

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

- 11184** *Resolución de 25 de junio de 2009, de la Presidencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se hace pública la Circular 2/2009, 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.*

El Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en sesión celebrada el día 18 de junio de 2009, aprobó la Circular referenciada en el título de esta Resolución.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 48.3e)1ª de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, que establece la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de estas Circulares, he resuelto ordenar que el texto que figura como anexo a esta Resolución, se publique en el «Boletín Oficial del Estado».

Barcelona, 25 de junio de 2009. El Presidente de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, Reinaldo Rodríguez Illera.

ANEXO

Circular 2/2009, 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

(1) La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (LGTel), en su artículo 48.3 enumera como función de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ámbito de su objeto, adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta del servicio, el acceso a las redes de comunicaciones electrónicas por los operadores, la interconexión de las redes y la explotación de red en condiciones de red abierta, y la política de precios y comercialización por los prestadores de los servicios. De igual forma, a través de los artículos 3 y 11.4 de la misma Ley, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene como objetivo el fomento de la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y, en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

A estos efectos y sobre las materias indicadas, la Comisión podrá dictar instrucciones dirigidas a los operadores que actúen en el sector de comunicaciones electrónicas, que serán vinculantes una vez notificadas o, en su caso, publicadas en el Boletín Oficial del Estado.

(2) Por su parte, el artículo 19 de la mencionada Ley, a su vez desarrollado a través de los artículos 13 a 16 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, establece la obligación por parte del operador designado con poder significativo en el suministro de conexión a la red telefónica pública y utilización de ésta desde una ubicación fija, de ofrecer a sus abonados de acceso directo la posibilidad de selección de operador para la realización de sus llamadas mediante los procedimientos de selección de operador llamada a llamada o por preselección.

Pues bien, en el ejercicio de la habilitación competencial que detenta en materia de preselección, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha dictado siete Circulares, relativas a la implantación de la preasignación de operador por el operador dominante en el mercado de redes públicas de telefonía fija, con el objetivo de eliminar los obstáculos que suponía la falta del desarrollo de red de acceso por parte de los operadores entrantes. De este modo se ha conseguido intensificar la competencia en el mercado de

telefonía fija, al favorecer la aparición de nuevos operadores y la comercialización de una mayor variedad de servicios a distintos precios.

(3) Así es, mediante la aprobación de la Circular 1/1999, de 4 de noviembre y de la Circular 1/2000, de 30 de noviembre, se implantó el mecanismo de la preselección de operador en las líneas de abonado conectadas a centrales telefónicas digitales, para llamadas de larga distancia, fijo a móvil y metropolitanas. Con ello se consiguió reducir las barreras a la entrada en el mercado de la telefonía fija de los operadores alternativos, al permitirles llegar a una gran cantidad de clientes sin necesidad de disponer de una extensa red de acceso.

En el año 2001, a la vista de las condiciones de competencia efectiva y del grado de implantación de la preselección, esta Comisión aprobó la Circular 1/2001, de 21 de junio, con el objeto de contemplar en un solo texto normativo las modalidades de preselección existentes en el momento y articular para todas ellas un procedimiento administrativo de la preselección unificado, más ágil y automatizado.

Al año siguiente, mediante la aprobación de las Circulares 1/2002 y 2/2002, de 8 de mayo y de 18 de julio, respectivamente, se contempló la necesidad de ampliar la facilidad de la preselección, en las mismas condiciones en las que se ofrecía la preselección a las líneas conectadas a centrales digitales, también a las líneas de abonado conectadas a centrales telefónicas analógicas, así como extender la facilidad de la selección y preselección para llamadas a números de inteligencia de red, a los servicios de radio búsqueda y a las llamadas generadas por servicios suplementarios.

Mediante estas Circulares, esta Comisión consiguió dotar al mercado de telefonía fija de mayor competitividad, aumentando el número de líneas preseleccionables y las modalidades de preselección y, por tanto, la oferta de servicios que los operadores con derecho a ser preseleccionados podían presentar a sus abonados. Asimismo, la Circular 2/2002, proporcionó mayor simetría a los trámites por medio de los cuales se encauzan las relaciones entre los operadores, al incluir un proceso de validación comercial opcional para los operadores con derecho a la preselección, en caso de inhabilitación o de exclusión de llamadas de preselección solicitadas por el operador de acceso.

Finalmente, las últimas Circulares dictadas por el Consejo de esta Comisión han sido la Circular 1/2003, de 24 de enero, la cual agilizó el proceso de revisión de las causas de denegación e introdujo dos nuevas causas, y la Circular 1/2004, de 27 de mayo, por la que se articuló el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador, con el fin de poner a disposición de los usuarios una herramienta que agilizará los cambios para la contratación del servicio.

(4) En consecuencia, a la vista del desarrollo normativo vigente relativo a la implantación del mecanismo de la preselección, se hace necesario proceder a la aprobación de una Circular que unifique en un único texto normativo todas las Circulares vigentes, y por ende, derogue las mismas, a excepción, de la Circular 1/2004, de 27 de mayo, de la Comisión el Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador.

El objetivo de la presente Circular de preselección consistiría en mantener el conjunto de disposiciones establecidas en las citadas Circulares, así como en los procedimientos administrativos de la preselección y en los sistemas asociados a los mismos, en aras de facilitar su conocimiento y, por tanto, correcta aplicación por todos los operadores que presten o revendan el servicio telefónico fijo disponible al público mediante acceso indirecto, a través de la red de los operadores obligados a proveer la preselección o de otro operador en tránsito, así como por los usuarios que hayan hecho o tengan interés en hacer uso de la facilidad de la preasignación.

Asimismo, esta Circular aborda la revisión de las citadas instrucciones y sus anexos, en aras de adaptar la regulación del mecanismo de la preselección a la evolución del mercado de telefonía fija y a la normativa sectorial en vigor, así como para reforzar los derechos de los usuarios solicitantes de la preselección de operador.

(5) En este sentido, cabe señalar que el desarrollo del mercado del servicio telefónico fijo disponible al público (STFDP) ha dado lugar a la incorporación de un gran número de

operadores prestadores o revendedores del STFD, los cuales en atención a sus necesidades de despliegue y sus condiciones económicas han optado por utilizar los recursos de interconexión que les ofrezca un tercer operador en tránsito, distinto del operador de acceso obligado a proveer la preselección.

Tal y como el procedimiento administrativo de la preselección se encuentra actualmente regulado, estos operadores no podrían tramitar las solicitudes de preselección de sus abonados a través de las herramientas informáticas para gestionar la preselección de Telefónica de España, ya que en el formato de solicitud que ha de cursarse, debe hacerse figurar como obligatorio el código de operador (CO) utilizado para la consolidación en interconexión, que Telefónica de España asigna a cada operador con los que firma un acuerdo de interconexión de redes (apartado 3.2.3 del Anexo II).

Esta situación fue regulada por esta Comisión mediante la Resolución de 12 de abril de 2007, en la cual se daba contestación a la consulta planteada por Telefónica de España sobre la consideración y tratamiento a dar a la figura de una entidad subasignataria de un código de selección de operador (CSO) en la tramitación de los procedimientos de preselección.

En la misma se sugirió a Telefónica de España que otorgara a estos operadores el mismo tratamiento que hasta el momento, en la práctica y de acuerdo con lo establecido en el apartado 2.4 de la Oferta de Referencia de Telefónica (OIR) «Servicio de tránsito de otros operadores y compartición de PDI», venía dispensando a los operadores prestadores del STFD mediante los servicios de tránsito de un tercer operador interconectado directamente con Telefónica de España, al objeto de permitirles disponer de la facilidad de la preselección.

Dicha solución se estableció con carácter transitorio hasta que se procediera a la oportuna modificación de la Circular 1/2001, de 21 de junio, 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, mediante la cual se aprobó el vigente procedimiento administrativo de la preselección.

Por ello, con el objeto de acometer las reformas necesarias en la tramitación de las solicitudes de preselección, la presente Circular introduce una Disposición adicional segunda a través de la cual se establecen las instrucciones necesarias que deberán seguir los operadores involucrados en la situación descrita, con la finalidad de posibilitar que todos los operadores prestadores del STFD con independencia de su despliegue de red, así como los revendedores del citado servicio, puedan participar en los procedimientos de preselección de sus abonados.

Asimismo, con el objeto de facilitar su conocimiento por parte de los operadores implicados en cada situación descrita, se crea un nuevo Anexo VI de la presente Circular, en el cual se recogen dos figuras explicativas de las instrucciones establecidas en la citada Disposición adicional segunda.

Por último, se introduce una modificación en el campo de «Comentarios» de la fila «Código de operador solicitante» del formato de solicitudes establecido en el apartado 3.2.3 del Anexo II, así como en el campo «Descripciones» del cuerpo del «Mensaje solicitado deshacer actuaciones» regulado en el apartado 7.5 del Anexo II, en los cuales se ha cambiado la expresión «El número de tres dígitos utilizados para la consolidación» por «El número de tres dígitos que identifican al operador».

(6) Por otro lado, la Disposición final tercera de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico añadió la Disposición transitoria duodécima a la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, que no ha sido derogada por la nueva Ley 32/2003, de 3 de noviembre, en la cual se fijaron los criterios a seguir para el desarrollo de un plan de actuación tecnológica de la red de acceso de la red telefónica pública fija. Este plan dirigido principalmente a la migración del sistema de telefonía rural de acceso celular de tecnología analógica (TRAC), tenía como objetivo garantizar que las conexiones a la red fija posibiliten a sus abonados el acceso funcional a Internet.

Mediante Orden del Ministerio de Ciencia y Tecnología, de 28 enero de 2003, se aprobó el citado plan presentado por Telefónica de España. El Plan contemplaba cuatro tipos de soluciones tecnológicas (portadores físicos de pares de cobre, tecnologías GSM/GPRA, LMSD y satélite) por las que se sustituirían los accesos a la TRAC, así como un calendario progresivo de despliegue de medios para proporcionar cobertura funcional a Internet, con finalización a 31 de diciembre de 2004.

El 27 de mayo de 2008, la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) dictó Resolución por la cual se regula, en garantía de los derechos los usuarios, la finalización del proceso de sustitución del sistema de telefonía rural de acceso celular de tecnología analógica.

Esta Resolución, en línea con lo establecido en la Orden ICT/3391/2007, de 15 de noviembre, –la cual dispuso que la liberalización de las frecuencias 874 a 876 MHz y 919 a 921 MHz destinadas en exclusiva a la TRAC debía producirse a más tardar el 31 de diciembre de 2008– y con el objetivo de proceder a la efectiva migración tecnológica de las conexiones a la red telefónica pública fija que permita acceder de forma funcional a Internet a los abonados cuyas líneas telefónicas aún permanecen conectadas a través de los sistemas TRAC, estableció las condiciones de apagado ordenado y progresivo de las estaciones base de Telefónica de España que soportaban los sistemas TRAC a partir del 1 de diciembre de 2008 y la efectiva liberación de las citadas frecuencias el 31 de diciembre de 2008.

Entre las condiciones de apagado, la citada Resolución determinó que las solicitudes o comunicaciones de aceptación que recibiera TESAU, entre el 1 de octubre y la fecha de apagado de la estación base de la que dependiera, debía atenderlas, en la medida de lo posible, antes de dicha fecha. En caso contrario, desde la citada fecha de apagado, el contrato de abono se entendería suspendido, sin generar obligaciones entre las partes y, por tanto, sin que TESAU pudiera facturar cantidad alguna al abonado hasta que se restableciera la línea.

Dicha situación de suspensión se mantendrá hasta el 31 de diciembre de 2009, salvo que el abonado comunique su voluntad de aceptar la solución tecnológica prevista para la activación de la línea, la cual deberá realizarse de forma gratuita y en el plazo máximo de 60 días. Sin embargo, si llegada la citada fecha TESAU no ha recibido solicitud o aceptación de la migración de la línea, los contratos de abono se considerarán extinguidos.

Como consecuencia de lo expuesto, esta Comisión considera que han desaparecido las causas que justificaron la aprobación de la Circular 1/2002 sobre la disponibilidad de la facilidad de la preselección en líneas de abonado conectadas a centrales analógicas, puesto que las mismas se entienden ya extinguidas. Por lo que, en la presente Circular no se recoge instrucción específica alguna referente a la obligación del operador de acceso de facilitar la preselección a este tipo de líneas.

(7) El 12 de diciembre de 2008, el Consejo de esta Comisión aprobó la Resolución por la que se aprueba la definición y el análisis del mercado minorista de acceso a la red telefónica pública en una ubicación fija para clientes residenciales y no residenciales, la designación de operador con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea.

Mediante esta Resolución se ha procedido de nuevo a designar a Telefónica de España como operador con peso significativo en el mercado de referencia y a imponerle, entre otras, la obligación de selección de operador.

Sin embargo, dicha obligación ha sido configurada para su aplicación sólo sobre los accesos tradicionales a la red telefónica conmutada (RTC) y no sobre los accesos que permiten la prestación del servicio telefónico basado en un acceso de banda ancha, es decir, aquellos que hacen uso de técnicas de VoIP sobre redes de conmutación de paquetes, desde los equipos del usuario, debido a que este tipo de accesos se han considerado que no forman parte del mercado relevante.

Por todo ello, se ha hecho necesario introducir mediante la presente Circular una nueva causa de denegación en el procedimiento de validación comercial (apartado 3.6 del

anexo II de la presente Circular), que permitirá rechazar las peticiones de preselección de líneas soportadas sobre este tipo de accesos de banda ancha.

(8) Finalmente, esta Comisión ha considerado oportuno incluir una nueva causa de inhabilitación de las llamadas preseleccionadas por el operador de acceso derivada de la pérdida de un operador del derecho a ser beneficiario de la preselección.

Dicha causa de inhabilitación, debido al dinámico comportamiento del mercado, podrá derivar de varias circunstancias, como puede ser la pérdida de la condición general de operador, consecuencia de la aplicación de algunas de las causas de extinción de la habilitación para la explotación de redes o la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, establecidas en el artículo 6 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril; la desconexión de las redes del operador beneficiario de la preselección con el operador de acceso, previamente autorizada por esta Comisión; así como cualquier otra recogida tanto de la legislación sectorial como del ordenamiento jurídico general.

En virtud de todo lo anterior, y de conformidad con la habilitación competencial prevista en el artículo 48.3.e) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre de 2003, General de Telecomunicaciones, en el artículo 20 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre y en el artículo 26 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobado por Resolución de su Consejo de fecha 20 de diciembre de 2007 (B.O.E. de 31 de enero de 2008) y modificado posteriormente por Resolución el 29 de abril de 2008 (B.O.E. de 12 de junio de 2008),

Esta Comisión ha dispuesto:

Primero. *Objeto.*

1. La presente Circular tiene por objeto dar instrucciones para la implantación de los mecanismos de preselección de operador en las líneas telefónicas de abonado conectadas a la red telefónica pública desde una ubicación fija.

Segundo. *Ámbito de aplicación subjetivo.*

1. Los operadores de redes públicas telefónicas fijas obligados a proveer la preselección, deberán adoptar las medidas necesarias para posibilitar la disponibilidad de este servicio en las condiciones fijadas en esta Circular. A los efectos de la presente Circular estos operadores se denominarán operadores de acceso.

2. Los operadores que, de acuerdo con la normativa vigente, tengan derecho a ser seleccionados mediante procedimientos de preselección, se sujetarán a lo dispuesto en esta Circular a fin de garantizar este derecho.

Tercero. *Definición del servicio.*

Se entenderá por preselección de operador aquel servicio que permite al abonado del servicio telefónico fijo disponible al público elegir a un operador diferente al que le provee el acceso a la red telefónica pública, para que curse todas sus llamadas, sin necesidad de marcar previamente el código de selección de operador que lo identifica.

Cuarto. *Modalidades de preselección.*

1. El operador de acceso deberá permitir a sus abonados en acceso directo las siguientes modalidades de preselección de operador:

Larga distancia: engloba las llamadas de ámbito provincial, interprovincial, internacional y de fijo a móvil.

Global: incluye las llamadas de ámbito metropolitano, provincial, interprovincial, internacional y de fijo a móvil.

Global Extendida: agrupa las llamadas de ámbito metropolitano, provincial, interprovincial, internacional, de fijo a móvil, a numeración de inteligencia de red (incluyendo la numeración personal y con la excepción de la numeración de cobro revertido automático),

y a los servicios de radio búsqueda. Se entienden igualmente incluidas las llamadas metropolitanas, de larga distancia, fijo-móvil, y a numeración de inteligencia de red (incluyendo la numeración personal y con la excepción de la numeración de cobro revertido automático) que sean generadas por servicios suplementarios.

Quinto. *Consentimiento del abonado.*

1. El cambio de operador por preselección se iniciará previo consentimiento escrito o verbal del abonado.

El consentimiento verbal del abonado se llevará a cabo a través de la verificación del mismo por un tercero independiente, siempre y cuando haya cumplido todas y cada una de las condiciones y plazos establecidos en la Circular 1/2004, de 27 de mayo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador.

2. En ningún caso podrá condicionarse la tramitación de una solicitud de preselección, ni la activación de la misma, a la aportación al operador de acceso de documentos que acrediten el consentimiento escrito del abonado.

Sexto. *Plazo para la provisión de las actuaciones de preselección.*

1. La provisión de la preselección será coordinada por el operador beneficiario, el cual informará de la solicitud de preselección del abonado al operador de acceso, quien, en su caso, también informará al operador preseleccionado con anterioridad.

2. 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.

3. La provisión de la inhabilitación de la preelección será coordinada por el operador de acceso. Previa solicitud escrita del abonado a dicho operador, éste informará de ella al operador preseleccionado con anterioridad.

4. La inhabilitación se realizará en un plazo inferior a cinco días, contados desde la recepción de la comunicación por el operador de acceso, o en un plazo superior si así se acuerda con el abonado.

Séptimo. *Obligaciones del operador de acceso.*

1. El operador de acceso tendrá las siguientes obligaciones:

a. Facilitar la preselección en condiciones no discriminatorias, transparentes, proporcionales y fundadas en criterios objetivos. El carácter incompleto o inexacto que, eventualmente, tuvieran los datos de carácter personal correspondientes a las bases de datos de abonado del operador de acceso, no podrá ser causa de denegación de una solicitud de preselección.

b. El operador de acceso no podrá discriminar a los abonados preseleccionados en la prestación de los servicios suplementarios, ni en la prestación de asistencia técnica o en el acceso a planes de descuento

c. Negociar con los operadores beneficiarios de la preselección las condiciones de prestación del servicio, incluyendo en los acuerdos, que formarán parte de los acuerdos generales de interconexión, mecanismos que permitan la tramitación efectiva y en plazo de las solicitudes, así como procedimientos de gestión de incidencias y de modificación masiva de solicitudes de preselección o preselecciones activadas.

d. El operador de acceso deberá disponer de un sistema de gestión de incidencias para la fase de procedimientos administrativos (reclamaciones de provisión), y la fase de servicio (reclamaciones de infraestructura), así como de un sistema de información y consulta del estado de las solicitudes de preselección.

Asimismo, el operador de acceso deberá disponer de un mecanismo de preselección virtual que será aplicable ante el incumplimiento, por parte del operador de acceso, de los plazos previstos para la ejecución de actuaciones o modificaciones de preselección. La preselección virtual solamente se aplicará a petición del operador afectado por el incumplimiento de plazos por parte del operador de acceso.

e. Obtener del abonado el consentimiento previo para los cambios en preselección solicitados a este operador y ponerla a disposición de los operadores afectados por la modificación, cuando a ello hubiere lugar.

f. Todo tipo de comunicación o envío de información relativa al servicio de preselección a efectuar a los usuarios que hayan solicitado la preselección o se encuentren preseleccionados, será llevada a cabo exclusivamente por el operador preseleccionado. A este efecto, el operador de acceso informará debidamente a los operadores preseleccionados de aquellos aspectos que afectando a la preselección requieren ser comunicados a los usuarios.

En el curso de la tramitación de una petición, la comunicación con los usuarios se llevará a cabo por el operador solicitante. El operador de acceso, salvo que tenga la consideración de operador solicitante, no podrá contactar directamente con los clientes de preselección de los operadores en relación al progreso de su solicitud de preselección.

g. La información obtenida por el operador de acceso durante el proceso de preselección, sólo podrá ser utilizada para el fin para el que fue proporcionada. En particular, esta información no podrá ser empleada por departamentos distintos de los directamente involucrados en los procesos de la tramitación de la preselección, ni tampoco comunicada a dichos departamentos distintos o a otra entidad ajena al operador de acceso, de modo que tal información pueda emplearse en beneficio de los servicios comerciales del operador de acceso, o de sus filiales o asociadas, para los que dicha información pudiera suponer una ventaja competitiva.

h. El operador de acceso no podrá realizar prácticas de recuperación de abonado en el plazo de cuatro meses contados desde la fecha de activación de la solicitud de preselección, ni podrá realizar en ningún momento prácticas denigratorias de los servicios provistos por el operador preseleccionado.

La prohibición de prácticas de recuperación, en relación a los servicios de preselección, se aplica únicamente tras la habilitación de preselección de un abonado con un operador beneficiario, no afectando al plazo anteriormente señalado las posteriores actuaciones de inclusión o exclusión de llamadas sobre dicha preselección.

i. La preselección sólo podrá ser rechazada por razones de incompatibilidad técnica cuando la causa de dicha incompatibilidad haya sido reconocida por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sin perjuicio de que las mencionadas causas puedan revisarse con posterioridad, en atención a los avances técnicos que se produzcan.

j. Informar al operador previamente preseleccionado sobre cualquier modificación en la provisión del servicio que vaya a tener lugar como resultado de un nuevo proceso de preselección o de una inhabilitación a favor del operador de acceso o por causas de orden técnico o jurídico que afecten a la prestación del servicio o que puedan afectar de algún modo a la preselección.

k. Informar al operador preseleccionado sobre el cambio en el número de teléfono de un abonado preseleccionado.

l. Disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes, teléfonos propios del operador de acceso y, en su caso, página Web, a efectos de la presentación de quejas reclamaciones y peticiones por parte del usuario solicitante de la modificación o inhabilitación de la preselección a favor del operador de acceso, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en cada momento.

m. Cualesquiera otras obligaciones derivadas de los acuerdos y de la legislación especial y común.

Octavo. *Condiciones y obligaciones del operador beneficiario de la preselección.*

1. El operador beneficiario de la preselección deberá:

a. Obtener del abonado el consentimiento previo para los cambios en preselección solicitados por el cliente al operador beneficiario de la preselección y ponerlo a disposición de los operadores afectados por la modificación, cuando ello hubiere lugar.

b. Satisfacer al operador de acceso una cantidad fija por una sola vez, cuyo importe equivaldrá al coste directo que para éste represente el cambio. En caso de falta de acuerdo respecto del importe de dicha cantidad, resolverá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones a instancia de cualquiera de los operadores en los términos y condiciones establecidos en la normativa vigente.

c. Los operadores solicitantes estarán obligados a abonar al operador de acceso el coste directo en que éste haya incurrido cuando su solicitud de preselección sea rechazada por alguna de las siguientes causas

1. Numeración no geográfica o perteneciente al operador de acceso.
2. Formato del número telefónico incorrecto o en blanco.
3. Número de referencia duplicado o incorrecto.
4. Solicitud redundante.
5. Formato del NIF/DNI/CIF/NIE incorrecto o en blanco.
6. Número telefónico no preseleccionado.
7. Unidad de preselección incorrecto o en blanco.
8. Tipo de modificación incorrecto o en blanco.

d. Informar fielmente al abonado de la activación de la preselección en cuanto tenga conocimiento de la misma.

e. Emitir la factura al cliente, conforme a los precios y periodos fijados por el operador, de los servicios contratados/utilizados, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

f. El operador beneficiario de la preselección hará uso del sistema de gestión de incidencias conforme a las exigencias de la buena fe.

g. Informar al abonado sobre las condiciones y características de la prestación de los servicios de preselección y, en particular, sobre las condiciones que resultan aplicables a las facilidades suplementarias del servicio telefónico fijo disponible al público, responsabilidad en caso de averías, y otras condiciones comerciales que resulten del pacto entre el operador beneficiario de la preselección y el operador de acceso.

h. Disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes, teléfonos propios del operador beneficiario y, en su caso, página Web, a efectos de la presentación de quejas reclamaciones y peticiones por parte del usuario solicitante de la preselección, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en cada momento.

i. Cumplir cualesquiera otras obligaciones derivadas de los acuerdos y de la legislación especial y común.

Noveno. *Validación opcional de las solicitudes de inhabilitación por los operadores con derecho a preselección.*

1. Los operadores con derecho a preselección podrán implementar con carácter opcional un proceso de validación comercial. El proceso de validación opcional será aplicable cuando el operador con derecho a preselección que lo haya implementado resulte afectado por las solicitudes de inhabilitación o de exclusión de llamadas en preselección cuya tramitación sea iniciada a raíz de una petición del abonado dirigida al operador de acceso.

Aquellos operadores que voluntariamente decidan implantar este mecanismo de validación opcional, deberán proceder a negociar con el operador de acceso las condiciones o procedimientos asociados al mismo.

A tal efecto, si en el plazo de tres meses contado desde la fecha de solicitud de las negociaciones, las partes no alcanzaran un acuerdo al respecto o si con anterioridad se hubieran agotado las posibilidades de acuerdo, lo establecido en el dispositivo con carácter subsidiario 3.6.2 del Anexo II de esta Circular se aplicará automáticamente.

El operador afectado dispondrá de dos días hábiles desde la recepción del mensaje de inicio de validación opcional para tramitar la validación de las solicitudes, y responder al operador de acceso.

2. Aquellos operadores con derecho a preselección que decidan implantar un sistema de validación opcional tendrán la obligación de poner a disposición del operador de acceso un sistema de gestión de incidencias para la fase de procedimientos administrativos.

Décimo. *Procedimiento de resolución de controversias.*

1. Los abonados que hubieran hecho uso de la facilidad de la preselección podrán utilizar, en caso de quejas, reclamaciones o cualquier tipo de incidencia, el procedimiento de resolución de controversias establecido en la normativa vigente en cada momento sobre esta materia.

2. Asimismo, los usuarios del servicio telefónico fijo disponible al público podrán acudir al Departamento de Servicios y Relaciones con los Usuarios de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, a los efectos de recibir información sobre cualquier cuestión relacionada con la facilidad de la preselección. Para ello, se pone a su disposición la siguiente dirección de correo electrónico: cmt_info@cmt.es.

Undécimo. *Revisión excepcional de los plazos.*

Excepcionalmente, el operador de acceso podrá solicitar a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones la revisión de los plazos establecidos para la activación del servicio de preselección, aportando los datos justificativos de su petición.

Duodécimo. *Carácter de la Circular.*

Los apartados primero al decimosegundo, inclusive, las disposiciones adicionales primera, segunda, tercera, cuarta y quinta, las disposiciones transitorias primera y segunda, derogatoria y final, los apartados 7.1, 7.2 y 7.3 del anexo II y los anexos I y V, tienen el carácter de norma imperativa.

Los procedimientos administrativos para la preselección de operador, que se adjuntan como anexo II a la presente Circular, salvo los citados 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 que se adjunta como anexo IV, deberán aplicarse de modo subsidiario en defecto de acuerdo entre los operadores. A tal efecto, si en el plazo de diez días hábiles contados desde la fecha de solicitud de las negociaciones, las partes no alcanzaran un acuerdo al respecto o si con anterioridad se hubieran agotado las posibilidades de acuerdo, los procedimientos para la preselección de operador recogidos en el anexo II de la Circular, el sistema de información y consulta recogido en el anexo III, y el sistema de gestión de incidencias recogido en el anexo IV se aplicarán automáticamente. Las disposiciones imperativas de la presente Circular serán de aplicación inmediata a los acuerdos de preselección concluidos por los operadores beneficiarios y el operador de acceso antes de la entrada en vigor de la presente Circular.

Disposición adicional primera. Extensión de la obligación de facilitar la preselección a otros operadores.

Los operadores de redes públicas telefónicas fijas que con posterioridad a la entrada en vigor de esta Circular vengán obligados a establecer procedimientos de preselección de operador deberán presentar, en el plazo de dos meses desde la fecha de dicha designación, ante la Comisión, para su aprobación, propuesta de un calendario para la implantación de los mecanismos de preselección de operador en las líneas de abonado conectados a centrales telefónicas.

Disposición adicional segunda. La preselección de operadores no interconectados directamente con el operador de acceso.

1. Tendrán derecho a ser seleccionados mediante el procedimiento de preselección los operadores que, no estando interconectados directamente con el operador de acceso, se encuentren en algunas de las siguientes situaciones:

a. los operadores prestadores del servicio telefónico fijo disponible al público que dispongan de un acuerdo de interconexión con un operador de tránsito interconectado, a su vez, con el operador de acceso. Estos operadores tienen derecho a la asignación de un código de selección de operador por parte de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

b. los operadores revendedores del servicio telefónico fijo disponible al público que dispongan de un acuerdo de reventa con un operador interconectado con el operador de acceso. Estos operadores tienen derecho a la subasignación de un código de selección de operador por parte del operador interconectado con el operador de acceso, de acuerdo con lo establecido en el artículo 49 del Reglamento antes citado.

En cualquiera de estas situaciones, el operador que decida ejercer su derecho a ser beneficiario de la preselección deberá tener vigente obligatoriamente un acuerdo de preselección con el operador de acceso.

2. El operador de tránsito interconectado directamente con el operador de acceso deberá comunicar a este último el acuerdo de interconexión en tránsito que tenga firmado con el operador beneficiario de la preselección, según lo establecido en el capítulo 2.4.1 de la Oferta de Interconexión de Referencia (OIR) relativo al servicio de tránsito de otros operadores. Si el acuerdo existente entre el operador beneficiario y el operador de tránsito es de reventa, dicho acuerdo deberá comunicarse al operador de acceso, en términos similares a los establecidos en el capítulo 2.4.1 de la OIR. (1)

3. El propio operador beneficiario de la preselección será quien recabe el consentimiento de sus abonados y tramite la solicitud de preselección con el operador de acceso de acuerdo con el procedimiento administrativo establecido en el Anexo II de esta Circular. Para ello, el operador beneficiario podría hacer uso de las aplicaciones informáticas de preasignación que tenga desarrolladas el operador interconectado con el operador de acceso, siempre que exista un acuerdo entre ambos operadores para gestionar la preselección de los abonados del operador beneficiario.

4. Por su parte, el operador de acceso deberá realizar la gestión de la preselección en sus aplicaciones informáticas de acuerdo con el procedimiento establecido en el citado Anexo II. Para ello, el operador de acceso deberá identificar mediante un código de operador a cada operador beneficiario de la preselección.

Disposición adicional tercera. Modificaciones de los Procedimientos Administrativos de la Preselección.

A partir de la entrada en vigor de la presente Circular, a propuesta de los operadores o de oficio cuando así se estime necesario, los procedimientos administrativos de la preselección, el sistema de información y consulta de solicitudes de preselección, el sistema de gestión de incidencias de preselección, establecidos en los anexos II, III y IV, a excepción de los apartados de carácter imperativo 7.1, 7.2 y 7.3 del Anexo II de esta Circular, así como el Anexo VI podrán ser aprobados o modificados mediante Resolución del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Dicha Resolución se publicará en el Boletín Oficial del Estado.

Disposición adicional cuarta. Referencias de la Circular 1/2004, de 27 de mayo, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por terceros en las tramitaciones de preselección de operador, a la Circular 1/2001, de 27 de mayo.

A partir de la entrada en vigor de la presente Circular se entenderán realizadas a la Circular 2/2009 las remisiones que la Circular 1/2004, de 27 de mayo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por terceros en las tramitaciones de preselección de operador, realiza a la Circular 1/2001.

Disposición adicional quinta. *Definición de Términos.*

A los efectos de la presente Circular, los términos definidos en el Anexo I tendrán el significado que allí se les asigna.

Disposición transitoria primera. *Acuerdos de preselección.*

Los acuerdos de preselección concluidos por los operadores beneficiarios y el operador de acceso antes de la entrada en vigor de la presente Circular podrán ser revisados a instancia de cualquiera de las partes para su renegociación de acuerdo con los nuevos derechos y obligaciones que confiere esta Circular.

A tal efecto, si en el plazo de diez días contados desde la fecha de la solicitud de las negociaciones, las partes no alcanzaran un acuerdo al respecto o si con anterioridad se hubieran agotado las posibilidades de acuerdo, los procedimientos para la preselección de operador recogidos en el anexo II de la Circular, el sistema de información y consulta recogidos en el anexo III y el sistema de gestión de incidencias recogido en el anexo IV, se aplicarán automáticamente. Todo ello sin perjuicio de la aplicación inmediata de las disposiciones de esta Circular consideradas de carácter imperativo.

Disposición derogatoria única.

1. La presente Circular deroga cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a la misma. En particular, quedan derogadas las siguientes Circulares:

Circular 1/2001, de 21 de junio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas.

Circular 1/2002, de 8 de mayo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la disponibilidad de la facilidad de la preselección en líneas de abonado conectadas a centrales analógicas.

Circular 2/2002, de 18 de julio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se revisa la Circular 1/2001, de 21 de junio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas.

Circular 1/2003, de 24 de enero, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la revisión de las causas de denegación en el procedimiento de preselección de operador.

2. Asimismo, quedan derogados los apartados sexto y séptimo de la Circular 1/2004, de 27 de mayo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por terceros en las tramitaciones de preselección de operador.

Disposición final. *Entrada en Vigor.*

La presente Circular entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

(1) Ver figuras explicativas del Anexo VI.

ANEXO I

Definiciones

Preselección:

Facilidad que permite a un abonado del servicio telefónico fijo disponible al público elegir a un operador diferente al que le provea el acceso a la red telefónica pública, para que curse parte o todas sus llamadas, sin necesidad de marcar previamente el código de selección que lo identifica.

Operador de acceso:

El operador con obligación de implantar en su red mecanismos de preselección de operador.

Operador beneficiario:

El operador con derecho a preselección que la solicita a un operador de acceso, y que se beneficia de la actuación o modificación relacionada con la preselección.

Operador afectado:

Operador que previamente a ejecutarse una actuación o modificación de preselección cursaba un determinado tipo de llamadas del abonado, y tras esta actuación dejará de cursarlas. Puede ser tanto el operador con derecho a preselección como el operador de acceso.

Operador solicitante:

Operador que inicia el procedimiento de solicitud de actuación o modificación de preselección, por haber recibido la solicitud del abonado.

Operador subasignatario de un CSO:

Operador subasignatario de un Código de Selección de Operador, que sin poseer red telefónica pública propia, preste el servicio de reventa del servicio telefónico fijo disponible al público.

Redes de Acceso de Nueva Generación sin obligación de preselección:

Aquella red que permite la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público a través de un acceso de banda ancha, es decir, aquellos que hacen uso de técnicas de VoIP, sobre redes de conmutación de paquete, desde los equipos del usuario.

Preselección Individual:

Es la preselección de un solo número de teléfono. Se podrá realizar la preselección individual de líneas individuales y de números individuales de un acceso básico, de una centralita analógica, líneas de enlace analógicas, accesos primarios o de grupo ISPBX.

Preselección en bloque:

Es la preselección de forma unitaria de un conjunto de números de teléfono que pertenecen a un mismo acceso básico, a una centralita analógica o líneas de enlace analógicas, a un acceso primario o a un grupo ISPBX. En la preselección en bloque, si se preselecciona cualquier número de este tipo de accesos queda preseleccionado todo el conjunto de números del acceso.

Habilitación:

Actuación que permite a un operador beneficiario cursar el tráfico de llamadas telefónicas de distinto ámbito geográfico, comunicaciones móviles personales o telefonía móvil automática, de acuerdo con la voluntad del abonado.

Preselección de Larga Distancia:

Facilidad por la que un abonado cursa, a través de un operador beneficiario, todas sus llamadas de ámbito provincial, interprovincial, internacional y de fijo a móvil.

Preselección Global:

Facilidad por la que un abonado cursa, a través de un operador beneficiario, todas sus llamadas de ámbito metropolitano, provincial, interprovincial, internacional y de fijo a móvil.

Preselección Global Extendida:

Facilidad por la que un abonado cursa, a través de un operador beneficiario, todas sus llamadas de ámbito metropolitano, provincial, interprovincial, internacional, de fijo a móvil, a numeración de inteligencia de red (incluyendo la numeración personal y con la excepción de la numeración de cobro revertido automático), y a los servicios de radio búsqueda.

Exclusión de llamadas metropolitanas:

Modificación en la preselección consistente en que el operador beneficiario que cursaba el tráfico de llamadas metropolitanas deja de hacerlo, de manera tal que el operador de acceso vuelve a tratar estas llamadas.

Inclusión de llamadas metropolitanas:

Modificación en la preselección consistente en que el operador beneficiario de una preselección pasa a cursar también el tráfico de llamadas metropolitanas.

Exclusión de llamadas metropolitanas y a numeración de red inteligente:

Modificación en la preselección consistente en que el operador beneficiario que cursaba el tráfico en la modalidad de preselección Global Extendida pasa a hacerlo en la modalidad de preselección Larga Distancia, de manera tal que el operador de acceso vuelve a tratar las llamadas metropolitanas y las dirigidas a numeración de red inteligente.

Exclusión de llamadas a numeración de red inteligente:

Modificación en la preselección consistente en que el operador beneficiario que cursaba el tráfico en la modalidad de preselección Global Extendida pasa a hacerlo en la modalidad de preselección Global, de manera tal que el operador de acceso vuelve a tratar las llamadas a numeración de red inteligente.

Inclusión de llamadas a numeración de red inteligente:

Modificación en la preselección consistente en que el operador beneficiario de una preselección Global pasa a cursar también el tráfico destinado a numeración de red inteligente.

Inclusión de llamadas metropolitanas y a numeración de red inteligente:

Modificación en la preselección consistente en que el operador beneficiario que cursaba tráfico en la modalidad de preselección Larga Distancia pasa a cursar también el tráfico metropolitano y el tráfico destinado a numeración de red inteligente.

Las referencias a «llamadas a numeración de red inteligente» en las definiciones y en los procedimientos deben entenderse que están referidas a aquellas llamadas con destino a numeración para servicios de inteligencia de red (incluyendo la numeración personal y con la excepción de la numeración de cobro revertido automático), y servicios de radiobúsqueda, así como llamadas generadas por servicios suplementarios.

Inhabilitación:

Actuación que deja sin efectos una preselección.

Preselección virtual:

Mecanismo aplicable, previa solicitud del operador beneficiario, ante el incumplimiento por parte del operador de acceso de los plazos previstos para la ejecución de actuaciones o modificaciones de preselección.

Este mecanismo permite al operador beneficiario facturar al abonado aun cuando sea el operador de acceso quién siga cursando el tráfico correspondiente a las llamadas afectadas.

Solicitudes iniciadas por un tercer operador:

Actuaciones o modificaciones de preselección iniciadas por un operador que no es el de acceso ni el originalmente beneficiario de la misma.

Mensajes no normalizados:

Son aquellos mensajes cuyo recibo ha sido confirmado por el operador de acceso y que por encontrarse incursos en una causa de «no normalización» no pasan a la fase de validación.

Números de solicitudes normalizadas:

Números telefónicos correspondientes a solicitudes cuyo recibo ha sido confirmado por el operador de acceso y que por no encontrarse incursos en una causa de «no normalización» pasan a la fase de validación.

Números de solicitudes validadas:

Números telefónicos correspondientes a solicitudes normalizadas que por no encontrarse incursos en una causa de denegación pasan a la fase de ejecución.

Números de solicitudes denegadas:

Números telefónicos correspondientes a solicitudes normalizadas que por encontrarse incursos en una causa de denegación no pasan a la fase de ejecución.

Números de solicitudes ejecutadas o activadas:

Números telefónicos correspondientes a solicitudes validadas que por no encontrarse incursos en una causa de «no ejecución» se harán operativos.

Números de solicitudes no ejecutadas:

Números telefónicos correspondientes a solicitudes validadas que por encontrarse incursos en una causa de no ejecución no se harán operativos.

ANEXO II

Procedimientos administrativos de preselección

Índice

1. Objeto.
2. Definiciones.
3. Procedimiento administrativo de preselección.
 - 3.1 Visión global del proceso de preselección.
 - 3.2 Envío de solicitudes por correo electrónico.
 - 3.2.1 Requisitos técnicos generales para el envío de solicitudes.
 - 3.2.2 Requisitos de seguridad para el envío de solicitudes.
 - 3.2.3 Sobre el formato de solicitudes.
 - 3.3 Unidad de preselección.
 - 3.4 Iniciación del procedimiento.

- 3.5 Extracción de solicitudes.
- 3.6 Procedimientos de validación.
 - 3.6.1 Reglas de validación ante falta de correspondencia en DNI/NIF/CIF/NIE.
 - 3.6.2 Procedimientos de validación opcional por el operador afectado.
- 3.7 Fase de ejecución.
- 4. Plazo de ejecución.
- 5. Correos electrónicos enviados por el operador de acceso.
 - 5.1. Mensajes enviados por el operador de acceso.
 - 5.1.1 Mensaje de confirmación de entrega.
 - 5.1.2 Mensaje de inicio de tramitación.
 - 5.1.3 Mensaje de progreso.
 - 5.1.4 Mensaje de ejecución.
 - 5.2 Descripción de los diferentes nombres y formatos de los ficheros anexos a los correos electrónicos.
 - 5.2.1 Números de solicitudes normalizadas.
 - 5.2.2 Fichero de mensajes no normalizados.
 - 5.2.3 Números de solicitudes iniciadas por el operador validadas.
 - 5.2.4 Números de solicitudes iniciadas por el operador denegadas.
 - 5.2.5 Números validados correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador.
 - 5.2.6 Números validados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso.
 - 5.2.7 Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador
 - 5.2.8 Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador que no se han podido ejecutar.
 - 5.2.9 Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador.
 - 5.2.10 Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso.
 - 5.2.11 Correos electrónicos enviados para validación opcional.
 - 5.2.11.1 Mensajes enviados.
 - Mensajes de inicio de validación opcional.
 - Mensajes de resultado de la validación opcional.
 - 5.2.11.2 Descripción de los diferentes nombres y formatos de los ficheros anexos a los correos electrónicos.
 - Números de solicitudes iniciadas por el operador de acceso.
 - Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso validadas.
 - Números de solicitudes iniciadas por el operador de acceso denegadas.
- 6. Preselecciones virtuales.
 - 6.1 Números de preselecciones virtuales.
 - 6.2 Números ejecutados correspondientes a preselecciones virtuales.
- 7. Sobre el consentimiento de los abonados.
 - 7.1 Puesta a disposición de originales por el operador solicitante.
 - 7.2 Irregularidades en notificación del consentimiento.
 - 7.3 Contenido de las solicitudes de los abonados.
 - 7.4 Mensaje de requerimiento de originales.
 - 7.5 Mensaje solicitando deshacer actuaciones.

8. Reserva de capacidad.
9. Pruebas de funcionamiento de los procedimientos administrativos.

1. Objeto

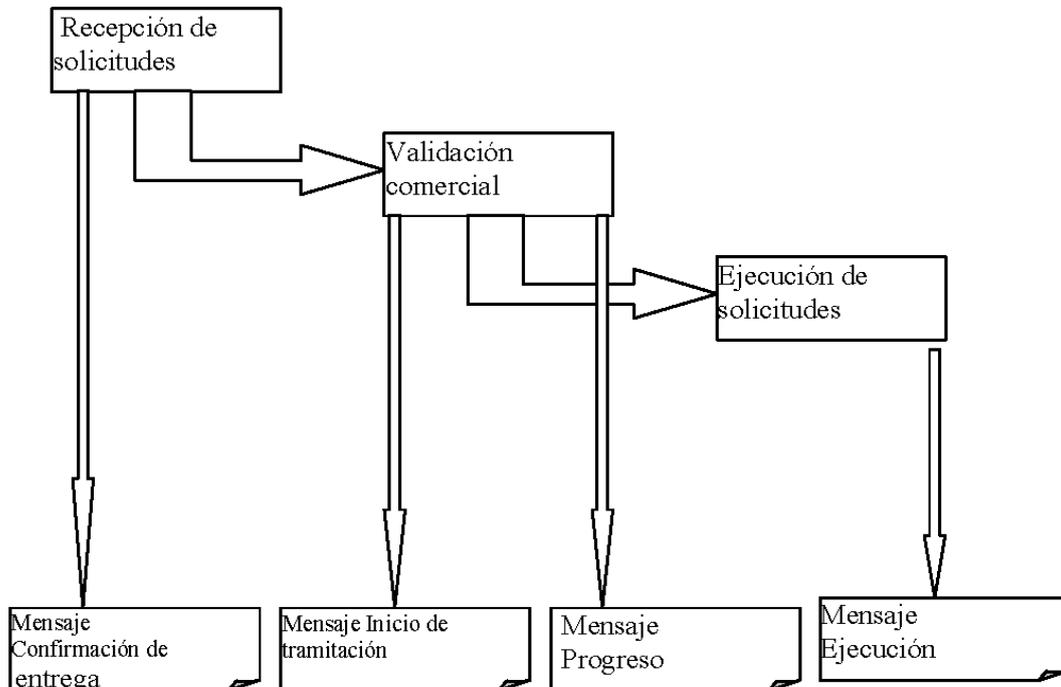
El presente documento tiene por objeto definir el Procedimiento Administrativo para el Servicio de Preselección de operador.

2. Definiciones

A los efectos del presente procedimiento, los términos definidos en el anexo I tendrán el significado que allí se les asigna.

3. Procedimiento Administrativo de Preselección

3.1 Visión global del proceso de preselección.—A continuación, se incluye un esquema que representa la visión global del proceso de la preselección dentro del operador de acceso:



3.2 Envío de solicitudes por correo electrónico.—El operador beneficiario enviará todas las solicitudes de preselección a través de Internet a la dirección de correo que fije el operador de acceso con esta finalidad.

Las solicitudes podrán enviarse a partir de las 08:00 horas. El buzón permanecerá abierto siempre, pero se leerán solicitudes sólo en las horas hábiles (de 08:00h a 20:00h) de los días hábiles. A efectos de días hábiles se tendrá en cuenta el calendario de Madrid capital.

El operador de acceso deberá garantizar la calidad de la recepción de dichos mensajes y el dimensionamiento adecuado de los sistemas soportes de correo electrónico. En el momento de la recepción del correo electrónico el operador de acceso emitirá un mensaje de confirmación de la recepción del mismo.

3.2.1 Requisitos técnicos generales para el envío de solicitudes.—Tanto el operador de acceso como los operadores bene

ficiarios identificarán una persona o personas de contacto con los que se pueda contactar para resolver los problemas del día a día.

El operador de acceso y los operadores beneficiarios se intercambiarán todos los datos técnicos necesarios para el funcionamiento de los procedimientos administrativos de la preselección (direcciones de correo, direcciones IP, claves de seguridad, etc.).

Los requisitos técnicos son:

Utilización de un sistema de correo electrónico para la comunicación.

Empleo de mecanismos de confirmación de entrega, que garanticen la llegada al destino y que los mensajes no se pierden en la red.

Las solicitudes de los operadores beneficiarios se enviarán al operador de acceso a una dirección de correo fija y desde una dirección, también única, para cada uno de ellos.

Los mensajes del operador de acceso se enviarán desde una dirección de correo electrónica fija. Esta dirección de envío de mensajes será distinta a la establecida para la recepción.

Los operadores podrán designar una dirección de correo electrónica fija distinta de la establecida para el envío de solicitudes, para la recepción de los mensajes enviados por el operador de acceso.

3.2.2 Requisitos de seguridad para el envío de solicitudes.—Las solicitudes deberán estar autenticadas y cifradas bajo el producto comercial PGP (Pretty Good Privacy). La versión a utilizar del Software PGP será compatible entre los operadores y el operador de acceso (actualmente se requiere una versión 9.5.0 o superior), todas las comunicaciones entre el operador solicitante y el operador de acceso irán cifradas con esta herramienta. La clave será generada con el algoritmo DH/DSS (obligatoriamente) y tendrá una longitud de 2048/1024 (opcional) y estará asociada a la dirección o direcciones de correo electrónico que se vayan a utilizar en preselección.

3.2.3 Formato de las solicitudes.—Cada mensaje de correo se podrá referir a una única solicitud o a un conjunto de solicitudes. El límite de solicitudes en un solo mensaje es de 500.

Cada solicitud vendrá en una línea del texto del mensaje. Todas las líneas tendrán una longitud fija, según la estructura que aparece más abajo. La alineación de los campos será siempre a la izquierda. El espacio no utilizado se rellenará con espacios en blanco a la derecha.

En ambos casos, mensajes con una sola solicitud o con varias, el «asunto» del mensaje será «Solicitud del operador xxxxxx; mensaje ddmmaasssss», donde xxxxxx será el nombre del operador que envía el mensaje y ddmmaasssss será un número identificativo del mensaje (dd- día, mm- mes, aa-año, sssss- secuencia).

El operador de acceso, mediante un mensaje específico a través de Internet, emitirá a un buzón de correo específico el correspondiente mensaje de confirmación de recepción del correo electrónico.

La estructura de cada solicitud será una línea de texto con un conjunto de campos y sin separación entre campos con la siguiente estructura:

Descripción del campo	Tipo	Long	Comentarios
Unidad de preselección.	CHAR	2	Código que identifica el mensaje. Lo genera el operador emisor al crear el mensaje: 01 Preselección individual. 02 Preselección en bloque.
Código de operador solicitante*.	CHAR	3	Tres dígitos numéricos que identifican al operador.

Descripción del campo	Tipo	Long	Comentarios
Nombre o Razón social del abonado.	CHAR	80	Nombre o razón social del titular de la línea.
DNI/NIF/CIF/NIE abonado o número de pasaporte para extranjeros no residentes.	CHAR	15	Código DNI, NIF, CIF o NIE del abonado o número de pasaporte según los formatos correspondientes.
Número telefónico.	CHAR	9	En preselección individual identifica el número del abonado solicitante a preseleccionar, y en preselección en bloque identifica el acceso.
Referencia del operador solicitante.	CHAR	6	Número de referencia único generado por el operador solicitante y distinto para cada solicitud presentada.
Tipo de modificación.	CHAR	2	Tipo de actuación o modificación: 00 Preselección de Larga Distancia. 01 Preselección Global. 02 Exclusión de llamadas metropolitanas. 03 Inclusión de llamadas metropolitanas. 04 Inhabilitación a instancia del operador. 05 Preselección Global extendida. 06 Exclusión llamadas metropolitanas y a servicios de inteligencia de red. 07 Exclusión a servicios de inteligencia de red. 08 Inclusión de llamadas a servicios de inteligencia de red. 09 Inclusión de llamadas metropolitanas y a servicios de inteligencia de red.
	Long. Reg	117	

* Los operadores solicitantes de la preselección pueden ser también aquellos que, de acuerdo con lo establecido en la Disposición adicional segunda de la Circular 2/2009, no tengan una relación de consolidación con el operador de acceso.

A continuación se indica qué campos son obligatorios y cuáles opcionales. El significado de OPC (opcional) y OBLIG (obligatorio) es el siguiente:

El campo OBLIG debe venir relleno con un valor significativo, ya que sobre él se realizarán validaciones.

El campo OPC puede venir o no relleno, pero en todo caso ha de respetarse el espacio reservado. Sobre él no se harán validaciones.

Campo	00 Larga Distancia	01 Global	02 Exclusión metropolit.	03 Inclusión metropolit.	04 Inhabilitac.	05 Global Extendida	06 Exclusión metropolit. +IR	07 Exclusión IR	08 Inclusión IR	09 Inclusión metropolit. +IR
Unidad de preselección.	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Código de operador solicitante.	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Nombre o razón social del abonado.	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC	OPC
DNI/NIF/ CIF/NIE abonado o numero de pasaporte para extranjeros no residentes.	OBLIG	OBLIG	OPC	OPC	OPC	OBLIG	OPC	OPC	OPC	OPC
Número telefónico.	OBLIG	OBLIG	OBILG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Referencia del operador solicitante.	OBLIG	OBLIG	OBILG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG
Tipo de modificación.	OBLIG	OBLIG	OBILG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG	OBLIG

3.3 Unidad de Preselección.—Cada solicitud de preselección se referirá a un abonado y a un acceso único, identificado por uno cualquiera de los números asociados al acceso. La solicitud podrá ser de preselección individual o de preselección en bloque.

Las solicitudes de preselección individual afectan únicamente al número indicado en la solicitud, mientras que en las solicitudes de preselección en bloque afectan a todos los números de acceso. Durante la fase de validación el operador de acceso desglosará cada solicitud de preselección en bloque en los distintos números telefónicos del acceso para los que se va a realizar la tramitación. En caso de que el acceso tenga un único número asociado, el contenido del campo «unidad de preselección» será irrelevante y la solicitud se tramitará para dicho número.

En caso de preselección en bloque, las solicitudes de modificación en accesos parcialmente preseleccionados, afectan solo a la parte de la numeración que estuviera previamente preseleccionada.

3.4 Iniciación del procedimiento.—La siguiente tabla muestra los operadores que pueden iniciar el procedimiento para cada una de las posibles actuaciones:

Actuación (tipo de modificación)	Operador beneficiario	Operador de acceso
Larga distancia	X	
Global	X	
Exclusión metropolitanas	X	X
Inclusión metropolitanas	X	
Inhabilitación	X	X
Preselección global extendida	X	
Exclusión metropolitanas + IR	X	X
Exclusión IR	X	X
Inclusión IR	X	
Inclusión metropolitanas +IR	X	

3.5 Extracción de solicitudes.—Los mensajes electrónicos serán tratados en riguroso orden de llegada, y sobre los mismos, se efectuarán una serie de validaciones físicas que comprueban la normalización de los datos enviados. Estos mensajes serán incorporados al Sistema de Validación Comercial.

Los mensajes que no logren ser extraídos correctamente del buzón se denominan «no normalizados». Cuando un mensaje es no normalizado se descartarán todas las solicitudes contenidas en el mismo.

Los motivos por los que un mensaje puede no ser interpretado correctamente son los siguientes:

Código	Problema de normalización
01	Mensaje no cifrado /no firmado o cifrado /firmado por una clave errónea.
02	Mensaje con más de 500 solicitudes.
03	Mensaje con solicitudes longitud no conforme.
04	Mensaje con carácter no reconocido.

El operador de acceso, informará diariamente al operador beneficiario, mediante un mensaje de inicio de tramitación, del resultado de la validación física del mensaje indicándose tanto los mensajes que han resultado correctos como los no normalizados. Sobre estos últimos se informará sobre la causa de no normalización conforme a la tabla de errores anteriormente descrita.

3.6 Procedimiento de validación comercial.—Una vez que las solicitudes han sido introducidas en el Sistema de Validación Comercial, se pasará un proceso automático de validación. Este proceso analizará las distintas circunstancias de cada solicitud y del mensaje en el que ha llegado y procederá a la validación o denegación de la solicitud.

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

El operador de acceso, una vez realizadas estas validaciones y en el mismo día, informará del resultado del proceso al operador beneficiario, mediante un mensaje de progreso que contendrá tanto las solicitudes que han resultado correctas en la validación como las que han resultado denegadas por contener alguno de los errores indicados anteriormente. Además, el operador beneficiario también será informado, a través del mensaje de progreso, del inicio de las actuaciones referentes a las solicitudes de inhabilitación o de exclusión de llamadas a favor del operador de acceso, así como de las habilitaciones a favor de un tercer operador.

En los casos de solicitudes de inhabilitación y de exclusión de llamadas iniciadas a través del operador de acceso, y solicitudes de habilitación a favor de un tercer operador, el operador preseleccionado afectado será informado del inicio de estas actuaciones mediante el mensaje de progreso tras superarse la fase de validación comercial.

Las causas de denegación son los siguientes:

Código de denegación	Causa	Observaciones
01.	Numeración con proceso de preselección ya en marcha.	Cuando sobre el número de teléfono existe un proceso de preselección en marcha por parte de otro operador o del mismo operador que aún no ha finalizado.
02.	Numeración portada a otro operador.	Cuando el número ha sido portado a otro operador y ya no depende de centrales del operador de acceso.
04.	Abonado ha causado baja en el operador de acceso.	Cuando el abonado está dado de baja del operador de acceso.
05.	Línea de abonado con Telecómputo.	Cuando el abonado solicita preselección y esta resulta incompatible con las facilidades asociadas a la línea (Telecómputo).
06.	Abonado con servicio suspendido o interrumpido.	Cuando el abonado tiene el servicio suspendido temporalmente o interrumpido definitivamente según lo establecido en la normativa vigente en cada momento.
07.	Formato del número de abono incorrecto o en blanco.	Cuando el número de teléfono viene en blanco o contiene caracteres no numéricos o la longitud no es de 9 dígitos.
08.	Falta de correspondencia entre el número y el DNI/NIF/CIF/NIE del abonado.	Cuando para el número de teléfono dado, el DNI/NIF/CIF/NIE de la solicitud no coincide con el del abonado que tiene contratado el acceso con el operador de acceso.
09.	Código de operador solicitante erróneo.	Cuando el campo que identifica el código del operador solicitante no tiene un valor reconocido o es incorrecto.
10.	Número de referencia duplicado o incorrecto.	Cuando se presenta una solicitud con un número de referencia que ya ha sido utilizado por el operador, o que sea incorrecto por contener caracteres no alfanuméricos.
11.	Solicitud redundante.	Cuando la acción que se solicita no modifica el estado en que se encuentra el abonado, y no haría falta llevar a cabo ninguna tarea.
12.	Formato del DNI/NIF/CIF/NIE incorrecto o en blanco.	Cuando este campo viene en blanco o contiene caracteres no alfanuméricos.
13.	Número telefónico no preseleccionado.	Cuando el número telefónico no está preseleccionado con el operador solicitante.
14.	Unidad de preselección incorrecto o en blanco.	Cuando este campo viene en blanco o no tiene un valor reconocido.
15.	Tipo de modificación incorrecto o en blanco.	Cuando este campo viene en blanco, o no tiene un valor reconocido.
18.	Numeración no geográfica o no perteneciente al operador de acceso.	Cuando se solicita la preselección de las siguientes numeraciones: – Numeración geográfica que no está asignada al operador de acceso, exceptuado el caso de la numeración geográfica que ha sido portada siendo el operador de acceso el receptor. – Numeración geográfica.
19.	Número CENTREX Cabecera sin línea física.	Cuando se solicita la preselección de números de cabecera CENTREX.
20.	Numeración que identifica un acceso sin obligación de preselección.	Cuando se solicita la preselección sobre redes de accesos de banda ancha que no tienen impuesta la obligación de facilitar la preselección*.

* Según definición recogida en el anexo I.

En el presente cuadro se resumen las causas de denegación que pueden darse para cada tipo de actuación o modificación:

Código denegación	Tipo de modificación									
	00 Larga Distancia	01 Global	02 Exclusión metropolitanas	03 Inclusión metropolitanas	04 Inhabilitación	05 Global extendida	06 Exclusión metropolitanas+IR	07 Exclusión IR	08 Inclusión IR	09 Inclusión metropolitanas+IR
01	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
02	X	X				X				
04	X	X				X				
05	X	X				X				
06	X	X				X				
07	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
08	X	X				X				
09	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12	X	X				X				
13			X	X	X		X	X	X	X
14	X	X				X				
15	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
18	X	X				X				
19	X	X				X				
20	X	X				X				

En el presente cuadro se resumen las causas de inhabilitación de las llamadas preseleccionadas.

Código de inhabilitación	Causa	Observaciones
01	Inhabilitación solicitada por el operador de acceso.	Cuando el abonado solicita la inhabilitación de las llamadas preseleccionadas directamente al operador de acceso.
02	Inhabilitación por baja en el operador de acceso.	Cuando el abonado con preselección de llamadas solicita la baja en la línea telefónica del operador de acceso.
03	Inhabilitación por cambio de titular.	Cuando se produce un cambio en el titular de la línea telefónica.
04	Inhabilitación por interrupción del servicio.	Cuando el abonado tiene el servicio interrumpido definitivamente según lo establecido en la normativa vigente en cada momento.
05	Cancelación por falta de acreditación del consentimiento del abonado.	Cuando una vez habilitada la preselección de llamadas a favor de un operador beneficiario, el operador afectado consiga acreditar la falta de consentimiento del abonado.
06	Inhabilitación por pérdida del operador beneficiario del derecho a ser preseleccionado.	Cuando el operador preseleccionado por el abonado pierda su derecho a ser beneficiario de la preselección, de acuerdo con lo establecido en la legislación sectorial de telecomunicaciones y en el ordenamiento jurídico en general.

En las solicitudes de preselección en bloque, en el mensaje de validación, aparecerán tanto el número enviado en la solicitud de preselección, como el resto de la numeración correspondiente a ese acceso.

3.6.1 Reglas de validación ante falta de correspondencia en DNI/NIF/CIF/NIE.—En la fase de validación comercial llevada a cabo por el operador de acceso, cuando el DNI/NIF/CIF/NIE del abonado que conste en la solicitud enviada por correo electrónico no coincida con el valor del DNI/NIF/CIF/NIE contenido en las bases de datos del operador de acceso, se aplicarán las siguientes reglas de validación para determinar si procede o no la

denegación por la causa tipificada como «Falta de correspondencia entre el número y el DNI/NIF/CIF/NIE del abonado»:

El operador de acceso no podrá denegar solicitudes en las que el DNI/NIF/CIF/NIE incluido en la solicitud de preselección coincida con el que aparece en factura que el operador de acceso remite al usuario.

El operador de acceso no podrá denegar solicitudes si el campo DNI/NIF/CIF/NIE contenido en sus bases de datos está en blanco, está incompleto (posee menos dígitos que los establecidos para DNI/NIF/CIF/NIE), está formado por letras en lugar de números, o está compuesto por caracteres de relleno (como pueden ser '0' o '9').

En el supuesto en que la solicitud hubiera incluido el campo opcional «Nombre o Razón Social del abonado», se procederá a verificar la coincidencia del valor de este campo de la solicitud con el dato que obra en poder del operador de acceso. Si el campo de «Nombre o Razón Social del abonado» coincide, el operador de acceso aceptará la solicitud.

De manera recíproca, las reglas contenidas en este apartado serán de aplicación en la validación opcional llevada a cabo por el operador afectado, cuando éste hubiera optado por realizarla, de acuerdo con lo previsto en siguiente apartado.

3.6.2 Procedimientos de validación opcional por el operador afectado.—En el caso de solicitudes iniciadas por el operador de acceso que supongan la pérdida de toda o parte de las llamadas que el abonado tenía preseleccionadas, y cuando el operador afectado hubiera optado por llevar a cabo la validación de las mismas, el operador de acceso enviará un mensaje de inicio de validación opcional al operador afectado.

El operador afectado responderá a este mensaje con otro mensaje de resultado de la validación opcional, que contendrá la relación de solicitudes validadas y denegadas.

Las causas de denegación por las que el operador afectado podrá rechazar la solicitud en la validación opcional son las siguientes:

01	Formato del número telefónico incorrecto o en blanco.
02	Falta de correspondencia entre el número y el DNI/NIF/CIF/NIE.
03	Registro (número de referencia del operador de acceso) duplicado o incorrecto.
04	Formato del DNI/NIF/CIF/NIE incorrecto o en blanco.
05	Tipo de actuación incorrecto o en blanco.

El mensaje de inicio de validación opcional no excluye la remisión del fichero anexo al mensaje de progreso referente a los números validados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso. Tanto si se lleva a cabo la validación opcional como si no, el operador de acceso tiene la misma obligación de enviar el mensaje de progreso.

El proceso de validación opcional será similar al establecido en la presente Circular para el operador de acceso. En todo caso, habrán de respetarse los requisitos técnicos y de seguridad del envío de solicitudes.

El sistema de gestión de incidencias que debe implantar el operador que realice la validación opcional será similar al Sistema de Gestión de Incidencias del operador de acceso, cuyas características se describen en el Anexo IV de esta Circular, siguiendo las mismas fases y con los mismos plazos. Asimismo, le serán exigibles los mismos niveles de calidad de servicio.

Las reclamaciones únicamente serán de provisión de servicio. Los tipos de síntoma para provisión serán los siguientes:

- Denegación improcedente.
- DNI/NIF/CIF/NIE erróneo.
- Rechazo de original indebido.
- Actuación no solicitada por el operador.
- Solicitudes sin respuesta.
- Otros motivos.

3.7 Fase de ejecución.—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 no ejecutadas.

En solicitudes de preselección en bloque, en el mensaje de ejecución, aparecerán tanto el número enviado en la solicitud de preselección, como el resto de la numeración correspondiente a ese acceso.

4. Plazo de ejecución

Para aquellas solicitudes que hayan sido validadas, la ejecución de la actuación de preselección se 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, salvo en el supuesto de que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones apruebe la revisión excepcional de plazos.

5. Correos electrónicos enviados por el operador de acceso

5.1 Mensajes enviados por el operador de acceso.—En cada una de las fases del procedimiento, el operador de acceso enviará mensajes de correo electrónico que irán informando a los operadores del progreso de las solicitudes.

Dichos mensajes son los siguientes:

5.1.1 Mensaje de confirmación de entrega:

Se genera y envía de forma automática en el primer servidor de correo del operador de acceso conectado a Internet en respuesta a cada solicitud recibida. Sirve para verificar que un mensaje ha llegado al operador de acceso y no se ha perdido en Internet.

5.1.2 Mensaje de inicio de tramitación:

Se genera para indicar que una solicitud ha sido extraída del buzón del correo y está comenzando a tramitarse.

En el caso de haberse recibido una solicitud de preselección en bloque (código de unidad de preselección 02), se informará de cada uno de los números que realmente se van a tramitar.

Este mensaje contiene dos ficheros anexos:

El primer fichero contiene los números correspondientes a las solicitudes de un operador que se han introducido en el sistema de validación comercial.

El segundo fichero contiene los mensajes no normalizados.

Entre esos dos ficheros, se deben comprender todas las solicitudes de mensajes normalizados enviadas por el operador, y todos los mensajes no normalizados.

5.1.3 Mensaje de progreso:

Se genera para indicar el resultado de la validación comercial de las solicitudes contenidas en los mensajes normalizados. En el mensaje de correo, que se genera y envía diariamente, se pueden incluir hasta 4 ficheros anexos:

Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador preseleccionado y que han sido validados.

Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador preseleccionado y que han sido denegadas en la fase de validación.

Números correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador validados para preselección a su favor y que afectan al operador preseleccionado.

Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso validados (solicitudes de inhabilitación y de exclusión) y que afectan al operador preseleccionado.

5.1.4 Mensaje de ejecución:

Indican el resultado de las actividades de preselección en red. En el mensaje, que se genera con periodicidad diaria, puede incluir hasta 4 ficheros anexos:

Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador preseleccionado y que han sido ejecutadas.

Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador preseleccionado y que no han sido ejecutadas (no hechas). En este caso se indicará la causa técnica que dificulta o impide la preselección.

Números correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador preseleccionadas a su favor y que afectan al operador preseleccionado.

Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso que han sido ejecutadas y que afectan al operador preseleccionado.

Las notificaciones de cada actuación se envían al día siguiente de ejecutarse.

5.2 Descripción de los diferentes nombres y formatos de los ficheros anexos a los correos electrónicos.

5.2.1 Números de solicitudes normalizadas.

Formato del nombre de fichero: Inf-Entrada-NNN-FechaHora.txt.asc (2)

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de Inicio de Tramitación.

Formato del contenido del fichero.

Cabecera: Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha):

INFORME DE PRESELECCIÓN POR FECHA DE ENTRADA

Fecha de Impresión: DD/MM/AAAA	Operador beneficiario: NNN
REFERENCIA	REGISTRO
TELÉFONO	TIPO

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que se ha solicitado una actuación, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
N.º Referencia	6	Código de la solicitud enviada por OPERADOR.
Blancos	2	
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso.
Blancos	2	
N.º Teléfono	9	Número de teléfono solicitado.
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado (00/01/02/03/04/05/06/07/08/09).

El número de referencia del operador solicitante tiene 6 caracteres (son válidos los números y las letras mayúsculas) mientras que el número de referencia del operador de acceso tiene 12 caracteres que se forma poniendo delante del número de referencia del solicitante (AABBCC) los 3 dígitos de cada operador (ooo) y poniendo detrás un número de secuencia asignado por el operador de acceso, empezando por 001.

Cada solicitud de preselección individual da lugar a un número de referencia del operador de acceso (oooAABBCC001).

Cada solicitud de preselección en bloque da lugar a varios números de referencia del operador de acceso (números de referencia (oooAABBCC001, oooAABBCC002, oooAABBCC003,...), que indican los distintos números de teléfono del acceso para los que se va a realizar la tramitación.

5.2.2 Fichero de mensajes no normalizados.–Fichero para notificar al operador de los mensajes que no han podido ser procesados («no normalizados»).

Formato del nombre de fichero: NoNorm-NNN-ddmmaass.txt

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de Inicio de Tramitación.

Formato del contenido del fichero:

Cabecera: Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha).

LISTADO DE MENSAJES NO NORMALIZADOS

DD/MM/AAAA OPERADORA: NNN
MENSAJE: PROBLEMA-NORMALIZACIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un mensaje, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Mensaje	60	Contenido del campo «Asunto» del mensaje no normalizado.
Blancos	2	
Problema normalización	2	Código de problema de normalización.

5.2.3 Números de solicitudes iniciadas por el operador validadas

Formato del nombre de fichero: Vali NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco).

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de progreso.

Formato del contenido del fichero

Cabecera: Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha).

LISTADO DE PETICIONES VALIDADAS

DD/MM/AAAA OPERADORA: NNN
REGISTRO TELÉFONO TIPO

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que se ha solicitado una actuación, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso.
Blancos	2	
Nº Teléfono	9	Número de teléfono solicitado.
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado (00/01/02/03/04/05/06/07/08/09).

5.2.4 Números de solicitudes iniciadas por el operador denegadas.

Formato del nombre de fichero: Dene NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco).

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de progreso.

Formato del contenido del fichero.

Cabecera: Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha).

LISTADO DE PETICIONES DENEGADAS

DD/MM/AAAA Operador: NNN
REGISTRO TELÉFONO TIPO MOTIVO

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que se ha solicitado una actuación, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso.
Blancos	2	
Nº Teléfono	9	Número de teléfono solicitado.
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado (00/01/02/03/04/05/06/07/08/09).
Blancos	2	
Motivo	2	Causa de la denegación del número.

5.2.5 Números validados correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador.

Formato del nombre de fichero: ValTerc NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco).

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de progreso.

Formato del contenido del fichero.

Cabecera: Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha).

LISTADO DE PETICIONES VALIDADAS CON OPERADOR DISTINTO AL DE ACCESO

DD/MM/AAAA OPERADORA: NNN
REGISTRO TELÉFONO TIPO

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que un tercer operador ha solicitado una actuación. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo «Tipo» indica la actuación solicitada.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso.
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono solicitado.
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado (00/01/05).

5.2.6 Números validados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso.

Formato del nombre de fichero: ValTelf NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco).

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de progreso.

Formato del contenido del fichero.

Cabecera: Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha).

LISTADO DE PETICIONES VALIDADAS CON EL OPERADOR DE ACCESO

DD/MM/AAAA OPERADORA: NNN
REGISTRO TELÉFONO TIPO

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que el operador de acceso ha solicitado una actuación. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo «Tipo» indica la actuación solicitada.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso.
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono solicitado.
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado (02/04/06/07).
Blancos	2	
Causa de inhabilitación	2	01 Inhabilitación solicitada al operador de acceso. 02 Inhabilitación por baja en el operador de acceso. 03 Inhabilitación por cambio de titular. 04 Inhabilitación por interrupción del servicio según lo establecido en la normativa vigente en cada momento. 05 Cancelación por falta de acreditación del consentimiento del abonado. 06 Inhabilitación por pérdida del operador beneficiario del derecho a ser preseleccionado.

5.2.7 Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador.

Formato del nombre de fichero: Ejec NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco).

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

Formato del contenido del fichero

Cabecera: Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha).

LISTADO DE PETICIONES EJECUTADAS

DD/MM/AAAA OPERADORA: NNN
REGISTRO TELÉFONO TIPO FECHA DE EJECUCIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que se ha ejecutado una actuación solicitada por el operador. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo «Tipo» indica la actuación ejecutada.

En un solo fichero se engloba la información correspondiente a los procedimientos de todo tipo iniciados por el operador.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso.
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono.
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación ejecutada.
Blancos	2	
Fecha de ejecución	10	Fecha de la ejecución en red de la actuación (formato dd:mm:aaaa).
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se ejecuta la actuación indicada (formato hh:mm:ss).

5.2.8 Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador que no se han podido ejecutar.

Formato del nombre de fichero: Nojec NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco).

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

Formato del contenido del fichero

Cabecera: Es única al Principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha).

LISTADO DE PETICIONES NO EJECUTADAS

DD/MM/AAAA OPERADORA: NNN
REGISTRO TELÉFONO TIPO FECHA DE EJECUCIÓN MENSAJE-ERROR

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que no se ha podido ejecutar una actuación solicitada por el operador. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo «Tipo» indica la actuación solicitada.

En un solo fichero se engloba la información correspondiente a los procedimientos de todo tipo iniciados por el operador.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso.
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono.
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado.
Blancos	2	
Motivo	50	Motivo por el que no se ha podido ejecutar la petición.

5.2.9 Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por un tercer operador.

Formato del nombre de fichero: Terc NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco).

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

Formato del contenido del fichero.

Cabecera: Es única al principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha).

LISTADO DE PETICIONES EJECUTADAS CON OPERADORA DISTINTA DEL OPERADOR DE ACCESO

DD/MM/AAAA OPERADORA: NNN
REGISTRO TELÉFONO TIPO FECHA DE EJECUCIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que se ha ejecutado una actuación solicitada por un tercer operador. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo «Tipo» indica la actuación ejecutada.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso.
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono solicitado.
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación ejecutada (00/01/05).

Nombre	Caracteres	Descripción
Blancos	2	
Fecha de ejecución	10	Fecha de la ejecución en red de la actuación (formato dd:mm:aaaa).
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se ejecuta la actuación indicada (formato hh:mm:ss).

5.2.10 Números ejecutados correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso.

Formato del nombre de fichero: Telf NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco).

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

Formato del contenido del fichero.

Cabecera: Es única al principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha).

LISTADO DE PETICIONES DEL OPERADOR DE ACCESO EJECUTADAS

DD/MM/AAAA OPERADORA: NNN
REGISTRO TELÉFONO TIPO FECHA DE EJECUCIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que se ha ejecutado una actuación solicitada por el operador de acceso. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo «Tipo» indica la actuación ejecutada.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso.
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono solicitado.
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación ejecutado (02/04/06/07).
Blancos	2	
Fecha de ejecución	10	Fecha de la ejecución en red de la actuación (formato dd:mm:aaaa).
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se ejecuta la actuación indicada (formato hh:mm:ss).

5.2.11 Correos electrónicos enviados para la validación opcional.

5.2.11.1 Mensajes enviados.

Mensaje de inicio de validación opcional.

Se genera para indicar las solicitudes que deberán ser validadas por el operador afectado.

Este mensaje incluye un fichero anexo:

Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso y que van a ser validadas por el operador preseleccionado.

Mensaje de resultado de la validación opcional.

Se genera para indicar el resultado de la validación opcional de las solicitudes. El mensaje se genera y se envía por el operador afectado al operador de acceso y puede contener hasta dos ficheros anexos:

Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso y que han sido validados.

Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operado de acceso y que han sido denegados.

5.2.11.2 Descripción de los diferentes nombres y formatos de los ficheros anexos a los correos electrónicos.

Números de solicitudes iniciadas por el operador de acceso.

Formato del nombre de fichero: Solicit_acceso NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco).

El fichero se genera y se envía anexo al mensaje de inicio de validación opcional.

Formato del contenido del fichero.

Cabecera: Es única al principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha).

LISTA DE MENSAJES A VALIDAR POR EL OPERADOR PRESELECCIONADO

DD/MM/AAAA OPERADOR: NNN
REGISTRO TELÉFONO DNI/NIF/CIF/NIE TIPO CAUSAS INHABILITACIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que se ha solicitado una actuación, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la Solicitud en el sistema del operador de acceso.
Blancos	2	
Nº Teléfono	9	Número de teléfono solicitado.
Blancos	2	
DNI/ NIF/CIF/NIE	15	Código DNI/NIF/CIF/NIE del abonado o número de pasaporte según los formatos correspondientes.
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación solicitado.

Números correspondientes a solicitudes iniciadas por el operador de acceso validadas

Formato del nombre de fichero: Validacion_acceso NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco)

El fichero se genera y se envía anexo al mensaje de resultado de la validación opcional.

Formato del contenido del fichero

Cabecera: Es única al principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha).

LISTA DE MENSAJES A VALIDAR POR EL OPERADOR PRESELECCIONADO

DD/MM/AAAA OPERADOR: NNN
REGISTRO TELÉFONO

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que se ha solicitado una actuación, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la Solicitud en el sistema del operador de acceso.
Blancos	2	
N.º Teléfono	9	Número de teléfono solicitado.

Números de solicitudes iniciadas por el operador de acceso denegadas

Formato del nombre de fichero: Deneg_acceso NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco)

El fichero se genera y se envía anexo al mensaje de resultado de la validación opcional.

Formato del contenido del fichero

Cabecera: Es única al principio del fichero y es el siguiente (varía la fecha).

LISTA DE MENSAJES A VALIDAR POR EL OPERADOR PRESELECCIONADO

DD/MM/AAAA OPERADOR: NNN
REGISTRO TELÉFONO CAUSAS

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número del que se ha solicitado una actuación, y los campos están separados por espacios en blanco.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la Solicitud en el sistema del operador de acceso.
Blancos	2	
Nº Teléfono	9	Número de teléfono solicitado.
Blancos	2	
Motivo	2	Causa de denegación.

6. Preselecciones virtuales

El operador de acceso deberá comunicar al operador beneficiario las preselecciones virtuales efectuadas en su favor, lo que se hará mediante un fichero específico incluido en el mensaje de ejecución. Asimismo, el operador de acceso comunicará en otro fichero incluido también en el mensaje de ejecución, aquellas preselecciones virtuales que hayan pasado a ser preselecciones reales.

6.1 Números de preselecciones virtuales.

Formato del nombre de fichero: Virt NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco).

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

Formato del contenido del fichero.

Cabecera: Es única al principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha).

LISTADO DE PETICIONES EJECUTADAS VIRTUALMENTE

DD/MM/AAAA OPERADORA: NNN
REGISTRO TELÉFONO TIPO FECHA DE EJECUCIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que se ha ejecutado una preselección virtual de acuerdo con la actuación solicitada por el operador. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo «Tipo» indica la actuación ejecutada.

En un solo fichero se engloba la información correspondiente a los procedimientos de todo tipo iniciados por el operador.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso.
Blancos	2	
Teléfono	9	Número de teléfono.
Blancos	2	
Tipo de actuación	2	Código del tipo de actuación ejecutado.
Blancos	2	
Fecha de ejecución	10	Fecha de la ejecución virtual de la actuación (formato dd:mm:aaaa).
Blancos	2	
Hora de ejecución	8	Hora en la que se preselecciona virtualmente el número solicitado (formato hh:mm:ss).

6.2 Números ejecutados correspondientes a preselecciones virtuales.

Formato del nombre de fichero: EjecVirt NNN FechaHora.txt (Atención a los espacios en blanco).

El fichero se genera y envía una vez al día anexo al mensaje de ejecución.

Formato del contenido del fichero.

Cabecera: Es única al principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha).

LISTADO DE PETICIONES PRESELECCIONADAS VIRTUALMENTE Y AHORA EJECUTADAS

DD/MM/AAAA OPERADORA: NNN
REGISTRO TELÉFONO TIPO FECHA DE EJECUCIÓN

Cuerpo: Cada línea se refiere a un número para el que se ha ejecutado una actuación solicitada por el operador. Los campos están separados por espacios en blanco. El campo «Tipo» indica la actuación ejecutada.

En un solo fichero se engloba la información correspondiente a los procedimientos de todo tipo iniciados por el operador.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro.....	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso.
Blancos.....	2	
Teléfono.....	9	Número de teléfono.
Blancos.....	2	
Tipo de actuación.....	2	Código del tipo de actuación ejecutado.
Blancos.....	2	
Fecha de ejecución.....	10	Fecha de la ejecución en red de la actuación (formato dd:mm:aaaa).
Blancos.....	2	
Hora de ejecución.....	8	Hora en la que se preselecciona el número solicitado (formato hh:mm:ss).

7. Sobre el consentimiento de los abonados

7.1 Puesta a disposición de originales por el operador solicitante.—El operador que inicie la actuación a instancias del cliente dispondrá de una copia firmada de la solicitud del abonado preseleccionado. El operador solicitante de la preselección también dispondrá de otros medios que acrediten el consentimiento del cliente, siendo aplicable para esos medios de acreditación lo dispuesto para las copias firmadas.

Cuando se haga uso de los mecanismos de consentimiento verbal del abonado, que se regulan en la Circular 1/2004 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, se aplicará a dicho consentimiento verbal lo dispuesto en este apartado para las copias firmadas. Para ello, se tendrán en cuenta que la entrega de la acreditación de consentimiento verbal se hará en soporte CD, y que el formato en que se podrá codificar la grabación será MP3 o WAVE.

Durante el plazo de seis meses a contar desde la activación, el operador afectado podrá exigir la acreditación del consentimiento del cliente al operador solicitante, que habrá de facilitarlo en el plazo de 20 días naturales.

No será aceptable la exigencia sistemática de dicha copia firmada, sino que deberá restringirse a los casos en los que se planteen dudas razonables y justificadas sobre la legitimidad de la petición. En particular, se considerará contrario al espíritu del procedimiento, y en consecuencia un incumplimiento de éste, que el operador afectado exija la copia firmada de más del 5% de las solicitudes remitidas al operador afectado por cada operador solicitante en una determinada semana.

Si las copias firmadas solicitadas por el operador afectado revelaran que en una determinada semana más de la mitad de las solicitudes comprobadas no contaban con el

consentimiento del cliente, el operador afectado podrá requerir al operador solicitante las copias firmadas de hasta un 25% de las solicitudes remitidas semanalmente durante un período que comprende dicha semana y las cuatro siguientes.

Cuando en cualquiera de las semanas en las que el operador afectado tuviera derecho a requerir el 25% de las copias firmadas se diera la circunstancia de que más de la mitad de las solicitudes comprobadas no contaban con el consentimiento del cliente, entonces el operador afectado podrá requerir al operador solicitante las copias firmadas de la totalidad de las solicitudes remitidas semanalmente durante un período que comprende dicha semana y las seis siguientes. Para que se pueda aplicar esta medida, el operador afectado debería haber comprobado un mínimo del 20% de las solicitudes recibidas del operador solicitante en la semana en cuestión.

En el caso de solicitud de copias firmadas por el operador de acceso, el operador beneficiario hará llegar a la Oficina de Tramitación de la Preselección, cuya dirección será proporcionada por el operador de acceso, las copias/originales firmadas por el titular del abono telefónico (o representante autorizado) en el horario hábil de la Oficina (días hábiles de 8h a 20 h).

Cuando el solicitante de la copia firmada sea otro operador, éste indicará al operador de acceso la dirección de entrega.

En el momento de la entrega de las copias firmadas el operador que las ha pedido sellará un albarán pro-forma, consistente en un listado de todas las copias originales que el operador que ha iniciado la tramitación de la preselección declara hacer entrega, indicando la fecha de recepción. El operador que recibe las copias firmadas dispondrá de un plazo de 2 días hábiles para comunicar al operador que se las ha entregado cualquier divergencia entre el listado facilitado y sellado y el contenido de la documentación entregada.

El operador que entregue copias firmadas podrá requerir su devolución al operador afectado en el procedimiento de preselección que se las hubiera solicitado. En este caso, las copias firmadas le serán devueltas en un plazo máximo de 20 días naturales desde la recepción de las mismas.

7.2 Irregularidades en notificación del consentimiento.—Si el operador beneficiario no atendiera el requerimiento del operador de acceso para que el envíe copia firmada de la solicitud del abonado, el operador de acceso podrá iniciar el procedimiento de inhabilitación de la preselección.

De modo recíproco, si el operador de acceso no atendiera el requerimiento del operador afectado para que le envíe copia firmada de la solicitud del abonado preseleccionado, el operador afectado podrá requerir al operador de acceso que proceda a deshacer la actuación correspondiente.

En caso de habilitación a favor de un tercer operador, si este operador no atendiera, en el plazo estipulado para ello, el requerimiento del operador previamente preseleccionado de remisión de la copia firmada de la solicitud, se procederá a deshacer la actuación de la preselección ejecutada. Ante esta situación, el operador solicitante de la nueva preselección tendrá la obligación de comunicar al operador de acceso que proceda a deshacer dicha actuación.

Para garantizar que el operador afectado pueda conocer la identidad del nuevo operador con el que se preselecciona el cliente, el operador de acceso deberá ubicar y mantener actualizada la relación completa de los códigos de operador y razón social correspondiente. Este código es el formado por los tres dígitos que identifican al operador en el código de la solicitud en el sistema del operador de acceso.

Ante la petición al operador de acceso para deshacer una actuación, por las causas señaladas en los párrafos anteriores, el operador de acceso deberá proceder a la ejecución de la misma en el plazo máximo de cinco días laborables desde que haya recibido la solicitud.

Este procedimiento también es de aplicación cuando falte cualquiera de los elementos que se requieren para el contenido mínimo de las solicitudes.

Cuando se haga uso de los mecanismos de consentimiento verbal del abonado, que se regulan en la Circular 1/2004 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, se aplicará a dicho consentimiento verbal lo dispuesto en este apartado para las copias firmadas.

7.3. Contenido de las solicitudes de los abonados.—La copia/original firmada de la solicitud deberá tener el texto legible y contener los siguientes datos:

Nombre del abonado/denominación de la entidad abonada/nombre del representante apoderado de la entidad que firma o mandatario.

DNI/NIF/CIF/NIE.

Número o Números que identifiquen el acceso o las líneas a preseleccionar.

Unidad de preselección (línea individual o en bloque).

Operador solicitante.

Operador de acceso.

Tipo de actuación o modificación (preselección LD, preselección global, etc).

Fecha y firma del abonado/firma del representante o apoderado.

La grabación de la llamada de verificación por tercero que acredite el consentimiento verbal del abonado deberá incluir la siguiente información:

Fecha en que tiene lugar la verificación.

Nombre del titular de la línea que da el consentimiento o, en su caso, denominación de la entidad titular y nombre del apoderado que da el consentimiento.

DNI/NIF/CIF/NIE.

Operador de acceso.

Número o números que identifiquen el acceso o las líneas a preseleccionar.

Confirmación del abonado sobre la prestación de consentimiento al operador solicitante para tramitar la habilitación/modificación/inhabilitación de la preselección.

Confirmación del abonado, en su caso, sobre la unidad de preselección afectada (línea individual o RDSI) y la modalidad de preselección solicitada (larga distancia, global, etc.).

Además, para mejor identificación de la solicitud se deberá incluir el Número de referencia asignado por el operador beneficiario (Nº Ref. operador).

7.4 Mensaje de requerimiento de originales.—El requerimiento se realizará en un mensaje electrónico, diferente del de progreso, en el que el campo de «asunto» será «Req original de solicitud/es enviada/s ddmmaasssss». El límite de requerimientos de copia original en un solo mensaje es de 500. El mensaje será enviado a la dirección de correo electrónico que cada operador habilite al efecto.

Este mensaje será válido para los requerimientos del operador de acceso a los operadores solicitantes, y recíprocamente, para los requerimientos de éstos al operador de acceso.

Formato del nombre de fichero: ReqOrig_NNN_ddmmaass.txt

El fichero se anexa al mensaje de requerimiento de solicitudes.

Formato del contenido del fichero.

Cabecera: No existe cabecera.

Cuerpo: Cada línea se refiere a una solicitud para la que se requiere el envío de copia original y los campos están separados por blancos.

Nombre	Caracteres	Descripción
Número de Referencia de la Solicitud...	6	Código de la solicitud en el sistema del operador beneficiario. En el caso de que el requerimiento sea dirigido al operador de acceso, este campo irá en blanco.
Nº Teléfono.	9	Número de teléfono para el que se solicita original o evidencia del consentimiento.

Tras el envío del mensaje, el operador receptor deberá responder con un mensaje de acuse de recibo de la solicitud de originales. Si el operador receptor no respondiera en el plazo de dos días laborables, el operador solicitante deberá reenviar el mensaje original de requerimiento de originales. Si el operador al que se solicitan los originales tampoco

contestara a este reenvío, acusando recibo del mismo en el plazo de dos días laborables, se entenderá que no se ha atendido el requerimiento de copia firmada de la solicitud del abonado.

7.5 Mensaje solicitando deshacer actuaciones.–La petición al operador de acceso para que proceda a deshacer actuaciones por existir irregularidad en la notificación del consentimiento, se realizará en un mensaje electrónico en el que el campo de «asunto» será «Deshacer actuación ddmmaasssss». El límite de peticiones para deshacer actuación en un solo mensaje es de 500. El mensaje será enviado a la dirección de correo electrónico que el operador de acceso habilite al efecto.

Formato del nombre de fichero: DesAct_NNN_ddmmaass.txt

El fichero se anexa al mensaje solicitando deshacer actuaciones.

Formato del contenido del fichero.

Cabecera: Es única al principio del fichero y es la siguiente (varía la fecha).

LISTA DE SOLICITUDES DE DESHACER ACTUACIÓN

DD/MM/AAAA OPERADOR: NNN
REGISTRO TELÉFONO OPERADOR REFERENCIA

Cuerpo: Cada línea se refiere a una solicitud tramitada previamente para la que se requiere deshacer la actuación y los campos están separados por blancos.

Nombre	Caracteres	Descripción
Registro Deshacer.	12	Código de la solicitud en el sistema del operador de acceso, correspondiente a la actuación que ahora quiere deshacerse.
Blancos.	2	
Nº Teléfono.	9	Número de teléfono para el que se solicitó la actuación que ahora quiere deshacerse.
Blancos.	2	
Código de operador solicitante.	3	El número de tres dígitos que identifican al operador.
Blancos.	2	
Nº Referencia.	6	Número de referencia único generado por el operador solicitante y distinto para cada solicitud presentada.

Tras el envío de este mensaje, el operador de acceso enviará al operador o a los operadores implicados los pertinentes mensajes de correo electrónico para informarles del progreso de estas solicitudes, de manera similar al procedimiento ordinario de habilitación de preselección.

8. Reserva de capacidad.

La comunicación de capacidad permite al operador de acceso tener información sobre la previsión de solicitudes de preselección estimada por los operadores beneficiarios. De esta forma, el operador de acceso dispondrá de los datos suficientes para adecuar el dimensionamiento de la plataforma de procesamiento de solicitudes al flujo de tramitaciones que reciba en un régimen estable. Esta plataforma ha de ser capaz de tolerar la normal oscilación del régimen de entrada de solicitudes, evitando que se generen retrasos en la activación de las preselecciones.

El operador beneficiario deberá comunicar al operador de acceso la estimación del número de solicitudes de preselección que le vaya a remitir durante cada trimestre natural, incluyendo el desglose de número de solicitudes estimadas por cada mes. Esta información deberá ser enviada con al menos un mes de antelación al comienzo de cada trimestre.

El análisis de esta información permitirá al operador de acceso detectar si durante un período de tiempo determinado el régimen sostenido ordinario se va a ver superado en

una cantidad que impida cumplir con el plazo de cinco días de tramitación de las solicitudes de preselección, a fin de poder solicitar a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en su caso, la revisión excepcional de plazos.

El operador de acceso no podrá cobrar recargos a los operadores beneficiarios por el envío de una cantidad de solicitudes superior a la comunicada.

El operador beneficiario deberá proceder al envío de las solicitudes de forma que se evite la acumulación de peticiones en unos días determinados, buscando un régimen regular en que la cantidad enviada diariamente se aproxime a la cantidad que corresponda a la media por día para ese mes.

9. *Prueba de funcionamiento de los procedimientos administrativos.*

Para las pruebas se aplicará el procedimiento completo que se describe en el presente documento pero limitando las solicitudes a un máximo de 20. Se comprobará el funcionamiento satisfactorio del mismo, en especial en los aspectos referentes al intercambio de información entre ambos operadores.

En el momento en que el operador de acceso y el operador beneficiario den por superada satisfactoriamente la fase de prueba se pasará de forma inmediata a la fase operativa.

El plazo de inicio de pruebas no podrá superar los 10 días hábiles desde la solicitud del operador beneficiario, y estas se llevarán a cabo durante un periodo de duración no superior a cinco días hábiles. Para ello, los operadores se intercambiarán las personas, teléfonos y direcciones de correo electrónico pertinentes.

(2) Se utiliza NNN como ejemplo de un Operador Genérico. Cada operador tiene su propio código.

ANEXO III

Sistema de información y consulta de solicitudes de preselección

El operador de acceso es responsable de poner en marcha un sistema de información y consulta para el seguimiento de la 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.

Este sistema estará basado en un entorno Web. Cada operador dispondrá de su correspondiente clave de acceso privada, a través de la cual únicamente podrá acceder a la información sobre las solicitudes enviadas por el mismo.

Este procedimiento será de utilización exclusiva por los operadores beneficiarios de la preselección. En ningún caso será utilizable por los clientes finales de los operadores beneficiarios o del operador de acceso.

El sistema de información y consulta no se considera parte integrante de la plataforma que utiliza el operador de acceso para tramitar las solicitudes de preselección, y por lo tanto no se encuadra entre los sistemas que este operador emplea para ejecutar cualquier cambio en preselección.

Cada consulta se referirá únicamente a una solicitud de preselección presentada con anterioridad por el operador solicitante.

Parámetros de entrada:

Para acceder al estado de una solicitud o de un abonado, el operador podrá indicar alguno de los siguientes datos:

Número de referencia de la solicitud electrónica adjudicado por el operador beneficiario.

Número de referencia de la solicitud electrónica adjudicado por el operador de acceso.

Número telefónico.

Información ofrecida por el sistema:

Como consecuencia de la consulta, el sistema ofrecerá la información relativa a un número, o al conjunto de números afectados (consulta por número de referencia del operador beneficiario en el caso de la preselección en bloque).

Se ofrecerá de forma automática, y para cada número, al menos la siguiente información:

Número de referencia del operador.
Número de referencia de operador de acceso.
Número telefónico.
Unidad de preselección.
Fecha de la solicitud.
Tipo de modificación.
Estado del procedimiento administrativo en que se encuentra la solicitud, que podrá ser uno de los siguientes:

Normalizada (se indicará fecha).
Validada (se indicará fecha).
Denegada (se indicará fecha y causa).
Ejecutada (se indicará fecha).
No ejecutada (se indicará fecha de notificación y motivo).

ANEXO IV

Sistema de gestión de incidencias de preselección

1. Tipología de las reclamaciones.
 - 1.1 Reclamaciones de provisión del servicio.
 - 1.2 Reclamaciones de infraestructuras.
2. Ciclo de vida de las reclamaciones.
3. Parámetros de entrada.
 - 3.1 Información común a todas las reclamaciones.
 - 3.2 Información específica de las reclamaciones de provisión.
 - 3.3 Información específica de las reclamaciones de infraestructuras.
4. Información con la respuesta del operador de acceso a la reclamación.
5. Gestión de reclamaciones.
 - 5.1 Reclamaciones en curso.
 - 5.2 Reclamaciones históricas.
6. Garantía de servicio.

Sistema de gestión de incidencias de preselección

El operador de acceso es responsable de poner en marcha un sistema de comunicación y gestión de incidencias, que permite comunicar al operador de acceso una reclamación, y un seguimiento del estado de la misma.

Este sistema estará basado en entorno Web. Cada operador dispondrá de su correspondiente clave de acceso privada, a través de la cual únicamente podrá gestionar reclamaciones sobre sus preselecciones.

Se entiende por reclamación un aviso presentado por un operador beneficiario al operador de acceso sobre un funcionamiento incorrecto de algún aspecto de la preselección y que obliga al operador de acceso a solucionar el funcionamiento incorrecto.

Este procedimiento será de utilización exclusiva por los operadores beneficiarios de la preselección. En ningún caso será utilizable por los clientes finales de los operadores beneficiarios o del operador de acceso.

1. Tipología de las reclamaciones

Las reclamaciones podrán ser de dos tipos:

De provisión.

De infraestructuras.

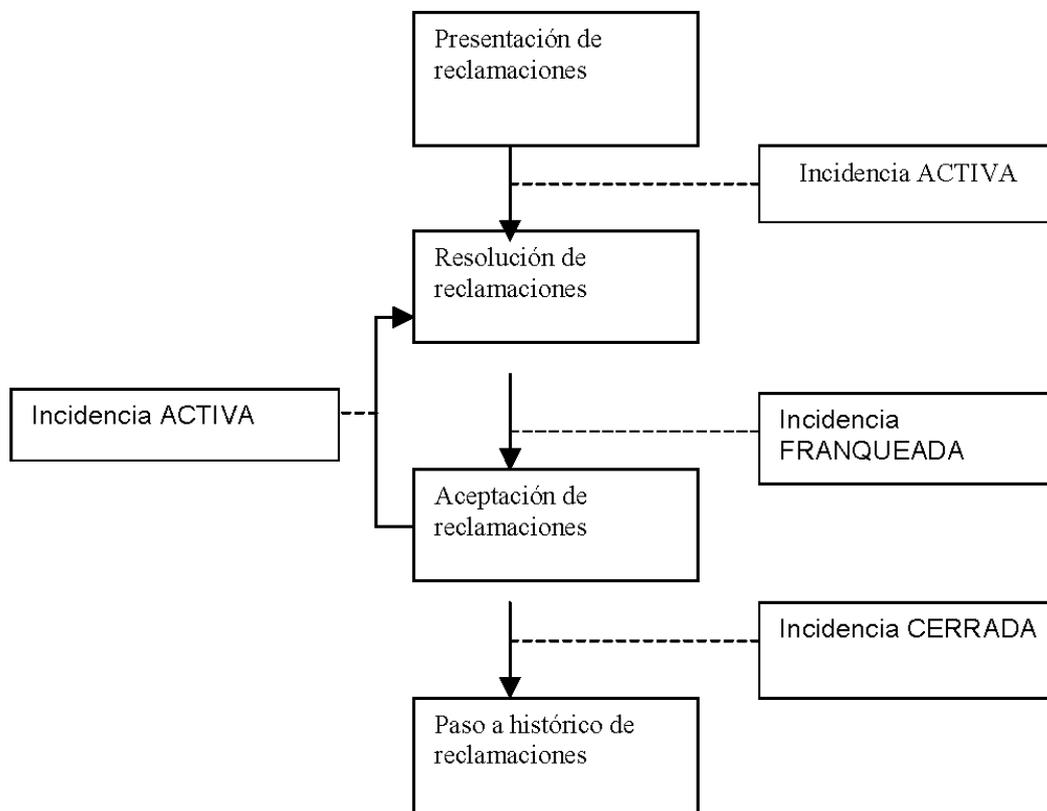
1.1 Reclamaciones de provisión del servicio.—Se entiende por reclamaciones de provisión aquellas que se refieren al conjunto de actividades de la tramitación y provisión del servicio, desde el momento en que se presenta la solicitud por parte del operador solicitante hasta que el operador de acceso la ejecuta e informa de su ejecución.

La presentación de una reclamación de provisión de servicio deja en suspenso el trámite de preselección, que continuará una vez resuelta la reclamación teniendo en cuenta el resultado de la misma. En el caso de reclamaciones tras la denegación de la solicitud en la fase de validación comercial, la no ejecución de la preselección, el rechazo de copia firmada por parte del operador de acceso, o cualquier otra circunstancia que de por finalizada la tramitación de la solicitud, si como resultado de la reclamación hubiera que proceder a la activación de la preselección solicitada, el operador de acceso llevará a cabo la ejecución y la comunicará a través del correspondiente mensaje de números ejecutados.

1.2 Reclamaciones de Infraestructuras.—Se entiende por reclamaciones de infraestructuras todas aquellas relacionadas con el funcionamiento de la red y de las centrales del operador de acceso en el servicio de preselección. En este apartado se engloban todas aquellas incidencias derivadas de anomalías en la preselección de los abonados cuando ya ha finalizado el proceso de tramitación de la solicitud.

2. Ciclo de vida de las reclamaciones

Las reclamaciones tendrán un ciclo de vida que se representa en la siguiente figura:



Cuando el operador beneficiario presente la reclamación, ésta se registrará y pasará al estado de «ACTIVA».

Cuando el operador de acceso resuelva la reclamación, ésta pasará al estado de «FRANQUEADA»

El operador beneficiario podrá seleccionar las reclamaciones franqueadas y aceptar o rechazar el franqueo.

Si el operador beneficiario rechaza el franqueo de una resolución, ésta volverá al estado de «ACTIVA» y será elevada a un segundo nivel de atención, a través de la persona de contacto indicada a tal efecto por el operador de acceso.

Si el operador beneficiario acepta un franqueo, la reclamación pasará al estado de «CERRADA».

Transcurrido un período de 5 días hábiles sin que se haya producido la aceptación o rechazo del franqueo por parte del operador que ha cursado la reclamación, ésta pasará automáticamente al estado de «CERRADA».

Las solicitudes que hayan alcanzado el estado de «CERRADA» permanecerán en el mismo durante un periodo de 24 horas, momento en el que pasarán a una base de datos diferente de la de reclamaciones cerradas o «HISTÓRICO» que podrá ser consultado también por el operador beneficiario.

3. *Parámetros de entrada*

Cada reclamación se referirá únicamente a una solicitud de preselección (reclamaciones de provisión) o a un número de teléfono (reclamaciones de infraestructura).

Para la introducción de cualquier tipo de reclamación por parte del operador beneficiario, se requerirá una información común a cualquier tipología de reclamación junto con una información específica para cada una de ellas, ambas informaciones se estructuran a través de unos parámetros de entrada. A continuación, se indica la información común y específica necesaria para la presentación de reclamaciones:

3.1 Información común a todas las reclamaciones:

Número de reclamación: Será un código único que se asignará por el operador de acceso.

Tipo de reclamación: Se referirá a uno de los tres tipos de reclamación identificados.

Estado: Situación de la reclamación, que podrá ser activa, franqueada o cerrada.

Fecha de presentación: Este campo debe ser rellenado automáticamente con la fecha actual del sistema, con el formato DD-MM-AAAA.

Coordinador del operador: Nombre y apellidos de la persona u organización por parte del operador beneficiario que sirve como intermediario en el proceso de resolución de la reclamación.

Teléfono del coordinador del operador: Número de teléfono del Coordinador del operador beneficiario.

Tipo de síntoma: Tipo de síntoma, percibido por el operador beneficiario, del problema al que hace referencia la reclamación.

Comentarios al síntoma: Breve comentario sobre el tipo de síntoma del problema al que hace referencia la reclamación.

Observaciones (Información opcional): Comentarios adicionales sobre la reclamación que se presenta.

3.2 Información específica de las reclamaciones de provisión:

Número de referencia de la solicitud: Número de referencia del operador solicitante incorporado en el mensaje de solicitud.

Último estado de tramitación: Identificará el último estado de tramitación conocido por el operador.

Causa de denegación: En el caso de que la solicitud haya sido denegada en la fase de validación comercial, se indicará la causa por la cual se denegó.

Fecha de inicio de tramitación (opcional): Fecha en que el operador beneficiario recibió el mensaje de inicio de tramitación de la solicitud.

Fecha del informe de progreso (opcional): Fecha en que el operador beneficiario recibió el mensaje de progreso, con la validación o denegación de la solicitud

Tipo de síntoma: Los tipos de síntoma para provisión serán los siguientes:

Causa	Causa de uso
Denegación improcedente. DNI/NIF/CIF/NIE erróneo.	La causa aducida no está tipificada o no procede su aplicación en esta solicitud. El operador solicitante sospecha de la existencia de un error en el DNI/NIF/CIF/NIE almacenado en la base de datos del operador de acceso.
Motivo de «no ejecución» insatisfactorio.	Desacuerdo sobre el motivo de no ejecución.
Rechazo de original indebido.	Desacuerdo sobre el rechazo de original.
Inhabilitación improcedente.	La causa aducida no está tipificada o no procede su aplicación en esta solicitud.
Preselección no solicitada por el operador.	Se trata de una solicitud no presentada por el operador o cuyo contenido no corresponde con lo solicitado.
Solicitudes sin respuesta.	Se trata de solicitudes para las que no ha habido respuesta sobre su recepción o normalización.
Solicitud no tramitada completamente.	Se trata de solicitudes para las que no ha habido respuesta sobre su validación o ejecución.
Superación de plazos en la resolución de solicitudes.	Solicitudes validadas que no han sido ejecutadas pasados 5 días hábiles desde su recibo por parte del operador de acceso.
Operador afectado no informado en validación.	El operador afectado recibe la comunicación de ejecución de solicitud iniciada por el operador de acceso o un tercero, sin haberle sido enviada previamente la comunicación tras la fase de validación.
Otros motivos.	Abarca otros eventos que no han sido tipificados y pueden considerarse incidencias.

3.3 Información específica de las reclamaciones de infraestructuras:

Número de teléfono preseleccionado: Número sobre el que se presenta la reclamación.

Tipo de síntoma: Los tipos de síntoma que pueden suceder para las reclamaciones de infraestructuras son los siguientes:

Causa	Causa de uso
Funcionamiento incorrecto en servicios suplementarios.	El abonado preseleccionado detecta funcionamiento incorrecto de los servicios suplementarios.
Imposibilidad total de realizar llamadas.	El abonado no puede realizar llamadas.
Imposibilidad parcial de realizar llamadas.	El abonado no puede realizar algún tipo de llamadas.
Imposibilidad de efectuar selección llamada a llamada.	El abonado no puede seleccionar llamada a llamada a otro operador.
El operador de acceso cursa todas las llamadas.	El operador de acceso cursa todas las llamadas que deberían estar preseleccionadas.
El operador de acceso cursa parte de las llamadas.	El operador de acceso cursa parte de las llamadas que deberían estar preseleccionadas.
Un tercer operador cursa todas o parte de las llamadas.	Un tercer operador cursa llamadas que deberían estar preseleccionadas.
Preselección de llamadas no solicitadas.	La preselección se encuentra operativa en una modalidad distinta a la solicitada.
Preselección parcial de la numeración de un acceso.	La preselección se solicita en bloque y se ejecuta parcialmente.
Preselección en bloque.	La preselección se solicita individual y se ejecuta en bloque.
Facturaciones duplicadas en operador de acceso y operador beneficiario.	Tanto el operador de acceso como el operador beneficiario se encuentran facturando las mismas llamadas al abonado.
Otros motivos.	Abarca todos los eventos no tipificados y que pueda considerarse incidencias.

4. Información con la respuesta del operador de acceso a la reclamación

El operador de acceso ofrecerá la respuesta a la reclamación, cambiando el estado de la reclamación y ofreciendo información sobre el franqueo de la reclamación. El operador de acceso enviará un mensaje electrónico al operador comunicándole que su reclamación está franqueada.

El operador solicitante deberá poder realizar una consulta vía Web en la que se ofrecerán, al menos, los siguientes datos:

Tipo de causa: Causa real tipificada de la reclamación.

Comentarios a la causa: Información adicional sobre la solución dada a la reclamación.

Fecha y hora de resolución: Es la fecha y hora en que la reclamación ha quedado solucionada.

Fecha de franqueo: Es la fecha en que la reclamación ha sido solucionada por el operador de acceso.

Persona de contacto: Nombre y número telefónico del coordinador del operador de acceso con el que podrá contactar durante el proceso de resolución de la reclamación.

5. Gestión de reclamaciones

5.1 Reclamaciones en curso:

Parámetros de entrada.

Para acceder a la gestión de las reclamaciones, el operador podrá realizar consultas introduciendo alguno de los siguientes datos:

Número de reclamación.

Tipo de reclamación.

Provincia.

Fecha de presentación.

Información ofrecida por el sistema:

Se ofrecerá una lista de reclamaciones que cumplan los criterios establecidos presentando al menos los campos:

Número de reclamación.

Tipo de reclamación.

Fecha de presentación.

Estado.

Tipo de síntoma.

Se podrá seleccionar una reclamación de la lista para obtener toda la información detallada de la misma, incluyendo la información sobre la resolución de la misma.

Aceptación o rechazo por el operador solicitante:

Si se trata de una reclamación en el estado de «FRANQUEADA», el operador beneficiario podrá aceptar o rechazar dicho franqueo.

5.2 Reclamaciones históricas.—El operador beneficiario podrá realizar consultas por varios criterios sobre las reclamaciones que han pasado al histórico a las 24 horas de ser cerradas. Los parámetros de entrada y la información ofrecida por el sistema serán los mismos que los definidos para las reclamaciones en curso.

6. Garantía de Servicio

Se define el parámetro de tiempo de resolución de reclamaciones tomando como origen el día de comunicación de la incidencia por parte del operador beneficiario, y como fin el día en que la incidencia pasa al estado de «FRANQUEADA». Para la resolución de

reclamaciones rechazadas por el operador de acceso, se tomará como origen el día de rechazo, y como fin el día en que la incidencia pasa de al estado de «FRANQUEADA».

El operador de acceso deberá garantizar que en el 80% de los casos contabilizados cada semana, el tiempo de resolución no superará los 5 días hábiles para las reclamaciones de provisión, y no superará los 3 días hábiles para las reclamaciones de infraestructura. En todo caso, se deberá garantizar la resolución de cualquier reclamación en un tiempo no superior a los 15 días hábiles.

ANEXO V

Envío de información periódica a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones

Periodicidad y condiciones del envío de información:

A partir de la entrada en vigor de la presente Circular, tanto el operador de acceso, como los operadores beneficiarios, deberán presentar mensualmente y por correo electrónico ante la CMT (dirección preseleccion@cmt.es) un reporte de los procedimientos de preselección e inhabilitación llevados a cabo o comunicados, según fuere del caso, durante el mes inmediatamente anterior, de acuerdo con los formatos anejos, desglosando las cifras por semanas (comprendidas entre los lunes y los domingos) y por el operador beneficiario (en el caso del operador de acceso).

Las cantidades que se indiquen deberán estar computadas por números de teléfono, excepto en el caso de los mensajes no normalizados que se hará por número de mensajes. Estos reportes deberán remitirse los días miércoles de las semanas siguientes al vencimiento del mes.

Formatos:

En las páginas que siguen se muestran los formatos que han de emplearse para la remisión de los reportes:

Operador de acceso, solicitudes de preselección en el mes indicado.

Operador de acceso, solicitudes de inhabilitación en el mes indicado.

Operadores beneficiarios, solicitudes de preselección en el mes indicado.

Operadores beneficiarios, solicitudes de inhabilitación en el mes indicado.

Operador de acceso, cantidad de números preseleccionados a la fecha indicada.

CANTIDAD DE NÚMEROS PRESELECCIONADOS				
A FECHA (DÍA) DE (MES) DE (AÑO)				
	Modalidad			
	LD + FM	Global	Global Extendida	SUMA
Operador Beneficiario 1				
Operador Beneficiario 2				
Operador Beneficiario 3				
Operador Beneficiario 4				
Operador Beneficiario 5				
Operador Beneficiario 6				
TOTAL				

SOLICITUDES DE INHABILITACIÓN											
SEMANA DEL (DÍA) AL (DÍA) DE (MES) DE (AÑO)											
Convenciones: (OP) Operador Beneficiario (TA) Tipo de actuación (00) Inhabilitación solicitada al operador afectado (01) Inhabilitación solicitada por un tercer operador (02) Inhabilitación solicitada por el operador de acceso (REC/COM) Solicitudes recibidas o comunicadas (VALID) Solicitudes validadas (EJEC) Solicitudes ejecutadas											
OP	TA	REC/COM	Causas de inhabilitación a instancias del operador de acceso						VALID	EJEC	NE
			1	2	3	4	5	6			
Operador Beneficiario 1	00										
	01										
	02										
Operador Beneficiario 2	00										
	01										
	02										
Operador Beneficiario 3	00										
	01										
	02										
Causas de inhabilitación: (1) Inhabilitación solicitada al operador de acceso (2) Inhabilitación por baja en el operador de acceso (3) Inhabilitación por cambio en el titular (4) Inhabilitación por interrupción del servicio (5) Cancelación por falta de acreditación del consentimiento del abonado (6) Inhabilitación por pérdida del operador beneficiario del derecho a ser preseleccionado											

SOLICITUDES DE INHABILITACIÓN											
SEMANA DEL (DÍA) AL (DÍA) DE (MES) DE (AÑO)											
Convenciones: (TA) Tipo de actuación (00) Inhabilitación solicitada al operador afectado (01) Inhabilitación solicitada por un tercer operador (02) Inhabilitación solicitada por el operador de acceso (ENV/COM) Solicitudes enviadas o comunicadas (VALID) Solicitudes validadas (EJEC) Solicitudes ejecutadas											
Nombre del operador	TA	ENV/COM	Causas de inhabilitación a instancias del operador de acceso						VALID	EJEC	NE
			1	2	3	4	5	6			
	00										
	01										
	02										

Causas de inhabilitación: (1) Inhabilitación solicitada al operador de acceso (2) Inhabilitación por baja en el operador de acceso (3) Inhabilitación por cambio en el titular (4) Inhabilitación por interrupción del servicio (5) Cancelación por falta de acreditación del consentimiento del abonado (6) Inhabilitación por pérdida del operador beneficiario del derecho a ser preseleccionado

ANEXO VI

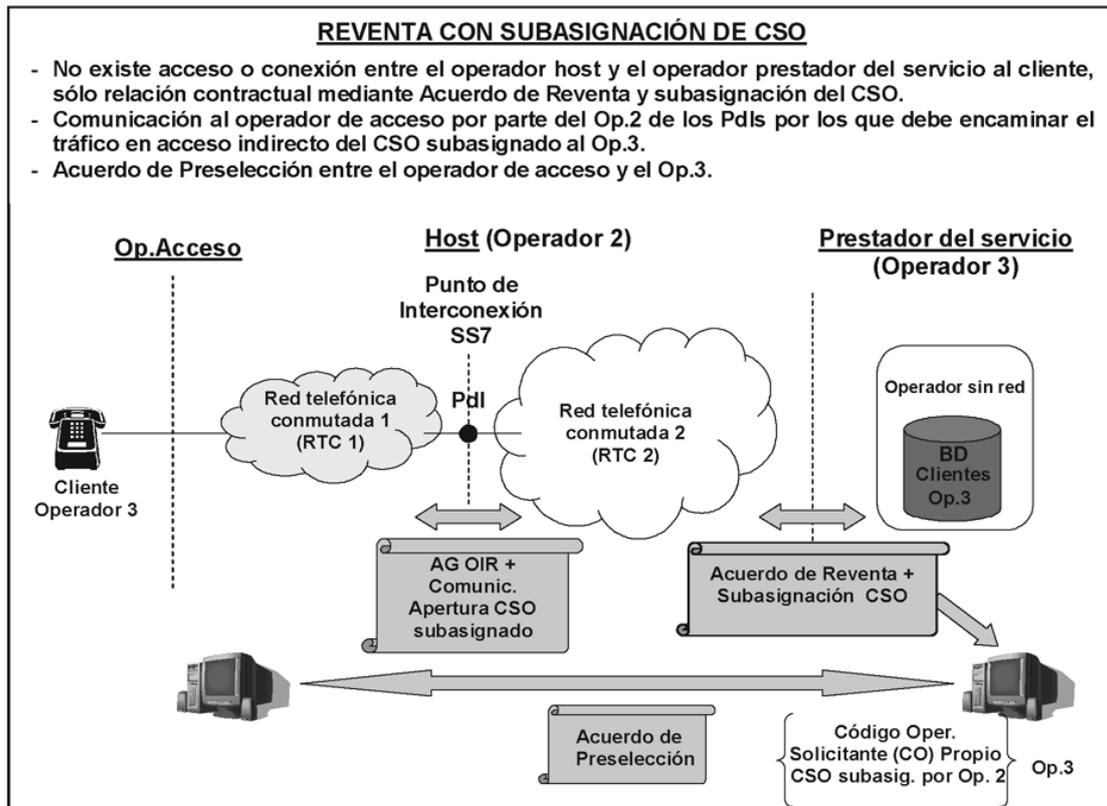


Figura 1: Reventa del STFDP (Op.3) con subasignación de CSO por parte del Op.2.

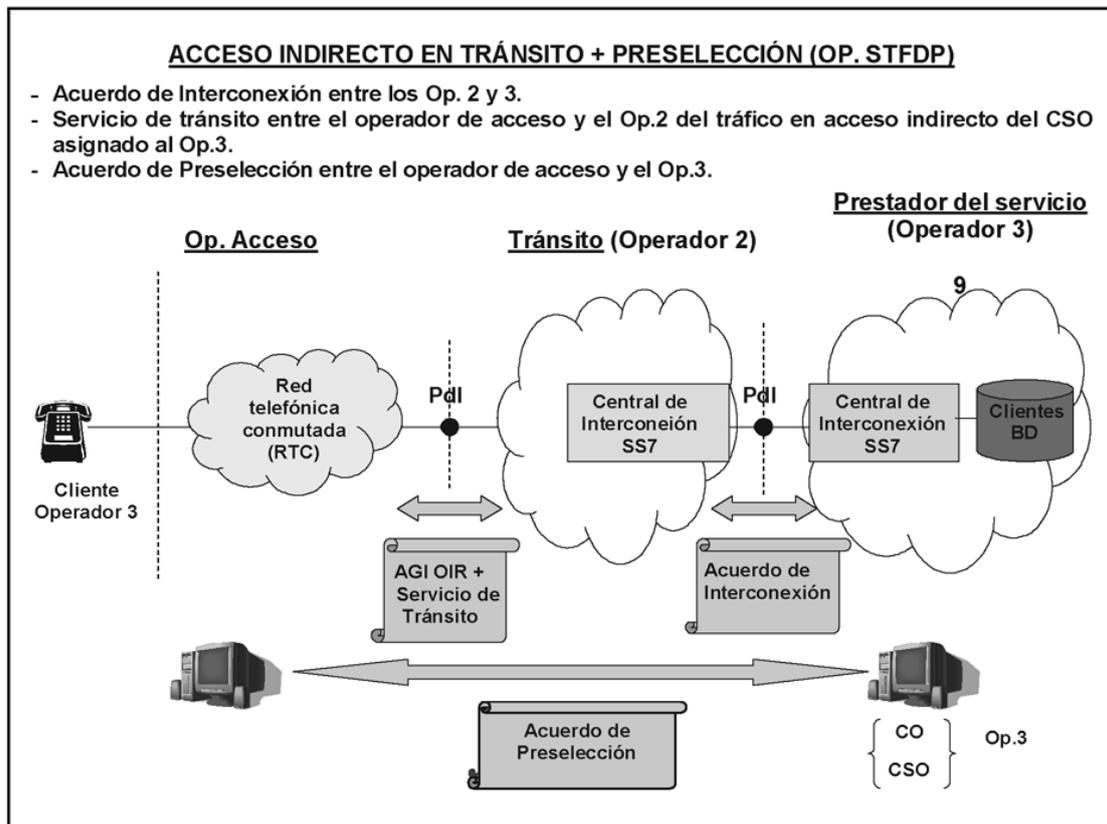


Figura 2: Operador STFDP (Op.3) con Acuerdo de tránsito (Op.2) y de Preselección (Op.1).

cve: BOE-A-2009-11184