



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

DÑA. ALEJANDRA DE ITURRIAGA GANDINI, por vacante del Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (art. 7.2 de la O.M. de 9 de abril de 1997, B.O.E. de 11 de abril de 1997), 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 24/05 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 29 de junio de 2005, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual, en relación con la tramitación del procedimiento DT 2005/510, se aprueba la siguiente

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE CONTESTA LA CONSULTA FORMULADA POR NEO- SKY 2002, S.A. EN MATERIA DE PROCEDIMIENTOS DE PRESELECCIÓN

1. ANTECEDENTES

Con fecha 1 de abril de 2005, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de NEO-SKY 2002, S.A. (en adelante, NEO-SKY) en el que formulaba consulta sobre las siguientes cuestiones:

- 1. Si TESAU debe enviar los mensajes de progreso con validaciones y/o denegaciones comerciales de solicitudes en el mismo día en que éstas se realizan.*
- 2. Si el sistema de mensajería de TESAU debe funcionar de forma continua para el envío de mensajes, y no sólo en el horario estipulado para la extracción de solicitudes enviadas por los operadores (lunes a viernes hábiles en Madrid de 8:00 a 20:00 horas).*
- 3. Si el sentido de la Circular 1/2001 se desvirtúa cuando TESAU realiza ejecuciones de preselecciones sin haber informado siquiera al operador solicitante sobre la validación o denegación comercial de las solicitudes realizadas por éste.*
- 4. Si la implementación de los procedimientos de preselección realizada por TESAU supone un incumplimiento de la Circular 1/2001.*

2. COMPETENCIA DE LA CMT

De acuerdo con lo establecido en el artículo 48 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene por objeto “el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

previsto por su normativa reguladora, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos”. Para el cumplimiento de este objeto, la Ley atribuye a esta Comisión determinadas funciones, además de cualesquiera otras que legal o reglamentariamente se le atribuyan o le encomienden el Gobierno o el Ministerio de Ciencia y Tecnología¹.

Concretamente, el artículo 29.2 letra a) del Reglamento de la Comisión, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, establece que es función de esta Comisión “la resolución de las consultas que puedan formularle los operadores de redes y servicios de telecomunicación y las asociaciones de consumidores y usuarios de estos servicios”.

Con carácter general, y conforme a lo señalado por esta Comisión en distintos acuerdos contestando las consultas que le han sido planteadas, ha de entenderse que las consultas a las que se refiere el artículo 29.2 a) del Reglamento de la Comisión pueden referirse a los siguientes ámbitos:

- Las normas que han de ser aplicadas por la Comisión;
- Los actos y disposiciones dictados por la Comisión;
- Las situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias la Comisión.

La consulta que NEO-SKY plantea a esta Comisión se refiere a la interpretación de la normativa en relación a la preselección de operador. Teniendo en cuenta los criterios mantenidos hasta el momento, puede entenderse que la consulta planteada se encuentra en el ámbito previsto en el citado artículo 29.2.a) por referirse a normas cuya aplicación corresponde a esta Comisión, conforme a las competencias que le son atribuidas por las Leyes.

3. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES PLANTEADAS

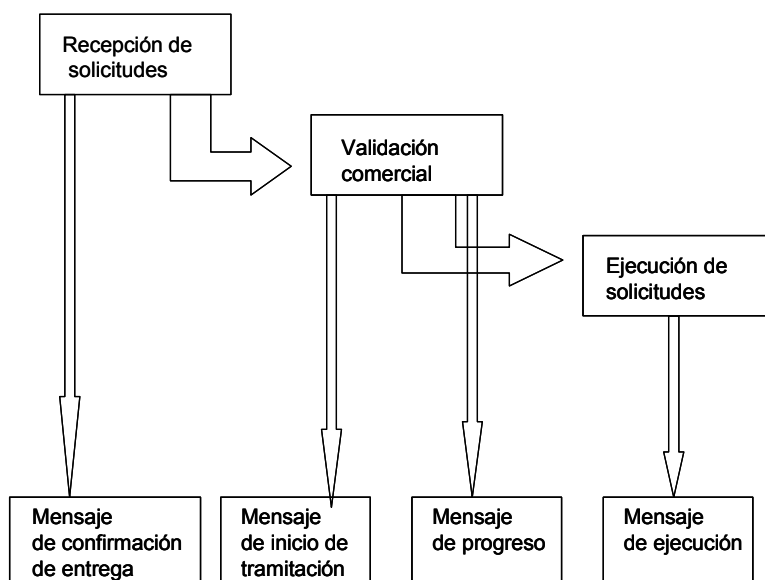
En primer lugar, se realizará una descripción de los procedimientos administrativos de preselección definidos en la Circular 1/2001, de 21 de junio de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones con el objeto de adquirir una visión global del proceso de preselección y poder en consecuencia contestar la consulta planteada por NEO-SKY.

En la siguiente figura se muestran de forma general los procesos de preselección dentro del operador de acceso obligado (TESAU) así como los mensajes enviados.

¹ Actualmente, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES



El proceso empieza con el envío por correo electrónico de las solicitudes de preselección por parte del operador beneficiario al operador de acceso. En el momento de la recepción del correo electrónico el operador de acceso emitirá un **mensaje de confirmación** de la recepción del mismo. Dichos mensajes electrónicos son tratados en riguroso orden de llegada y se incorporan al sistema de validación comercial.

Una vez que las solicitudes han sido introducidas en el sistema de validación comercial, se pasa un proceso automático de validación. El operador de acceso enviará diariamente un **mensaje de inicio de tramitación** que contendrá las solicitudes que se han introducido en el sistema de validación comercial y los mensajes no normalizados, indicando en este caso la causa que ha concurrido. Cuando un mensaje resulta ser no normalizado, se descartan todas las solicitudes contenidas en el mismo. Por tanto, el proceso automático de validación analiza las distintas circunstancias de cada solicitud y del mensaje en el que ha llegado y procede a la validación o denegación de las solicitudes que se incorporen al sistema de validación.

Las solicitudes que se han validado pasan al proceso de ejecución, mientras que las que se han denegado se dan por finalizadas.

El operador de acceso enviará diariamente un **mensaje de progreso** que contendrá el resultado de la validación y que contendrá las solicitudes validadas y las solicitudes denegadas.

Todas las solicitudes que hayan sido validadas serán enviadas por el operador de acceso para su ejecución en red. La ejecución de la actuación de preselección se



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

realizará en un plazo máximo de cinco días hábiles desde la recepción por el operador de acceso de la comunicación vía correo electrónico de la solicitud. El operador de acceso enviará diariamente un **mensaje de ejecución** que contendrá las solicitudes que han sido efectivamente ejecutadas en el día anterior, así como las que no hayan podido ser ejecutadas en red.

Por último, cabe destacar que, de conformidad con el dispositivo noveno de la Circular 1/2001, los procedimientos administrativos de preselección de operador que se adjuntan como ANEXO II a dicha Circular, salvo los apartados 7.1, 7.2 y 7.3, el sistema de información y consulta que se adjunta como ANEXO III, y el sistema de gestión de incidencias se aplicarán de modo subsidiario en defecto de acuerdo entre los operadores.

Con fecha 7 de marzo de 2003 TESAU y NEO-SKY firmaron un Addendum al Acuerdo General de Interconexión, en el que se definían los procedimientos para la presentación de solicitudes del Servicio de Preselección y que siguen puntualmente los procedimientos establecidos en el ANEXO II de la Circular 1/2001. Por tanto, al constatar que los dos operadores han llegado a un acuerdo, los procedimientos administrativos establecidos serán los que efectivamente se deban llevar a cabo para tramitar y ejecutar las solicitudes de preselección. No obstante, y con el fin de contestar las cuestiones planteadas por NEO-SKY, a continuación se realizará un análisis de lo establecido en la Circular 1/2001.

3.1 Envío de mensajes de progreso

La primera cuestión de la consulta de NEO-SKY tiene por objeto aclarar si, de conformidad con la Circular 1/2001, TESAU debe enviar los mensajes de progreso con validaciones y /o denegaciones comerciales de solicitudes en el mismo día en que éstas se realizan.

El mensaje de progreso se genera para indicar el resultado de la validación comercial de las solicitudes, es decir, si los números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador preseleccionado han sido validados o denegados en la fase de validación. En efecto, en el punto 3.6 del Anexo II (Procedimientos Administrativos de Preselección) de la Circular 1/2001 que hace referencia a los procedimientos de validación se indica lo siguiente:

“El operador de acceso enviará diariamente un mensaje de progreso que contendrá el resultado de la validación y que contendrá las solicitudes validadas y las solicitudes denegadas. Además en este mensaje de progreso se informará de las solicitudes para la que comienza el proceso de inhabilitación o de exclusión de llamadas a favor del operador de acceso, así como de las habilitaciones a favor de un tercer operador”.

Por tanto, tomando en consideración lo dispuesto en la Circular 1/2001, se puede deducir que el mensaje de progreso se debe generar y enviar diariamente, ya que éste contiene el resultado de la validación de las solicitudes y, por tanto, se trata de un mensaje que permite saber al operador el estado en el que se encuentra su solicitud inmediatamente antes de pasar a la última fase del proceso, la fase de ejecución.



3.2 Sistema de mensajería

La segunda cuestión de la consulta de NEO-SKY tiene por objeto aclarar si el sistema de mensajería de TESAU debe funcionar de forma continua para el envío de mensajes, y no sólo en el horario estipulado para la extracción de solicitudes enviadas por los operadores.

A este respecto, cabe destacar que la Circular 1/2001 establece en el punto 3.2 dentro del Anexo II que el operador solicitante enviará al operador de acceso todas las solicitudes de preselección a través de Internet a una dirección de correo que facilitará el operador de acceso. El buzón permanecerá abierto siempre, pero se leerán solicitudes sólo en las horas hábiles (de 08:00h a 20:00h) de los días hábiles.

En este punto cabe resaltar que la Circular **no especifica** el horario en el que tiene que estar disponible el sistema de mensajería implementado por TESAU para el envío de mensajes, sino que se limita a establecer una serie de fases secuenciales del proceso de preselección (extracción, validación y ejecución de solicitudes) así como los mensajes de correo electrónico enviados por el operador de acceso (de confirmación de entrega, inicio de tramitación, progreso y ejecución) que tienen como objetivo informar, en todo momento, del progreso y estado de las solicitudes.

Lo anterior se estableció con el fin de que TESAU teniendo en cuenta los procesos y los mensajes descritos implementara un sistema de mensajería que permitiera, en primer lugar, reflejar el progreso y estado de las solicitudes y, en segundo lugar, realizar la ejecución de la actuación de la preselección en un plazo máximo de cinco días hábiles desde la recepción por el operador de acceso de la comunicación vía correo electrónico de la solicitud.

Por tanto, en la Circular no se determina el horario de funcionamiento del sistema de mensajería de TESAU. Sin embargo, sí se establece en el apartado 4 del Anexo II el plazo de ejecución de la actuación de preselección que se realizará en un plazo máximo de 5 días hábiles, por lo que, a juicio de esta Comisión la implementación de los procedimientos de preselección por parte de TESAU se deben realizar respetando dicho plazo.

3.3 Ejecución de preselecciones

La tercera cuestión de la consulta de NEO-SKY tiene por objeto aclarar si el sentido de la Circular se desvirtúa cuando TESAU realiza ejecuciones de preselecciones sin haber informado siquiera al operador solicitante sobre la validación o denegación comercial de las solicitudes realizadas por éste.

A este respecto, NEO-SKY indica que está experimentando graves problemas en la operativa de preselección debido a la implementación de los procedimientos descritos en la Circular 1/2001 que TESAU realiza. En este sentido, indica que TESAU envía mensajes de progreso y ejecución anexando los ficheros de solicitudes validadas, denegadas y/o ejecutadas en días anteriores y nunca del mismo día en que se realiza efectivamente la validación, denegación y/o ejecución. Además expone que TESAU



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

realiza ejecuciones de solicitudes de preselección los sábados no festivos (y días laborables nacionales no hábiles en Madrid), mientras que sólo envía mensajes de progreso y ejecución de solicitudes de lunes a viernes hábiles en Madrid en el horario de 8:00 a 20:00 horas.

A continuación, NEO-SKY manifiesta el efecto que produce lo expuesto con anterioridad. Así indica que una solicitud de preselección efectuada por NEO-SKY un jueves laborable se recibe en TESAU y se normaliza y valida al día siguiente, viernes. No obstante, TESAU no envía el mensaje correspondiente hasta el lunes de la siguiente semana, ya que, según TESAU, su sistema de mensajería funciona sólo los días hábiles y tiene por norma enviar las solicitudes validadas, denegadas y ejecutadas en el día anterior. Sin embargo, la solicitud validada el viernes se puede ejecutar en la planta de TESAU al día siguiente, un sábado, quedando el abonado preseleccionado con NEO-SKY. Debido al hecho de que, atendiendo a lo dispuesto en la Circular, NEO-SKY activa a sus clientes en el momento en que recibe de TESAU el mensaje de validación comercial, no cursa las llamadas preseleccionadas durante el fin de semana.

Respecto a esta cuestión cabe resaltar que la Circular 1/2001, en el punto 5.1.4 del Anexo II, indica que las notificaciones de cada actuación se envían al día siguiente de ejecutarse. Sin embargo, en relación con el mensaje de progreso señala que se genera y envía diariamente.

Por tanto, respecto al mensaje de ejecución, tal y como reconoce NEO-SKY en su consulta, no se puede objetar nada, ya que la Circular habilita explícitamente su envío posteriormente a la ejecución de las solicitudes. En lo referente al mensaje de progreso, que es el mensaje que contiene el resultado de la validación, cabe decir que la Circular 1/2001 sólo indica que TESAU deberá enviarlo diariamente. Debido al hecho de que NEO-SKY ha implementado unos sistemas automatizados del proceso de preselección en los que activa a sus clientes en el momento en que recibe de TESAU el mensaje de validación comercial, se entiende que pueda existir la problemática descrita. Sin embargo, en la Circular 1/2001 no se determina que el operador solicitante de la preselección deba activar a sus clientes en el momento que reciba el mensaje de validación/progreso. Por tanto, NEO-SKY podría activar anticipadamente en su red a su cliente, aunque no haya recibido dicho mensaje. Esto es así, debido al hecho de que, aunque NEO-SKY active en su red el CLI correspondiente, este proceso es transparente para la red, siempre que TESAU a su vez no haya ejecutado en su planta la preselección.

No obstante lo anterior, ha de señalarse que, a juicio de esta Comisión, el mensaje de progreso/validación debería ser enviado por TESAU respetando las fases del proceso de preselección (una vez terminada la fase de validación comercial e inmediatamente antes de empezar la fase de ejecución), ya que, mediante dicho mensaje, el operador conoce si su solicitud ha sido validada o no y, por tanto, si va a ser enviada por el operador de acceso para su ejecución en red.

En este punto, es importante resaltar que, además de los sistemas implementados por el operador de acceso para tramitar y ejecutar las solicitudes de preselección ya comentados, es responsable, asimismo, de poner en marcha un sistema de información y consulta, basado en un entorno web, para el seguimiento de la



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

preselección, que permite a un operador consultar el estado de una solicitud o el estado de una numeración tanto durante su tramitación como tras la ejecución de un cambio en preselección.

En efecto, de conformidad con el Addendum al Acuerdo General de Interconexión con fecha 7 de marzo de 2003, TESAU pone a disposición del operador NEO-SKY, a través del SGO (Sistema de Gestión para Operadores), el subsistema de información y consulta para el seguimiento de la preselección. Este sistema está basado en un entorno web y, a través de las correspondientes claves de acceso privadas, NEO-SKY podrá únicamente acceder a la información sobre sus solicitudes enviadas y a los procesos que las afecten. En definitiva, mediante este sistema NEO-SKY puede realizar consultas on-line de solicitudes validadas, conociendo, al instante, si la solicitud ha sido validada o no.

3.4 Implementación de los procedimientos

La última cuestión de la consulta de NEO-SKY tiene por objeto aclarar si la implementación de los procedimientos de preselección realizada por TESAU supone un posible incumplimiento de la Circular 1/2001.

A este respecto cabe señalar que, de conformidad con el dispositivo noveno de la Circular 1/2001, los procedimientos administrativos para la preselección de operador que se adjuntan como ANEXO II, salvo los apartados 7.1, 7.2 y 7.3, no tienen carácter de norma imperativa. Estos procedimientos sólo se aplicarán de modo subsidiario en defecto de acuerdo entre los operadores. Por tanto, al haber llegado a un acuerdo los dos operadores, que se certificó en la firma del addendum sobre el servicio de preselección, los procedimientos administrativos establecidos en dicho acuerdo serán los que efectivamente se deban llevar a cabo para tramitar y ejecutar las solicitudes de preselección. Por tanto, a juicio de esta Comisión no se puede concluir que TESAU haya realizado un posible incumplimiento de la Circular 1/2001.

Además cabe resaltar que, desde la implementación de los procedimientos administrativos de preselección, se ha observado una ausencia de conflictos ante esta Comisión así como una ausencia de peticiones de los operadores para modificar los procedimientos actuales. Por tanto, parece razonable pensar que la implementación de los procedimientos por parte de TESAU ha funcionado correctamente y, en todo caso, se debería tender en el futuro a una simplificación, en aras de promover la agilización y automatización de los trámites administrativos.

4. CONCLUSIONES

Primera.- Informar que, de conformidad con lo dispuesto en la Circular 1/2001, de 21 de junio, el mensaje de progreso debería generarse y ser enviado el mismo día en que se realiza la validación.

Segunda.- Informar que la Circular 1/2001 no especifica el horario en el que tiene que estar disponible el sistema de mensajería implementado por TESAU para el envío de mensajes.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Tercera.- Informar a NEO-SKY que, de conformidad con lo dispuesto en la Circular 1/2001, el correspondiente mensaje de progreso/validación debería ser enviado por TESAU antes de empezar la fase de ejecución.

Cuarta.- Informar a NEO-SKY que, a juicio de esta Comisión, no se puede concluir que la presunta actuación de TESAU pueda suponer un posible incumplimiento de la Circular 1/2001.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y 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.

LA DIRECTORA DE LA
ASESORÍA JURÍDICA

Vº Bº EL PRESIDENTE

Alejandra de Iturriaga Gandini
P.V. art. 7.2 O.M. de 9 de abril de 1997
(B.O.E. de 11 de abril de 1997)

Reinaldo Rodríguez Illera