nuevo canal de WS, tanto si las modificaciones son de adopción anterior o posterior a esta migración, dado que estos desarrollos, de por sí importantes, se están desarrollando en paralelo con la transformación de los sistemas internos de la compañía. Esto haría que los calendarios actualmente fijados para la migración quedasen invalidados y necesitasen de una revisión, según afirma Telefónica.

Por su parte, y con carácter previo, Jazztel muestra su apoyo general a la propuesta de ASTEL. Orange, por su lado y en alegaciones al el trámite de audiencia, dice identificarse plenamente y suscribir por tanto todo lo alegado por ASTEL en el mismo trámite.

#### Cancelación de altas por el operador solicitante

La propia ASTEL, con posterioridad a su escrito inicial de solicitud, ha identificado otros posibles aspectos de mejora de la Oferta. Uno de ellos es el relativo a la posibilidad de que el operador solicitante cancele un alta, por ejemplo al advertir un error en los datos del cliente. Esto permitiría ahorrar tiempo, al no tener que esperar que Telefónica se encuentre con el problema y rechace finalmente la solicitud o la ponga en incidencia, o peor aún, active el AMLT para otro abonado, caso especialmente factible en un servicio que con frecuencia no requiere desplazamiento al domicilio del cliente.

Telefónica, en alegaciones en el trámite de audiencia, se opone frontalmente a esta posibilidad. Desde un punto de vista del proceso de provisión, basado en el de preselección, una vez superadas las validaciones comerciales por las solicitudes, validaciones que según



Telefónica son “casi instantáneas”, el proceso de provisión no admite la cancelación de solicitudes y progresa de manera automática sin puntos de parada. Esto permite, según Telefónica, que la provisión se efectúe con rapidez y se cumplan los plazos establecidos. De hecho, cuando surgen retrasos son debidos en general a la existencia de solicitudes “en vuelo” para la misma línea o a la presencia de equipos y servicios obsoletos vinculados a la línea que requieren de actuaciones individuales.

Y desde el punto de vista de la posibilidad de que existan datos erróneos en la solicitud, en dicho caso, detectado por las validaciones comerciales en pocos minutos, ésta no entra en incidencia, sino que es rechazada, y resulta imposible físicamente cancelar una solicitud ya rechazada. Igualmente, según Telefónica, es altamente improbable que se active el AMLT a un usuario equivocado, ya que deberían coincidir, en los sistemas de Telefónica, el número del DNI del usuario con su número de teléfono. Si lo hiciese, sería un error de los sistemas del operador solicitante, que debería corregir sin implicar a Telefónica.

### Respuesta

La petición de ASTEL parece a priori razonable, en evitación de perjuicios y molestias para las partes. Sin embargo, y dado que el objeto fundamental de estas cancelaciones serían las solicitudes con datos erróneos, parece que el razonamiento expuesto por Telefónica, al señalar que se rechazarían en la validación y que en ningún caso se activaría a un usuario equivocado, es lo bastante sólido. Por ello, y a fin de que no se incurra en desarrollos de dudosa aplicación práctica, no cabe admitir la petición de ASTEL respecto de la posibilidad de que el operador solicitante cancele altas en curso.

### **Sobre la instalación de red interior**

En sus alegaciones posteriores al inicio ASTEL propone incluir en la Oferta servicios de instalación de red interior en el domicilio del cliente, aunque con la condición de que no exista un incremento del plazo de provisión, ni del precio del alta, y se gestione mediante una petición incluida en la propia solicitud AMLT.

### Respuesta

Como respuesta a esta solicitud, y como perfectamente conoce ASTEL, hay que destacar que la Comisión ya se pronunció en la respuesta a la segunda consulta de ASTEL sobre el servicio AMLT, expediente DT 2009/1044, al decir, entre otros razonamientos, que:

“[...] la instalación de red interna es un servicio que puede prestarse ya no solo por operadores, sino por otro variado tipo de agentes, y en un régimen claro de competencia. No parece necesario entonces hacer recaer la obligación de prestarlo dentro del servicio mayorista.”

Lo que era válido entonces lo sigue siendo hoy en día, y no hay motivos objetivos que permitan cambiar esta postura. Todo esto, sin necesidad de entrar en la discusión de las condiciones de precio y plazo que propone ASTEL, de difícil justificación. Por lo tanto, no cabe estimar esta petición.

### **Sobre las cancelaciones por donante**

Jazztel reclama la posibilidad de que el operador donante de un abonado cancele un traspaso hacia AMLT a favor de un tercero. Se trata, según admite abiertamente Jazztel, de posibilitar acciones de retención de cliente, sin esperar a que finalice una solicitud en curso y haya que volver a solicitar el acceso a favor del operador que quiere retener al cliente.



### Respuesta

No parece oportuno acceder a esta solicitud de Jazztel, pues equivaldría a dejar en manos del donante una excesiva capacidad de bloqueo del proceso, vulnerando así el espíritu de las ofertas mayoristas OBA y AMLT de facilitar la movilidad de clientes, lo que estimula dinámicamente el mercado.

En efecto, la inmediatez del alta de AMLT, que puede producirse en menos de 24 horas en caso de no requerir trabajos de activación de línea, haría que, en la práctica, el operador que quisiese retener a un abonado principiase por frenar el alta, a fin de ganar tiempo para plantear su contraoferta al usuario y que ésta fuese aceptada. De generalizarse esta práctica, se dificultaría gravemente el cambio de operador por parte de los usuarios del servicio.

### **Procedimiento de notificación de cambios en los servicios suplementarios**

Solicita Orange que se incorpore a la Oferta un procedimiento de notificación de cambios en la disponibilidad o precio de los servicios suplementarios. Según este operador, ni la resolución que aprueba la Oferta AMLT (MTZ 2007/361, *Resolución AMLT*), ni la propia Oferta, recogen plazos o procedimiento de notificación a los operadores, más allá de los 21 días de preaviso a esta Comisión según las obligaciones de los mercados. Esto causaría claros perjuicios de naturaleza comercial a los operadores, que deben buscar dicha información en la página web minorista de la propia Telefónica.

### Respuesta

En respuesta a esta alegación, hay que recordar a Orange que la Oferta sí que establece, al menos, el plazo en que Telefónica debe comunicar dichos cambios en los servicios suplementarios. En la citada Resolución<sup>14</sup> puede leerse (el subrayado es añadido):

*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 2007. 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.*

Es más, aparte de fijar un plazo de un mes para tal comunicación a los operadores, que a falta de otra previsión deberá ser realizada por los cauces de comunicación habitualmente establecidos entre Telefónica y resto de operadores en el ámbito de los servicios mayoristas, puede verse que la Resolución liga la efectiva disponibilidad de los nuevos servicios a la posibilidad de que la propia Telefónica los comercialice a nivel minorista. Esta *efectiva disponibilidad* comprendería, lógicamente, que los operadores hayan sido notificados de su existencia y de sus precios, a fin de evitar situaciones de discriminación.

---

<sup>14</sup> Resolución MTZ 2007/361 de 8 de noviembre de 2007, pág. 22.



Por lo tanto, no es preciso modificar la Oferta AMLT para dar cabida a la petición de Orange, ya contemplada en el cuerpo de la citada Resolución.

### Facilidades para clientes empresariales

Es Orange quien, en esta ocasión, plantea la posibilidad de agrupar accesos básicos RDSI, aunque también menciona otras facilidades de interés para el sector empresarial, tal y como son los saltos de línea y los grupos IPBX, facilidades normalmente asociadas a centralitas. Posteriormente, BT se ha unido a esta petición en similares términos.

### Respuesta

Aunque se entiende el interés de Orange por mejorar el servicio ofrecido a eventuales grandes clientes mediante el servicio AMLT, ASTEL ya planteó una consulta similar<sup>15</sup>, que fue resuelta en el marco del expediente DT 2009/206. Allí ya se decía:

*“[...] a la luz de la Oferta, la respuesta a esta cuestión debe ser negativa, en coherencia con el carácter esencialmente individual del servicio de AMLT, que no contempla ese tipo de facilidades de naturaleza empresarial para agrupamientos de líneas, siendo a estos efectos indiferente la naturaleza analógica o digital de las mismas.”*

Efectivamente, como es sabido la Oferta AMLT sólo contempla como susceptibles de acogerse al servicio a los siguientes tipos de líneas:

- Línea analógica individual
- Línea TRAC migrada a GSM/LMDS/Satélite
- Línea digital RDSI Básico

Durante la tramitación del procedimiento MTZ 2007/361, por el que se aprobó la Oferta, se estudió la posibilidad de que el ámbito de la misma incluyese también los accesos RDSI primarios, dado que son susceptibles de preselección, al igual que las líneas arriba mencionadas. Tras el preceptivo trámite de audiencia y a la luz de las alegaciones entonces recibidas, se decidió no incluir estos accesos RDSI primarios dentro de la Oferta AMLT. EL motivo fue el que se razona en el siguiente párrafo de dicha resolución:

*“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.”<sup>16</sup>*

---

<sup>15</sup> La cuestión en concreto de ASTEL fue: “¿Debe prestar Telefónica los servicios de salto de línea, grupo IPBX y otros asociados a facilidades de centralitas?”

<sup>16</sup> Resolución MTZ 2007/361 de 8 de noviembre de 2007, pág. 19.



Esta tendencia no se ha visto alterada en los últimos tiempos. De hecho, según el último Informe Anual de la CMT, correspondiente al ejercicio 2010, dentro del sector negocios Telefónica ha perdido un total aproximado de 299.000 líneas netas, en tanto que el resto de operadores, en su conjunto, presentan una ganancia neta de 82.000 líneas. Es decir, en una coyuntura económica de contracción de la demanda empresarial (el balance es de una pérdida global de 217.000 líneas), los operadores alternativos han sido capaces de aumentar su planta instalada en este tipo de clientes.

Por ello no se dan objetivamente las condiciones precisas para modificar lo decidido por esta Comisión en la resolución citada, de modo que no cabe estimar esta petición de Orange respecto de la inclusión de facilidades de tipo empresarial en la Oferta.

### **Plazos de provisión AMLT**

Orange, en las alegaciones al inicio del expediente, propone una reducción drástica de los tiempos de provisión AMLT, que pasarían a ser de 24h, a contar desde el alta de línea de ser ésta necesaria, en todos los casos salvo el del alta simultánea con servicios OBA, que tiene su particular tratamiento.

Apoya su petición en el hecho de que Telefónica, actualmente, facilita el alta de AMLT en menos de 24 horas, independientemente de si son necesarias, o no, actuaciones de preselección, citando el caso de febrero pasado, en que ambos tiempos medios fueron de 10 y 9 horas, respectivamente, según datos publicados por la propia Telefónica.

### **Respuesta**

La propia Orange reconoce en su escrito que la vigente Circular de Preselección de Operador<sup>17</sup> establece lo siguiente:

*“El cambio de operador por preselección se realizará en un plazo inferior a cinco días hábiles, contados a partir de la recepción por el operador de acceso de la comunicación del operador solicitante, o en un plazo superior si así se acuerda por el abonado.”*

El plazo máximo previsto en la Oferta para el alta de AMLT con actuaciones de preselección es igualmente de cinco días, por lo que en realidad no se otorga margen adicional alguno por el hecho de tratarse de una línea en la que se va a prestar dicho servicio junto a la propia preselección. Por ello, reducir el plazo de provisión del AMLT en este caso necesitaría de la previa modificación de la citada Circular, lo que queda fuera del alcance de este expediente.

Respecto del alta del AMLT sin actuaciones de preselección, el plazo máximo de dos días que otorga la Oferta es a nuestro parecer adecuado, a fin de permitir la presencia de algún trámite manual, posiblemente relacionado con los servicios suplementarios, adicional a la mera activación automática en los sistemas de Telefónica.

Por todo ello se desestima la citada petición de Orange para la reducción de plazos de provisión.

### **Otras**

---

<sup>17</sup> Circular 2/2009, de 18 de junio de 2009, 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.



Orange solicita que NEON incorpore, para el servicio AMLT, facilidades para consultas masivas. Según este operador, éstas podrían estar disponibles para finales de 2011, sin necesidad, por tanto, de esperar hasta la migración del servicio al formato de servicios web (WS), prevista para primeros de enero de 2013.

Respuesta

Aunque se entiende la utilidad para los operadores de lo que solicita Orange, hay que considerar que, en el marco del proyecto de migración de los diferentes servicios mayoristas a NEON, Telefónica tiene unos estrechos compromisos de plazo y esfuerzo de desarrollo, por lo que encajar nuevos desarrollos dentro del plan global debe justificarse dentro de una estricta necesidad. Si sólo se trata de mejoras de funcionamiento de servicios ya en marcha, no impuestas por motivos regulatorios, como se trataría en este caso, y que se verán satisfechas en la versión definitiva de NEON para AMLT, basada en WS, no parece que los posibles perjuicios al calendario de los desarrollos en marcha se vean suficientemente compensados. Por ello no cabe estimar la petición de Orange en este momento.

No obstante, es perfectamente posible que dicho operador plantee su demanda en busca del consenso del resto de operadores, en el marco del foro apropiado, a fin de acordar posibles vías de solución a su problema.



## **Anexo II**

### **Texto modificado de la Oferta AMLT**