



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. ALFONSO RAMOS DE MOLINS SAINZ DE BARANDA, 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 nº 19/05 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 26 de mayo de 2005, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual, en relación con el Expediente RO 2005/141, se aprueba la siguiente

RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO DE INTERCONEXIÓN ENTRE OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES OPERA, S.L. Y TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. EN RELACIÓN CON LAS DIVERGENCIAS EXISTENTES ENTRE LA INFORMACIÓN VISUALIZADA EN LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DESARROLLADA POR TELEFÓNICA PARA LA GESTIÓN DE PAGOS E IMPAGOS EN SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL Y LA FINALMENTE DESCARGADA.

I. ANTECEDENTES DE HECHO.

Primero.- Con fecha 7 de diciembre de 2004, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de D. Jorge Fernández Murillo, en nombre y representación de Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L. (en adelante, Opera) en el marco de la instrucción del expediente RO 2004/581 por el que realmente viene a plantear nuevo conflicto de interconexión contra la entidad Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) en relación con las divergencias existentes entre la información visualizada en la aplicación informática desarrollada por Telefónica para la gestión de pagos e impagos en servicios de tarificación adicional y la finalmente descargada.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En su escrito, la representación de Opera alega que:

- la información descargada en modo fichero correspondiente al mes de septiembre de 2004 tiene una divergencia del 19,85% respecto de la información visualizada
- existe una comunicación de Opera a Telefónica de la inexactitud de la información ofrecida por parte de la herramienta diseñada por Telefónica: Acta de Conciliación 09/04
- existe un error en la fecha de conocimiento del impago
- la herramienta diseñada está invalidada puesto que no cumple la primera de las características necesarias según establecen las Resoluciones de 10 de junio de 2003 y 26 de febrero de 2004
- mediante correo electrónico de 28 de julio de 2004, Opera comunicó a Telefónica que todos los números llamantes tenían los cuatro últimos dígitos sustituidos por XXXX de forma que no son identificables.

En virtud de lo anterior, Opera solicita a esta Comisión que refleje las alegaciones de Opera invalidando la herramienta diseñada por Telefónica porque:

- 1) no coincide la información visualizada on line con la descargada en modo fichero resumen y presentan divergencias que alcanzan el 20,21% del importe total,
- 2) presenta otra serie de errores en el funcionamiento de la misma que han sido comunicados por Opera a Telefónica en diferentes ocasiones

Segundo.- Con fecha 27 de enero de 2005, mediante escritos fechados el día 25 del mismo mes, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 42.4 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC), se comunicó a los interesados, Opera y Telefónica, que había quedado iniciado expediente administrativo para la resolución del conflicto planteado por la primera de estas entidades.

Tercero.- Mediante escrito de fecha 1 de febrero de 2005, con entrada en el Registro de esta Comisión el día siguiente, Opera aporta las siguientes alegaciones:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- la aplicación informática no aporta la misma información a través de la información visualizada on-line y la descargada mediante el fichero (por ejemplo, para los datos de diciembre, el concepto de recobros era de 0 euros y la divergencia era de 100%)
- existe una comunicación de Opera a Telefónica respecto de los errores: Acta de Conciliación 01/05
- a 24 de enero no era posible consultar las llamadas “ser liquidadas” entre los días 1 y 19 de enero, tal y como recoge el Acta de Conciliación 01/05.
- los errores se producen una vez transcurridos 9 meses desde la puesta en marcha de la aplicación, por lo que los mismos se deben a la falta de estabilidad de la herramienta

Por ello, solicitó Opera a esta Comisión que reflejara las alegaciones de Opera invalidando la herramienta diseñada por Telefónica por:

- 1) no coincidir la información visualizada con la descarga en modo fichero la información visualizada con la descarga en modo fichero de la misma, y presentar divergencias que alcanzan el 100% del importe total,
- 2) presentar otra serie de errores en el funcionamiento de la misma que han sido comunicados por Opera a Telefónica en diferentes ocasiones:

Cuarto.- Con fecha 10 de febrero de 2005 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de Telefónica presentado las siguientes alegaciones:

- Telefónica actúa de forma transparente y cumpliendo las Resoluciones de la CMT
- Las divergencias existentes entre la información *on line* y el fichero detalle de liquidación final tienen justificación: (i) Opera compara importes no equivalentes, al tomar como referente para el Fichero de liquidación descargado únicamente las llamadas “a liquidar” y no las “recobradas”¹ (ii) los procesos mensuales del mes n se cierran el

¹ los importes que se informan en *on line* son los importes de la retribución que correspondería a las llamadas que se muestran y no los importes efectivamente a liquidar por las mismas dado que en el modelo de acceso los impagos/recobros de la componente de valor añadido implican de forma conjunta los pagos/cobros por parte del operador destinatario de la componente soporte de las llamadas (por una parte, cuando se produce un impago en el mes n, en el mes n+1 se incluye en el fichero de liquidación el importe correspondiente al componente soporte de Opera debe devolver a Telefónica y este importe no aparece en la consulta *on line*; cuando se produce un recobro en el mes n, en el mes n+1 se incluye en el fichero de liquidación un importe que bien es el total de la llamada o bien el de la componente de valor



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

segundo día hábil del mes $n+1$ para asegurar la inclusión de todas las llamadas y para verificar los procesos diarios que han ido alimentando la herramienta de consulta on line.

- La información que se incluye en el archivo liquidación mensual corresponde a los importes reales que se van a liquidar, una vez repercutidos los impagos/recobros y en la consulta “datos actualizados a fecha X es una previsión teórica de los importes que se liquidarían si no se produjera ningún impago o recobro
- para evitar malas interpretaciones, Telefónica tiene prevista una mejora en la herramienta consistente en que la información sobre el estado en que se encuentran las llamadas a fecha de cierre coincida con la situación a considerar en el proceso mensual de liquidación, salvo error en la asignación de numeración
- la información on line es provisional, siendo únicamente definitiva la del fichero de liquidación mensual
- los procesos de mantenimiento de la herramienta de consulta on line se están realizando entre las 14 y las 16 horas, pudiendo no estar accesible la misma o reflejarse datos no actualizados
- respecto a los números truncados, Telefónica entiende que es información no relevante (llamadas pagadas y cuya gestión de cobro ha finalizado) y sensible relativa a la protección de datos el usuario llamante.
- El error en la fecha de conocimiento del impago se ha subsanado desde octubre de 2004

Por ello, Telefónica solicita que esta Comisión desestime todas las pretensiones de Opera.

Quinto.- Con fecha 25 de febrero de 2005, tuvo entrada nuevo escrito de alegaciones de Telefónica mediante el que señala que:

- las incidencias se producen en el proceso mensual de tratamiento de la información en la herramienta de consulta *on line* para la obtención del archivo de liquidación y no en la propia herramienta
- invalidar la herramienta generaría perjuicios para los restantes operadores usuarios

añadido – si el impago ya se había repercutido en meses anteriores - y el importe que aparece en la consulta *on line* es únicamente el de valor añadido),



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- sí se produjo una incidencia en la descarga del fichero del mes de enero de Opera al no incluirse las llamadas recobradas de diciembre, incidencia que fue solventada por ambos operadores de mutuo acuerdo y después regularizada
- la existencia de incidencias puntuales carece de entidad suficiente para invalidar la herramienta
- los problemas del 24 de enero de 2004 pueden ser debidos a una carga de información (14 a 16,30 horas) o bien a una caída puntual del servidor
- Telefónica ha verificado los campos de los archivos mensuales y constatado que los campos indicados por la CMT se completan

Sexto.- Mediante sendos escritos de fecha 5 de mayo de 2005, una vez finalizada la instrucción del procedimiento y, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 de la LRJPAC, se procedió a comunicar a los interesados, Opera y Telefónica, la apertura del trámite de audiencia previo a la resolución definitiva del expediente así como el Informe elaborado por los Servicios de esta Comisión de fecha 5 de mayo de 2005.

Séptimo.- Con fecha 12 de mayo de 2005, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito del representante legal de Opera, señalando entre otras cuestiones que:

- Telefónica ha incumplido la Resolución de 26 de febrero de 2004 al (i) no desglosar el número llamante completo, (ii) no visualizar la fecha real de conocimiento de impago y (ii) no remitir en la consulta *on line* información consistente con las cantidades a liquidar.
- El horario para la carga de información (14 a 16:30) es contrario a los procedimientos habituales para este tipo de procesos (horario nocturno)
- Los procesos de carga de datos son automatizables. En cualquier caso, Telefónica debería detallar cuál es la intervención manual del personal que resulta necesaria.
- La herramienta está inhabilitada para servir al fin último para el que se ha implantado porque impide a los operadores obtener una imagen fiel y real de los procesos de cobro, impago y recobro asociados a las llamadas 80Y. Por tanto, si Telefónica no introdujera las modificaciones y mejoras en los plazos que la CMT le exige, debería inhabilitarse esta herramienta porque genera una situación de inconsistencia, confusión, falta de fiabilidad y divergencia entre información facilitada y facturada.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por lo anterior, Opera solicita que se incorpore al informe remitido por los Servicios de la CMT las alegaciones de Opera en el siguiente sentido:

- 1) Inhabilitar la herramienta diseñada por Telefónica si no incorpora las mejoras marcadas por la CMT en el plazo que se establezca en lo que se refiere a la consistencia de la información, inclusión de número llamante completo e inclusión de fechas reales de pago.
- 2) Evaluar los incumplimientos de la Resolución de 26 de febrero de 2004 por parte de Telefónica que puedan ser considerados como infracción muy grave.

Octavo.- Con fecha 18 de mayo de 2005, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito del representante legal de Telefónica manifestando que:

- El archivo mensual de liquidación obtenido en el mes de mayo de 2005 ya contiene la información del número llamante completo
- Telefónica ya ha subsanado la “fecha de conocimiento del impago” en las llamadas impagadas y recobradas
- No es posible realizar las actualizaciones diarias en horario nocturno por no tener contemplado actualmente un mantenimiento de la aplicación las 24 horas del día, de forma que posibles “caídas” en los sistemas por efecto de la actualización de la aplicación implicarían trabajos manuales realizados a partir de las 8:00 horas del día siguiente, impidiendo el acceso a la aplicación en un horario en el que se precisa disponer de la misma. La contratación del servicio de mantenimiento supondría un coste adicional que no se entiende justificado por la criticidad de los datos que aporta la aplicación y, en cualquier caso, si se considerara necesario, el citado coste adicional debería ser asumido por los operadores
- En mayo de 2005 se ha implantado una mejora en la herramienta consistente en que la información sobre el estado en el que se encuentran las llamadas a fecha de cierre coincida con la situación a considerar en el proceso mensual de liquidación. Se remite una captura de pantalla, actualizada a 2 de mayo de 2005 y sobre la que Telefónica manifiesta que existe una discrepancia mínima de información (3 llamadas) y sobre la que debe efectuarse un análisis exhaustivo.

A los hechos relatados hasta el momento, esta Comisión entiende aplicables los siguientes



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- Competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

En relación con la solicitud de intervención presentada por Opera, las competencias de esta Comisión para intervenir se derivan de lo dispuesto en la normativa sectorial.

En concreto, la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), en su artículo 48.2, indica que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto, entre otras cuestiones, el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y la resolución de los conflictos entre operadores. Dichas competencias generales se concretan en la habilitación competencial de esta Comisión para actuar en esta materia, recogida en el apartado 3. letra d) del mismo artículo, que establece que es función de esta Comisión la resolución vinculante de los conflictos que se susciten entre operadores en materia de acceso o interconexión.

Asimismo, el artículo 11.4 de la LGTel establece que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá intervenir en las relaciones entre operadores, a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado, con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3 del mismo texto legal. A tales efectos, el artículo 14 de la LGTel señala que conocerá la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones de los conflictos en materia de obligaciones de interconexión y acceso derivadas de esta ley y de sus normas de desarrollo.

Segundo.- Delimitación del objeto del Procedimiento.

La representación de Opera planteó conflicto de interconexión ante esta Comisión en relación con diversas incidencias detectadas en la herramienta desarrollada por Telefónica para la gestión de pagos e impagos en servicios de tarificación adicional y, en especial, respecto de las divergencias existentes entre la información visualizada en la aplicación informática y la finalmente descargada.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En concreto, el conflicto de interconexión interpuesto por Opera plantea la inhabilitación de la citada herramienta informática debido a las siguientes cuestiones fundamentales:

- restricciones en la información proporcionada por Telefónica en los ficheros de pago en el ámbito de los servicios de inteligencia de red, en concreto, si el número del usuario llamante en el fichero mensual de llamadas de tarificación adicional puede estar truncado en sus cuatro últimos dígitos.
- la fecha de conocimiento del impago que se incluye es el 01/01/0001
- nuevas incidencias puntuales de imposibilidad de acceso a la herramienta
- divergencias existentes entre la información visualizada en la aplicación informática desarrollada por Telefónica para la gestión de pagos e impagos en servicios de tarificación adicional y la finalmente descargada.

Tercero.- Sobre las restricciones en la información proporcionada por Telefónica en los ficheros de pago en el ámbito de los servicios de inteligencia de red, en concreto, el truncamiento de los últimos cuatro dígitos del número del usuario llamante en el fichero mensual de llamadas de tarificación adicional.

Según indica Opera, el fichero mensual de llamadas de tarificación adicional que Telefónica le proporciona aparece con los últimos cuatro dígitos de los números de los usuarios llamantes truncados. Telefónica justifica esta circunstancia en la necesidad de proteger datos de carácter personal.

Pues bien, esta cuestión ya ha sido tratada por esta Comisión en el conflicto que se suscitó entre Telefónica y Colt Telecom España, S.A.U. cuya Resolución final se adoptó el 7 de abril de 2005. Para la instrucción del expediente del que trae causa este Acuerdo, se solicitó informe a la Agencia de Protección de Datos (en adelante, APD), quien emitió Informe el 26 de enero de 2005.

En el citado Informe, la APD considera que la cesión de datos queda amparada tanto por el artículo 5.2 del Reglamento de Servicio Universal como por lo



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

dispuesto en el artículo 11.2.c) de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos al señalar que:

“(...) del régimen aplicable a los supuestos de prestación de estos tipos de servicios (...) se desprende que a partir de la realización de la llamada se genera una relación negocial en la que resultan ser intervinientes, en su caso, cuatro elementos subjetivos: el usuario, el operador de acceso, el operador del servicio de red de tarificación adicional y el prestador del servicio de tarificación adicional.

De este modo, la realización de la llamada genera en la práctica una serie de vínculos entre las entidades intervinientes en la conexión que implicará la necesidad de transmisión entre ellas de los datos necesarios para el adecuado cumplimiento y, en particular, control de la relación jurídica.

En lo que atañe al presente supuesto, el operador del servicio de red de tarificación adicional ha de poder conocer de las llamadas realizadas a sus clientes que sean prestadores de servicios de tarificación adicional cuáles de las mismas han sido abonadas efectivamente por los abonados y cuáles no lo han sido, a fin de poder actuar en su caso contra quienes no hubieran efectuado el pago, una vez cumplidas por Telefónica de España, S.A.U. las obligaciones contraídas en la Oferta de Interconexión de Referencia.

Este conocimiento no podría quedar limitado exclusivamente al conocimiento de los supuestos de impago, puesto que ello impediría conocer en qué casos concretos se ha realizado efectivamente el abono del servicio, de modo que esta limitación impediría al operador del servicio de red de tarificación adicional efectuar un completo seguimiento y control del desarrollo de cada concreto contrato derivado de cada prestación del servicio de tarificación adicional. No se trata en este caso, a nuestro juicio, de una voluntad de acceso a la información con la única finalidad de control de la actividad del operador de acceso, sino de una finalidad de control mismo de la relación contractual generada como consecuencia de la llamada efectuada por el usuario.”

En el escrito de alegaciones al Informe Preliminar de los Servicios, Telefónica manifiesta que el Archivo mensual de liquidación obtenido en el mes de mayo de 2005 ya contiene esta información (número llamante completo).

Tomando en consideración que no existe vulneración alguna de la normativa de protección de datos personales, resulta necesario que Telefónica entregue a Opera los ficheros mensuales de facturación de servicios de tarificación adicional incluyendo el número llamante completo a partir de la notificación de la presente Resolución.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Cuarto.- Sobre la fecha de conocimiento del impago (01/01/0001).

Opera denuncia que existe un error en la fecha de conocimiento del impago, pues siempre se consigna 01/01/0001. Por su parte, Telefónica manifiesta que el error en la fecha de conocimiento del impago se ha subsanado.

Evidentemente en el campo “fecha de conocimiento del impago” deben consignarse las fechas reales en las que se produce tal conocimiento por parte de Telefónica.

Por ello, en el diseño de la herramienta desarrollada por Telefónica deben incluirse los parámetros necesarios para que tal información sea visualizada por Opera en todo momento.

Quinto.- Sobre las nuevas incidencias puntuales de imposibilidad de acceso a la herramienta.

Opera denuncia la existencia de otra imposibilidad de acceso a la herramienta desarrollada por Telefónica detectada el 24 de enero de 2005. Telefónica justifica tal circunstancia señalando que debió deberse bien a la carga de información (todos los días de 14 a 16:30 horas) o a una caída puntual del servidor.

En el presente conflicto, Telefónica comunica que la carga de información en la herramienta se produce diariamente entre las 14 y 16:30 horas, puesto que se ha constatado que en este periodo los operadores utilizan menos la herramienta.

Esta Comisión es consciente de que la herramienta desarrollada necesita acceder a una base de datos y esta base para actualizarse razonablemente puede necesitar ese periodo diario de 2 horas o 2 horas y media para actualizar los datos que contiene. Asimismo, es razonable que Opera no pueda extraer información alguna de la herramienta porque, al consultarla, esta herramienta accede a una base de datos que no puede estar disponible mientras se produce un proceso de carga.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Además, ha de resaltarse que esta imposibilidad de acceder a la herramienta informática que tiene Opera se produce con posterioridad a que esta Comisión se pronunciara respecto de las incidencias de corte mediante Resolución dictada el 20 de enero de 2005 en el marco de otro conflicto de interconexión suscitado entre los mismos operadores.

En la citada Resolución esta Comisión ya indicó que las situaciones de inaccesibilidad deben ser temporales, estar justificadas, causar los menores perjuicios posibles a los operadores usuarios y tener la duración estrictamente necesaria para efectuar el mantenimiento del servicio de que se trate.

Por tanto, en este caso, siguen siendo aplicables tales consideraciones ya efectuadas por la CMT respecto a la excepcionalidad con la que ha de producirse la inaccesibilidad de la herramienta. No obstante, en el marco de este expediente queda acreditada la falta de accesibilidad en un momento dado y con ello, no ha lugar a que esta Comisión proceda a declarar la invalidez de la herramienta.

Por otra parte, tratándose de un proceso automático, Opera plantea el hecho de que la carga de datos se efectúe en horario nocturno para de este modo, no afectar al uso de la herramienta. Al respecto, señala Telefónica que efectuarlo en ese momento implica un coste adicional debido a la necesaria contratación de un servicio de mantenimiento de 24 horas y que tal coste adicional debería ser abonado por los operadores.

Pues bien, esta Comisión considera que el proceso de actualización de datos de esta herramienta ha de efectuarse en horario nocturno, al igual que se realizan prácticamente todos los procesos de las bases de datos. Esta actualización en horario nocturno deberá efectuarla Telefónica de tal forma que a las 8 horas de la mañana la herramienta sea accesible por los operadores y ofrezca la información correcta. Aunque esta Comisión, *a priori*, no ve la necesidad de que tal actualización conlleve un servicio de mantenimiento 24 horas, dado que el proceso de actualización se realizará únicamente durante un periodo máximo de 2 horas o 2 horas y media, en cualquier caso, ha de ser Telefónica la que adopte las medidas que considere oportunas y maximice los recursos a su disposición de tal forma que se cumplan las condiciones de disponibilidad requeridas. Finalmente, respecto a los costes adicionales que eventualmente pudieran surgir, la CMT considera que los mismos, de existir, habrán de ser asumidos por Telefónica por cuanto derivan del suministro de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

información propia, y así debe ser, del mismo modo que los restantes operadores habrían de asumir sus propios costes respecto de su información.

Por ello, a partir del 1 de julio, Telefónica deberá efectuar en horario nocturno la carga diaria de datos en la base que sustenta la herramienta y durante el restante periodo ésta estará plenamente disponible y accesible para Opera.

Sexto.- Sobre las divergencias existentes entre la información visualizada en la aplicación informática desarrollada por Telefónica para la gestión de pagos e impagos en servicios de tarificación adicional y la finalmente descargada.

Opera alega una divergencia del 19,85% en el mes de septiembre de 2004, y del 100% en el mes de diciembre de 2004 entre la información visualizada *on line* y la finalmente descargada en los ficheros mensuales.

Por su parte, Telefónica admite que en diciembre se produjo un error en la descarga del fichero y que tal error quedó solventado y después regularizado de mutuo acuerdo. También Telefónica alega que la divergencia existente es debida a que Opera únicamente compara el Fichero final de liquidación con las llamadas “a liquidar” y no incluye también las llamadas “recobradas”. Además, Telefónica manifiesta que el Fichero final de liquidación informa de los importes reales a liquidar y que, sin embargo, la información *on line* únicamente es una previsión teórica de los importes que se liquidarían si no se produjera impago o recobro alguno. Finalmente, Telefónica propone una mejora en la herramienta informática a los efectos de que la información sobre el estado de las llamadas a fecha de cierre coincida con el Fichero final de liquidación.

Por una parte, debe indicarse que Opera, para ver el fichero resumen del mes *n*, debe acceder a la herramienta a partir del 3 del mes *n+1* porque sólo se presentan los de un día *d* en el día *d+2* al ser necesarias 48 horas para actualizar los datos.

Por otra parte, esta Comisión considera que el acceso a la consulta *on line* de resumen de llamadas por parte de los operadores, en este caso Opera, no ha de ofrecer una información teórica, sino que ha de responder a la realidad que va aconteciéndose. En este sentido, debe tenderse a que la información obtenida de la consulta *on line* y del fichero mensual no tengan discrepancias tales que se estén desvirtuando los hechos y que lleven al operador a asumir



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

determinadas conclusiones que sean ficticias. Y ello ha de ser así, máxime teniendo en cuenta que el Fichero mensual es el que los operadores han de utilizar como base en cada consolidación mensual que lleven a cabo.

Pues bien, analizada la última versión de la herramienta que obra en esta Comisión y las alegaciones inicialmente formuladas por los operadores se concluye que el operador ha recibido distintos tipos de información al efectuar la consulta *on line* del resumen de llamadas y al emitir el fichero mensual. En efecto, a partir de la consulta *on line* el operador únicamente visualiza las llamadas impagadas si se accede llamada a llamada, dado que las mismas se incluyen dentro del estado genérico “*pendientes de cobro*” combinadas con las “*pendientes de facturación*” y “*pendientes de confirmación de cobro*”. Sin embargo, en el fichero mensual del importe a liquidar sí se desglosan las llamadas impagadas (bien minorando el importe a liquidar con el valor del servicio soporte o bien aplicando 0 euros, dependiendo del modelo de red inteligente que apliquen los operadores).

Por ello, tal y como indicaron los Servicios de esta Comisión, es necesario que la herramienta desarrollada por Telefónica permita a los operadores, en este caso, Opera, visualizar un resumen de las llamadas en cada estado de los reflejados en el fichero de facturación mensual, sin necesidad de acudir a la visualización llamada a llamada. Es decir, la herramienta *on line* debería diferenciar claramente en el resumen de llamadas aquellas llamadas cobradas (correspondientes al estado L en fichero de facturación mensual), las llamadas recobradas (estado C) y las llamadas impagadas (estado I).

En su último escrito de alegaciones, Telefónica manifiesta haber mejorado la herramienta informática para el proceso mensual de mayo de tal forma que la información sobre el estado en el que se encuentran las llamadas a fecha de cierre coincida con la situación a considerar en el proceso mensual de liquidación presente una mínima divergencia (en el caso presentado, 3 llamadas).

Pues bien, de las manifestaciones de Telefónica y de la captura de pantalla que aporta al expediente, se aprecian unas mínimas divergencias entre la información facilitada en ambos momentos.

Al respecto, esta Comisión sostiene que Telefónica debe, dando continuidad en el tiempo, garantizar que Opera visualiza la misma información a través de la consulta *on line* y del fichero mensual, en los términos expresados con



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

anterioridad de tal forma que no exista discrepancia alguna o exista una discrepancia que sea mínima y pueda ser asumible, cual es el caso de 3 llamadas.

Por otra parte, esta Comisión considera que no resulta conveniente considerar ya en este momento cuáles serían las consecuencias en caso de incumplimiento por parte de Telefónica de lo dispuesto mediante la presente Resolución, dado que la misma resulta de obligado cumplimiento para la citada entidad.

Además, sin perjuicio de lo ya indicado, en caso de que el fichero de facturación mensual reflejase las llamadas en las que el usuario final ha pagado solamente la componente soporte acogiéndose a lo establecido en la Orden PRE/361/2002 (modificada por la Orden PRE/2410/2004 y en vigor hasta que se desarrolle el capítulo VI del Reglamento de condiciones de prestación y protección a los usuarios aprobado por RD 424/2005, de 15 de abril), tales llamadas deberían aparecer, asimismo, de manera diferenciada en el resumen de llamadas de la herramienta *on line*.

Por todo cuanto antecede, esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

RESUELVE

Primero.- Estimar la solicitud de Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L. de instar a Telefónica de España, S.A.U. para que le envíe los ficheros mensuales de facturación de servicios de tarificación adicional incluyendo el número llamante completo a partir de la notificación de la presente Resolución.

Segundo.- Estimar la solicitud de Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L. de instar a Telefónica de España, S.A.U. para que aquel operador visualice en el campo "*fecha de conocimiento del impago*" las fechas reales en las que se produce tal conocimiento.

Tercero.- Desestimar la solicitud de Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L. de inhabilitar la herramienta desarrollada por Telefónica de España, S.A.U. como consecuencia de la nueva incidencia puntual de imposibilidad de acceso a la herramienta.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Cuarto.- Estimar la solicitud de Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L. de que la herramienta esté disponible al mediodía, de tal forma que, a partir del 1 de julio, Telefónica deberá efectuar en horario nocturno la carga diaria de datos en la base que sustenta la herramienta y durante el restante periodo ésta estará plenamente disponible y accesible para Opera.

Quinto.- Estimar la solicitud de Operadora de Telecomunicaciones Opera, S.L. de instar a Telefónica de España, S.A.U. para que, dando continuidad en el tiempo, garantice que Opera visualiza la misma información a través de la consulta *on line* y del fichero mensual, de tal forma que no exista discrepancia alguna o que la misma sea una discrepancia mínima y pueda ser asumible.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la Resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

EL SECRETARIO

Vº Bº

EL PRESIDENTE

Alfonso Ramos de Molins Sainz de Baranda

Reinaldo Rodríguez Illera