



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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

CERTIFICA:

Que en la Sesión nº 12/09 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 2 de abril de 2009, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

por el que se aprueba la

RESOLUCIÓN SOBRE LA MODIFICACIÓN DE LA OFERTA DE ACCESO AL BUCLE DE ABONADO (OBA) EN ASPECTOS RELACIONADOS CON EL NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO DE PROLONGACIÓN DEL PAR

DT 2008/196

I. ANTECEDENTES

Primero.- Inicio del procedimiento

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tuvo conocimiento de la existencia de una serie de problemas en el ámbito de la prestación y el mantenimiento de la calidad de los servicios mayoristas de acceso desagregado recogidos en la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA) y, más concretamente, en aquellos servicios que permiten a los operadores alternativos proveer el servicio final al cliente, como es el caso del servicio de prolongación del par.

En este sentido se detectaron ciertos aspectos de la OBA que guardan relación con la citada problemática y que deben ser, en consecuencia, modificados, pues influyen directa e indirectamente en el nivel de calidad de los referidos servicios de la OBA.

Con fecha 25 de febrero de 2008, se comunicó a los interesados el inicio del procedimiento administrativo de modificación de OBA con referencia DT 2008/196, incoado e instruido de oficio con arreglo a las previsiones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC), modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (norma a la cual se acoge esta Comisión en el ejercicio de las funciones públicas que tiene encomendadas).

Segundo.- Primeras inspecciones en dependencias de Tele2 y Yacom

Con fecha 25 de febrero de 2008, de acuerdo con la competencia atribuida a esta Comisión y de conformidad con lo previsto en el artículo 48.3i y 50.3 de la Ley 32/2003 de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, se dictan sendas Órdenes de Inspección por el Secretario de esta Comisión en el marco del expediente de referencia, en virtud de las cuales se acordaba practicar inspecciones domiciliarias en las dependencias de la entidad entonces denominada France Telecom España Internet Service Provider, S.A.U. (en adelante, Yacom), actualmente denominada France Telecom España, S.A. (en adelante, Orange) y en las dependencias de Tele2



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Telecommunication Services, S.L.U. (en adelante, Tele2), entidad actualmente denominada Vodafone España, S.A. (en adelante, Vodafone).

La finalidad de las citadas inspecciones era evaluar el nivel de calidad y adecuación a la OBA del servicio de prolongación de par, verificándose para ello la existencia de posibles irregularidades en la información que Telefónica facilita a través de los servicios de información de la OBA, en el proceso de provisión del servicio de prolongación del par y en la gestión de incidencias en dicho servicio.

Conforme a las citadas Órdenes de Inspección, los días 3 a 7 de marzo de 2008 los inspectores designados practicaron las inspecciones domiciliarias descritas y, a continuación, redactaron las correspondientes Actas, las cuales se incorporan al presente expediente.

Tercero.- Alegaciones de Telefónica a las Órdenes de Inspección

Con fecha 18 de marzo de 2008 se recibió un escrito de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) en el que indicaba haber tomado vista del expediente de referencia con fecha 6 de marzo de 2008, mediante la cual tuvo acceso a las referidas Órdenes de inspección dictadas por el Secretario de esta Comisión con fecha 25 de febrero de 2008.

Telefónica pone de manifiesto que las inspecciones han sido practicadas sin que la entidad inspeccionada (ella, Telefónica) hubiera tenido conocimiento de ello y considera que se está vulnerando su derecho de defensa. Por todo ello, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 62.1 b) de la LRJPAC solicita que se proceda a declarar la nulidad de pleno derecho de la decisión de esta Comisión de realizar las mencionadas inspecciones.

Cuarto.- Alegaciones de los interesados al escrito de inicio

Con fecha 16 de abril de 2008 se recibió un escrito de Orange con alegaciones al informe de audiencia emitido en el seno del expediente DT 2006/1586, sobre el análisis de los procedimientos internos de las actividades equivalentes en autoprestación de Telefónica. Orange solicita que determinadas alegaciones incluidas en el citado escrito sean incorporadas al presente procedimiento, por estar relacionadas con el objeto del mismo y estimar que sería más procedente darles tratamiento en éste.

También presentaron alegaciones en esta fase del expediente los siguientes operadores: Tele2, Catalana de Telecomunicacions Societat Operadora de Xarxes, S.A. (en adelante, Al-Pi), Ibersontel, S.L. (en adelante, Ibersontel) y Jazz Telecom, S.A.U. (en adelante, Jazztel).

Quinto.- Requerimientos de información

Con fecha 20 de mayo de 2008 se requirió a Telefónica para que informara de su planta de pares de cobre y de la gestión de la provisión y mantenimiento de sus servicios minoristas.

Asimismo, con fecha 22 de mayo de 2008 se requirió a Telefónica y a varios operadores que hacen uso de la desagregación de bucle, para que informaran, con carácter mensual, sobre determinados parámetros indicativos del estado de los servicios de desagregación de bucle.



Sexto.- Respuesta al requerimiento de información

Con fecha 12 de junio de 2008 se recibió un escrito de Telefónica en respuesta al requerimiento de información de fecha 20 de mayo de 2008.

Séptimo.- Reiteración del requerimiento de información

Con fecha 18 de junio de 2008 se reiteró a Telefónica el requerimiento de información de 20 de mayo, por resultar insuficiente la información aportada en su respuesta a determinados puntos del mismo.

Octavo.- Segundas inspecciones en dependencias de Tele2 y Yacom

Con fecha 3 de julio de 2008 se dictaron sendas Órdenes de Inspección por el Secretario de esta Comisión en el marco del expediente de referencia, por las cuales se acordaba practicar nuevas inspecciones domiciliarias en las dependencias de Yacom y Tele2, teniendo por objeto las mismas verificaciones de la primera orden de inspección.

Conforme a las citadas Órdenes de Inspección, los días 7 a 10 de julio de 2008 los inspectores designados practicaron las inspecciones domiciliarias descritas y, a continuación, redactaron las correspondientes Actas, las cuales se incorporan al presente expediente.

Noveno.- Respuesta a la reiteración del requerimiento de información

Con fecha 9 de julio de 2008 se recibió un escrito de Telefónica en respuesta a la reiteración del requerimiento de información remitida con fecha 18 de junio de 2008.

Décimo.- Primer trámite de audiencia

Con fecha 18 de septiembre de 2008 los Servicios de esta Comisión emitieron informe en el presente procedimiento, concediendo un plazo de 10 días para formular alegaciones.

Ibersontel, Orange, Jazztel, Telefónica, Vodafone España¹, S.A.U (en adelante, Vodafone), la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, ASTEL) y el Grupo de Operadores Independientes (en adelante, GOI) formularon alegaciones en el trámite de audiencia concedido al efecto conforme a lo previsto en el artículo 84 de la LRJPAC.

Undécimo.- Terceras inspecciones en dependencias de Tele2-Vodafone y de Yacom-Orange

Con fecha 3 de noviembre de 2008 se dictaron sendas Órdenes de Inspección por el Secretario de esta Comisión en el marco del expediente de referencia, por las cuales se acordaba practicar nuevas inspecciones domiciliarias en las dependencias de Yacom-Orange y Tele2-Vodafone², teniendo por objeto las mismas verificaciones de la primera y segunda órdenes de inspección.

Conforme a las citadas Órdenes de Inspección, los días 10 a 13 de noviembre de 2008 los inspectores designados practicaron las inspecciones domiciliarias descritas y, a continuación, redactaron las correspondientes Actas, las cuales se incorporan al presente expediente.

¹ Tele2 ha sido absorbida por Vodafone con efectos a 1 de octubre de 2008, según expone Vodafone en su escrito.

² Entidades actualmente fusionadas por absorción con Orange y Vodafone, respectivamente.



Duodécimo.- Escrito adicional de alegaciones de Telefónica

Con fecha 18 de diciembre de 2008, se recibió un escrito de Telefónica en el que, de forma complementaria a sus alegaciones al primer trámite de audiencia, formulaba una propuesta concreta para la implantación de un sistema de garantía de calidad en los bucles de abonado.

Decimotercero.- Segundo trámite de audiencia

Con fecha 22 de diciembre de 2008 los Servicios de esta Comisión emitieron un nuevo informe en el presente procedimiento, concediendo un plazo de 12 días para formular alegaciones, en relación a la nueva propuesta de garantía de calidad de los bucles remitida por Telefónica y a los resultados de las inspecciones practicadas.

Orange, Jazztel, Telefónica, Vodafone, ASTEL y GOI formulan alegaciones en el trámite de audiencia concedido al efecto conforme al artículo 84 de la LRJPAC.

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- Objeto del procedimiento

El presente procedimiento tiene por objeto la modificación de determinados aspectos relativos al servicio de prolongación de par de la OBA y a la gestión de incidencias en dicho servicio.

Segundo.- Habilitación competencial

De acuerdo con el artículo 48.2 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, *“la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora, la resolución de conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos.”*

El artículo 7.2 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado mediante Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (en adelante, Reglamento MAN), señala que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá determinar la información concreta que deberán contener las ofertas, el nivel de detalle exigido y la modalidad de su publicación o puesta a disposición de las partes interesadas, habida cuenta de la naturaleza y propósito de la información en cuestión. El artículo 7.3 del mismo Reglamento MAN dispone que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones.

A su vez, el artículo 9.2 de la Directiva 2002/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión (Directiva de Acceso), establece igualmente que las autoridades nacionales de reglamentación podrán, entre otras cosas, introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones impuestas por la presente Directiva.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En consecuencia, esta Comisión resulta competente para introducir cambios en la oferta de referencia de acceso al bucle de abonado, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2 de la Directiva de Acceso y en el artículo 7.3 del Reglamento MAN.

Tercero.- Obligaciones de Telefónica en materia de acceso al bucle

Dando cumplimiento a su función de definición y análisis de los mercados, con fecha 22 de enero de 2009 esta Comisión adoptó la Resolución por la que se aprueba la definición y el análisis del mercado de acceso (físico) al por mayor a infraestructura de red (incluido el acceso compartido o completamente desagregado) en una ubicación fija y el mercado de acceso de banda ancha al por mayor, la designación de operador con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea. Dicha Resolución entró en vigor al día siguiente de su publicación, el pasado 18 de febrero de 2009, en el Boletín Oficial del Estado.

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

La obligación de transparencia en la prestación de los servicios de acceso desagregado se concreta, entre otras, en la publicación por Telefónica de una Oferta de Referencia para la prestación de los servicios de acceso al bucle de abonado suficientemente desglosada para garantizar que no se exija pagar por recursos no necesarios para el servicio requerido.

En la resolución citada se señala asimismo que, a efectos del cumplimiento de dicha obligación, se mantiene vigente la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA) de que dispone Telefónica conforme a las obligaciones que le fueron impuestas tras el anterior análisis de mercados. La última versión disponible del texto consolidado de la OBA corresponde a la última revisión de la misma introducida por la Resolución de 18 de diciembre de 2008 de esta Comisión.

Dicha oferta de referencia vincula a Telefónica, en el sentido de que constituye un conjunto de prestaciones que Telefónica está obligada a ofrecer con unos niveles de calidad aceptables, no inferiores a las condiciones de suministro de sus propios servicios minoristas.

Cuarto.- Resultados de las inspecciones practicadas

En las tres inspecciones practicadas por esta Comisión en marzo, julio y noviembre de 2008 en las sedes de Tele2-Vodafone y Yacom-Orange, se constató la existencia de diferentes irregularidades en los procesos de provisión y resolución de averías del servicio de prolongación de par. No obstante lo anterior, se ha observado la progresiva introducción de ciertas mejoras por parte de Telefónica en la segunda y tercera inspecciones con respecto a la primera. Seguidamente se describen cualitativamente algunas de las problemáticas más relevantes encontradas, así como su evolución desde las primeras hasta las terceras inspecciones (marzo a noviembre de 2008).



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Irregularidades observadas

- En los servicios de información, se encontró una clasificación inadecuada entre zonas “rurales” y “no rurales” en cuanto a cobertura de servicios mayoristas, en la inspección practicada a Yacom en marzo.
- En el proceso de provisión del servicio de prolongación de par se han podido observar las siguientes dificultades:
 - Volumen apreciable de denegaciones erróneas de solicitudes, con los consiguientes retrasos en su tramitación.
 - Pérdida de mensajería relativa a traspasos de operador y falta de comunicación de las recuperaciones de bucle por parte de Telefónica, conllevando ello para el operador el desconocimiento de los movimientos de sus clientes hacia otros operadores.
 - Codificación inadecuada de determinados mensajes por parte de Telefónica, susceptible de provocar el inicio de actuaciones incorrectas del operador autorizado sobre los servicios de sus clientes finales, como por ejemplo bajas erróneas.
 - Entregas incorrectas del servicio, reflejadas en los datos de pruebas SELT³ masivas recabados en las inspecciones, y asistiéndose en ocasiones a incidencias por avería derivadas de prolongaciones de par entregadas sin puentes en central o sin PTR⁴ en domicilio del abonado.
 - Incidencias de provisión basadas en causas inexactas, supuestamente relacionadas con el cliente final.
- En el proceso de gestión y resolución de incidencias por avería:
 - Considerable uso de la resolución de averías vía pruebas conjuntas, implicando ello la demora en su reparación y un coste adicional para el operador en aquéllas averías donde la presencia de su técnico era innecesaria.
 - Incumplimiento de cita o no asistencia a las pruebas conjuntas por parte de los técnicos de Telefónica.
 - Franqueos irregulares de las incidencias por parte de Telefónica, atribuyendo la responsabilidad de la avería al operador, y registrándose códigos de facturaciones por “falsa avería” al operador en casos cuya responsabilidad real correspondía a Telefónica.
 - Imputación final incorrecta en SGO de la responsabilidad al operador por parte de Telefónica, en averías cuya causa se encontraba localizada en el ámbito de responsabilidad de esta última.
 - Aviso de avería debido a traspaso no informado al operador en SGO de provisión, imputando posteriormente la responsabilidad de la incidencia al operador. Dichos avisos de avería son una de las consecuencias de los defectos en la implantación de la mensajería de traspasos de operador por parte de Telefónica en el bloque de provisión del SGO.
 - Frecuentes averías por puentes mal conectados, defectuosos o inexistentes en el repartidor principal de central.

³ La prueba SELT o *Single-Ended Loop Testing* proporciona, entre otros parámetros, la longitud aproximada de un bucle cuyo extremo remoto esté en circuito abierto (sin equipo de abonado conectado). Por tanto, permite detectar posibles discontinuidades del par, por ejemplo a nivel del repartidor principal de central.

⁴ Punto de terminación de red.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Negativa explícita de los técnicos de Telefónica a efectuar las comprobaciones mínimas establecidas en la OBA para descartar defectos en su parte de responsabilidad, ya sea en central o en domicilio del abonado.
- En algunos casos, no es factible abrir, gestionar o consultar la incidencia mediante el sistema de gestión de incidencias. Por tanto, no es posible consultar el estado de la incidencia y actuaciones realizadas; ni la causa e imputación de la responsabilidad en aquéllas incidencias ya solventadas.
- Los tiempos medios de reparación de averías son excesivamente largos, superando el plazo máximo estipulado en la OBA, situándose los plazos de reparación de un porcentaje apreciable de averías por encima de dicho plazo máximo.
- La trazabilidad del sistema de gestión de incidencias es mejorable: no es posible el seguimiento completo de la evolución de las averías, puesto que el sistema no mantiene el registro de los sucesivos cambios de estado en la incidencia, ni las diferentes pruebas y otras actuaciones efectuadas.

Evolución marzo-noviembre

- Telefónica ha eliminado la distinción entre zonas “rurales” y “no rurales” de las bases de datos de información de la OBA, con fecha 9 de junio de 2008, según pudo comprobarse en las inspecciones practicadas en julio y noviembre en la sede de Yacom-Orange.
- En lo que respecta al proceso de provisión del servicio, se han podido observar avances positivos en los aspectos relacionados a continuación:
 - El volumen de rechazos incorrectos de solicitudes ha disminuido, si bien continúa existiendo un volumen apreciable, en particular de aquéllas denegaciones no permitidas según lo estipulado la OBA.
 - Telefónica ha cesado en la codificación inadecuada de la mensajería, notificándolo a los operadores con fecha 11 de abril de 2008.
 - El grado de corrección en la información introducida por Telefónica en el sistema respecto a las incidencias de provisión relativas al cliente final ha ido aumentando progresivamente, a excepción de la causa “comunicación nueva ventana”, donde se ha observado un considerable incremento de incidencias basadas en información inexacta en la tercera inspección (noviembre).
- Telefónica ha introducido determinadas mejoras en sus procesos operativos de mantenimiento del servicio de forma que alguna de las prácticas irregulares en cuanto a la gestión y reparación de incidencias por averías se han visto reducidas en mayor o menor medida:
 - Los casos con negativa explícita de los técnicos de Telefónica a efectuar las comprobaciones mínimas suponen un porcentaje residual en la inspección de noviembre, en comparación a las dos anteriores, donde se halló más de un 30% de ocurrencia de dicha práctica irregular.
 - Notable descenso en el grado de utilización innecesaria del mecanismo de pruebas conjuntas para la resolución de averías. Dicho descenso se deriva principalmente de alguna de las modificaciones en la operativa detalladas por Telefónica en su escrito de alegaciones al primer informe de audiencia, y más en particular, a la mejora consistente en enviar a un técnico a la central



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

con el objeto de efectuar comprobaciones de forma previa al franqueo de la incidencia.

- Aumento en el grado de ajuste a la cita para pruebas conjuntas por parte de los técnicos de Telefónica. En base a los datos recabados en la inspección de noviembre, las dificultades en esta materia actualmente tienen mucha menor incidencia que en las anteriores inspecciones.
- Decremento del volumen de franqueos e imputaciones incorrectas de incidencias por parte de Telefónica, si bien los datos porcentuales recabados en las inspecciones de noviembre continúan siendo preocupantes pues reflejan discrepancias significativas, a favor de Telefónica, en cuanto a la causa y responsabilidad real de las incidencias y las reflejadas en SGO.
- Reducción de los tiempos medios de resolución de averías, derivado fundamentalmente de la reducción del porcentaje de pruebas conjuntas. No obstante, los plazos medios todavía superan los máximos estipulados en OBA.
- Implantación de ciertos desarrollos orientados a dotar al sistema de gestión de incidencias de un mayor grado de trazabilidad, aunque todavía presenta diversos puntos a mejorar.

En cuanto al resto de irregularidades, no se han observado cambios significativos, destacando la elevada frecuencia de incidencias relacionadas con los puentes del repartidor principal de central, que constituye la causa final de la avería en más del 40% de los casos analizados en las tres inspecciones realizadas en Yacom-Orange y Tele2-Vodafone.

De forma adicional, es preciso destacar la aparición de nuevos puntos problemáticos que no fueron detectados en las primeras inspecciones:

- Volumen significativo de solicitudes denegadas por existir órdenes de servicio pendientes⁵, observado en las inspecciones de julio y noviembre practicadas a Yacom-Orange.
- Nuevas comprobaciones de defectos en el intercambio de mensajería relativa a traspasos de bucle entre operadores⁶, verificadas también en las dos últimas inspecciones efectuadas en la sede de Yacom-Orange.

En conjunto, puede decirse que se ha producido una evolución positiva en ciertos aspectos de la provisión y mantenimiento del servicio de prolongación de par, corrigiéndose determinados aspectos problemáticos de forma total en algunos casos y parcial en otros. No obstante lo anterior, existen cuestiones donde todavía no se han constatado mejoras significativas desde marzo, y en todo caso, de los resultados expuestos aparece claramente la necesidad de modificar la OBA a fin de solucionar o minimizar parte de los problemas expuestos.

(El resumen de las alegaciones de Telefónica sobre cada una de las materias analizadas, así como la respuesta de esta Comisión, se recogen en el Anexo III).

⁵ Rechazos con código R001 y observación "El N° ADMINISTRATIVO DEL PPC XXX ya tiene órdenes de servicio al vuel"(sic), según consta en las páginas 7-8 del Acta de fecha 10 de julio y en la página 8 del Acta de fecha 13 de noviembre.

⁶ Véase página 9 del Acta de fecha 10 de julio y página 10 del Acta de de fecha 13 de noviembre, donde se refleja la pérdida de mensajes de inicio de traspaso, además de la pérdida de mensajes de fin de traspaso ya analizada en la primera inspección (marzo) en Yacom.



Quinto.- Modificaciones a introducir en aspectos relativos a la provisión del servicio de prolongación del par y a la gestión de incidencias

En el presente apartado se procede a analizar cada una de las modificaciones a incorporar en el texto de la OBA, recogiendo en el Anexo IV el resumen de las alegaciones formuladas por los operadores.

1. Bucles con garantía de calidad

1.1 Posibilidades de mejora de la OBA vigente

En su respuesta al requerimiento de 20 de mayo de 2008 Telefónica indica que para determinar la calidad del servicio de banda ancha, tanto en provisión como en mantenimiento, realiza una prueba consistente en mediciones de los parámetros de velocidad de sincronismo, relación señal a ruido y atenuación. Telefónica expone que si la prueba devuelve un resultado negativo, bien sea en provisión o en mantenimiento, transfiere la orden de servicio o boletín de avería a un centro técnico para su análisis y pruebas necesarias.

En la citada respuesta al requerimiento, Telefónica explica también que cuando se produce una avería que conlleve una disminución anómala de la calidad del servicio del usuario, se efectúan diversas comprobaciones de los parámetros eléctricos del bucle en el proceso de reparación y considera, entre otros, el sincronismo y la atenuación como indicadores del correcto funcionamiento del servicio. Entre otras actuaciones, se realizan pruebas con otros pares y eventualmente puede sustituirse el par averiado por otro apto.

Esta Comisión considera que carece de sentido suponer que pueda prestarse un servicio ADSL sin supervisar determinados valores, como el correcto sincronismo y atenuación y, de la información aportada por Telefónica, es evidente que ésta considera diversos parámetros para la provisión y el mantenimiento de sus servicios sobre bucles de abonado, adicionales a la mera continuidad metálica del par y, en caso de avería, realiza las actuaciones necesarias para restablecer el nivel de calidad del servicio de su abonado, incluyendo la sustitución del par por otro.

La reubicación del par es un servicio concebido como herramienta para que el operador esté en disposición de seleccionar un par con mejores características para poder ofrecer un determinado servicio que así lo requiera sobre ese par si ello no es posible con el par inicialmente disponible y no para restablecer el bucle a sus niveles iniciales de calidad tras una degradación anómala provocada por una avería. Este tipo de degradaciones que impiden prestar el servicio al cliente final en condiciones semejantes a las iniciales entran en la consideración de avería en el par y habrían de ser solventadas por Telefónica según el procedimiento y los plazos de resolución de averías establecidos a tal fin en la OBA, en su caso sustituyendo el par, sin coste adicional para el operador, puesto que se trata de actuaciones de mantenimiento, no de elección de un par óptimo para un determinado servicio.

Por todo lo anterior, conviene establecer un nivel mínimo de calidad garantizado, máxime teniendo en cuenta las problemáticas descritas por Tele2 e Ibersontel en cuanto a la degradación de las prestaciones y el comportamiento irregular de los pares, para lo cual se precisa de un repositorio con los valores de referencia, así como la medición y registro de los valores de los bucles a la entrega del servicio.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el primer informe de audiencia, se proponía basar la garantía de calidad del servicio en los parámetros de sincronismo, atenuación y ruido medidos por Telefónica de forma remota, sin desplazamiento a central.

ASTEL, Orange, Vodafone, Jazztel y GOI se mostraban, en líneas generales, conformes con la propuesta del informe, si bien solicitaban la concreción del procedimiento y diversos detalles de la metodología a seguir, además de requerir la inclusión expresa en la OBA relativa a que las pruebas y otras actuaciones no deberían suponer coste alguno para los operadores⁷.

Telefónica alegaba que la propuesta inicial es desproporcionada en los medios y de imposible cumplimiento en su objetivo de garantía de calidad por diversos motivos que la convierten en técnicamente inviable e inadecuada para conseguir el fin que se propone.

1.2 Propuesta alternativa de Telefónica

Telefónica efectúa una descripción somera de la red existente, de las pruebas que se pueden realizar para caracterizar determinados parámetros (pruebas SELT y DELT⁸), su aplicación y fiabilidad, así como el proceso de caracterización de servicios y los motivos que impiden garantizar una determinada velocidad de sincronismo.

Telefónica hace alusión a ciertos factores que, además de la longitud, condicionan las prestaciones de un bucle: calibre, existencia de ramas laterales o multiplajes y condiciones de la instalación interior de cliente.

Telefónica duda de la fiabilidad de la prueba SELT para determinar la velocidad de sincronismo, confiando más en la prueba DELT sin por ello dejar de manifestar que presenta algunas incertidumbres.

Telefónica formula una propuesta alternativa a la del primer informe de audiencia, basada en la medición de unos parámetros eléctricos de capacidad y resistencia, cuyos valores deberían estar dentro de unos umbrales absolutos determinados como garantía del correcto estado del par. Telefónica dice utilizar estos parámetros a la hora de analizar la calidad de sus propios servicios, y que son representativos de la calidad de un bucle porque son indicativos de la susceptibilidad del mismo a ser interferido por otras señales.

En el segundo informe de audiencia, emitido a raíz de la propuesta alternativa de Telefónica, se admite la existencia de una cierta variabilidad de la velocidad de sincronismo si bien es cierto que, con toda probabilidad, un decremento sustancial en la velocidad de sincronismo es indicativo de una avería o anomalía en el par. Por lo tanto, es de todo punto razonable que el operador pueda exigir a Telefónica la comprobación del correcto sincronismo hasta el PTR del abonado, una vez descartados problemas en central, en línea con la propuesta del apartado 10.

Además de las consideraciones anteriores, la atenuación eléctrica es independiente del ruido y las interferencias provocadas por las señales de pares adyacentes, pues únicamente guarda relación con las características y condiciones físicas del par, y por ello, en condiciones normales, su valor no debería estar sujeto a grandes variaciones.

⁷ El resumen de las aportaciones de los operadores al primer y segundo trámite de audiencia respecto al procedimiento de garantía de calidad se incluyen de forma resumida en el Anexo IV.

⁸ *Dual-ended line testing*



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En consecuencia, en el segundo informe se propuso incorporar un margen máximo relativo de aumento de la atenuación, de forma similar al caso del Reino Unido, tanto respecto del valor inicial de referencia medido sobre el par, como del valor de atenuación consignado en la base de datos de pares.

1.3 Análisis de las aportaciones efectuadas por los operadores

Telefónica efectúa una serie de consideraciones con el fin de argumentar que los valores de atenuación recabados mediante las pruebas SELT y DELT no son directamente comparables entre sí, ni tampoco con los valores teóricos disponibles en la base de datos de pares. También hace alusión a diferentes características físicas de la red de Telefónica diferentes al caso del Reino Unido, como es la existencia de ramas laterales o multiplajes, cuya consecuencia es la imposibilidad de obtener resultados fiables a través de la prueba SELT. Asimismo, Telefónica alude a otros países de nuestro entorno, donde los operadores alternativos tienen obligación de realizar pruebas previas a la apertura de la avería, contemplándose el cargo por falsa avería ante la inexistencia de problemas.

Por su parte, los operadores alternativos reclaman, de forma generalizada, la definición detallada del procedimiento de medida y resolución de incidencias a seguir, y solicitan que, en caso de no estar Telefónica en disposición de efectuar las medidas remotas, se tomen como referencia los valores determinados por el operador o los disponibles en la base de datos de pares. Asimismo, reiteran que la reparación o sustitución del par debería efectuarse en el plazo estipulado para las averías de prioridad media, y sin coste alguno para el operador.

De forma previa, resulta imprescindible incidir sobre la necesidad de incorporar determinados requisitos de garantía de calidad al servicio mayorista de prolongación de par, dada la tendencia de la regulación a imponer ciertas garantías de calidad en los servicios finales de los operadores. Sirva como ejemplo la medida anunciada por el Ministerio de Industria en relación a que *“los operadores fijos del servicio de acceso a internet de banda ancha no podrán aplicar ofertas en las que la velocidad teórica del bucle del abonado, con la tecnología empleada, no alcance el 80% de la velocidad máxima publicitada en la oferta”*.

Por lo tanto, es preciso establecer un mecanismo que permita a los operadores estar en disposición de reclamar la reparación o sustitución del par ante un descenso apreciable en la calidad percibida. El mecanismo deberá basarse en los datos disponibles, tanto para el par afectado como para los de la unidad básica a la que pertenece, y deberá garantizar que la calidad de aquél no es significativamente menor a la de los pares adyacentes y, más en particular, a aquéllos sobre los que Telefónica preste servicios minoristas de banda ancha.

Esta Comisión ya se ha pronunciado sobre esta materia en diversas ocasiones, en concreto, en la resolución AJ 2006/1325, de 19 de julio de 2007, sobre el recurso de reposición a la resolución de modificación de la OBA 2006 se dice expresamente que *“No se está requiriendo, por tanto, a Telefónica que efectúe una selección de pares con una calidad determinada, sino que garantice que el par se entregue con unos niveles de calidad coherentes con los esperados de la unidad básica a la que pertenece, niveles que deberán ser acordados entre el operador autorizado y Telefónica”*. Pues bien, en vista de la falta de consenso entre los operadores y Telefónica con respecto a la determinación de los niveles de calidad aceptables de un par concreto, es evidente la



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

necesidad de establecerlos explícitamente en la OBA, definiendo para ello las medidas y criterios de calidad pertinentes.

En algún país de nuestro entorno ya se han implantado medidas de características semejantes a las aquí detalladas. Por ejemplo, en la oferta de referencia del Reino Unido se especifica un procedimiento⁹ mediante el cual han de registrarse las pérdidas de inserción o atenuación a la entrega del par (también es posible solicitar la medición para bucles ya en servicio). Dicho parámetro es verificado posteriormente de forma periódica y, ante una degradación relativa superior a un margen definido de 6 dB, se considera que se ha producido una avería en el servicio.

Por consiguiente, la medida aquí analizada está plenamente justificada y es de todo punto razonable, especialmente a la luz de los problemas relativos a la disminución anómala de la calidad en los pares descritos por los operadores. No obstante lo anterior, ciertamente el planteamiento inicial de la propuesta, consistente en obligar a Telefónica a efectuar mediciones remotas sobre cualquiera de los pares de su planta, puede resultar en exigencias excesivas de inversión a corto plazo, tal y como alega Telefónica.

Ahora bien, con el fin de no dilatar la introducción de mecanismos de garantía de calidad, resulta imprescindible establecer métodos alternativos para obtener los parámetros que definan la calidad de un par determinado. Según expone la propia Telefónica, los operadores alternativos tienen accesibles los routers de sus clientes y pueden efectuar medidas en remoto a través de sus pruebas diagnósticas SELT/DELT. Los operadores solicitaban la incorporación de estas pruebas a la hora de determinar la variación en la calidad de un par derivada de una avería. Por tanto, parece clara la utilidad de las pruebas disponibles en los equipos de los operadores alternativos para llevar a cabo la diagnosis del bucle extremo a extremo de forma remota (sin desplazamiento a central ni a domicilio del abonado).

Esta Comisión admite que la diversidad de medidas de atenuación y criterios existentes (pruebas SELT, DELT, estimación teórica, servicio de caracterización del par) puede entrañar dificultades importantes a la hora de establecer una metodología fiable de comparativa con el objeto de determinar si se han producido variaciones relativas en la calidad o prestaciones de un par. Sin embargo, pese a que se valora positivamente la propuesta de Telefónica relativa a la definición de unos parámetros eléctricos cuyos valores deben estar en todo momento dentro de unos márgenes absolutos definidos, este mecanismo es insuficiente para garantizar a los operadores autorizados que la calidad de sus pares en servicio no sufre degradaciones que deben ser corregidas.

En efecto, cabe la posibilidad de que la calidad del par haya disminuido con respecto a la inicial, o bien sea significativamente menor a la esperable de la unidad básica a la que corresponde el par y sin embargo las mediciones de los parámetros de capacidad y resistencia todavía devuelvan resultados comprendidos dentro de los márgenes absolutos establecidos como aceptables. Por consiguiente, es necesario disponer de unos parámetros de referencia que definan de forma fiable cuáles son las prestaciones razonables de un determinado par, en coherencia con el resto de pares de su unidad básica y en relación con los valores de dichos parámetros en el momento de la entrega del bucle.

Las medidas de atenuación teórica disponibles en la base de datos de pares están basadas en la aplicación de determinados algoritmos teóricos sobre las características

⁹ Apartado 3 del documento <http://www.openreach.co.uk/orpg/products/llu/repair/repinfo.do>.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

topológicas de los bucles, y se trata de estimaciones para la frecuencia de 300 kHz¹⁰. Por otra parte, las medidas resultantes de las pruebas extremo a extremo, con el módem de abonado conectado en el extremo remoto (pruebas DELT de los operadores autorizados), proporcionan la medida empírica de la atenuación integrada en toda la banda, entre otros parámetros. La prueba proporciona un grado de fiabilidad aceptable en cuanto al valor de atenuación integrada para una determinada tecnología (pe. ADSL2+), hecho que es reconocido por la propia Telefónica.

El algoritmo que Telefónica dice utilizar para la precaracterización de los bucles y que se incluye en el anexo de su escrito de fecha 18 de diciembre de 2008, se basa en medidas empíricas, siempre que estén disponibles, apoyándose también en las medidas empíricas de los pares similares conectados a la misma caja terminal, cuando no existen medidas para el par en cuestión. En sus alegaciones al expediente DT 2008/674 Telefónica hace alusión a una herramienta denominada CARMELA, cuya descripción publicó en su revista "Telefónica I+D" (número 35, marzo de 2005), que obtiene determinadas medidas empíricas, entre otras la atenuación integrada. Telefónica expone que el diagnóstico de caracterización de un par, tanto para los servicios mayoristas como para los minoristas, se efectúa a partir de las medidas empíricas, siempre que estén disponibles, en lugar de la estimación teórica calculada a partir de los datos topológicos del bucle.

Pues bien, a la vista de lo anterior, puesto que el diagnóstico se efectúa preferiblemente en base a los datos empíricos recabados por Telefónica en líneas donde presta o ha prestado servicios minoristas de banda ancha (con su propia prueba DELT), y Telefónica maneja internamente esa información, resulta razonable que dicha información sea también puesta a disposición de los operadores, aparte del resultado de la calificación técnica para las diferentes modalidades que Telefónica ya publica. De este modo, se dispondrá de unos parámetros de referencia sobre la capacidad real de cada par más fiables que el parámetro que está disponible actualmente en la base de datos de pares: la estimación teórica de la atenuación para una única frecuencia.

Los valores empíricos de atenuación integrada son comparables a los que el operador puede obtener en base a sus pruebas extremo a extremo (DELT), y por tanto pueden constituir un valor de referencia si se establece un margen razonable para sumir posibles diferencias derivadas de diversos factores, como es el uso de diferentes equipos. En este sentido, se estima que el margen de 6 dB es más que suficiente para tener en cuenta estos factores. En todo caso, podrá revisarse en el futuro en función de la experiencia adquirida en la aplicación del procedimiento de garantía de calidad.

Cuando Telefónica no disponga de valores empíricos para un determinado bucle, resulta muy conveniente que el operador tenga la opción de suministrar a Telefónica los resultados de sus pruebas, con el fin de completar la base de datos y registrar los valores correspondientes al nivel de calidad que deberá mantener un determinado par a lo largo del tiempo. En estos casos las medidas empíricas en pares correspondientes a la misma caja terminal, si existen, se tomarán como referencia de la calidad inicial del par.

También podrían darse, de forma esporádica, desviaciones relevantes entre los valores empíricos de Telefónica y los registrados por el operador a la entrega del servicio, resultando los nuevos valores de atenuación integrada obtenidos por el operador

¹⁰ Según el escrito de corrección de errores de Telefónica recibido el 16 de febrero de 2009, indicando que la atenuación teórica consignada en la base de datos de pares es a la frecuencia de 300kHz, y no a 150kHz como se indica en la OBA.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

significativamente menores a los de Telefónica. En estos casos puntuales, podría solicitarse la actualización del valor existente, de forma consensuada con Telefónica.

Es importante recalcar que Telefónica no puede rechazar averías motivadas por problemas de descenso de la velocidad de sincronismo y que, asimismo, tiene obligación de aceptar como indicio de avería los resultados de otro tipo de pruebas de los operadores, como la prueba SELT (sin módem conectado) y ello por cuanto, independientemente de que pueda asumirse la existencia de cierto margen de error en cuanto a su estimación de la atenuación en una parte de la planta de pares de Telefónica afectada por ramas laterales o multiplajes, dicha prueba es válida para indicar la presencia de una anomalía en el par; y en particular, en el caso de pares sin ramas laterales, como es el caso de una gran parte de los pares de la planta, según los datos aportados por la propia Telefónica.

En cuanto al procedimiento a seguir, se estará a lo estipulado en la OBA para las averías de prioridad media, no conllevando contraprestación económica las medidas y otras actuaciones efectuadas por Telefónica, tal y como solicitan los operadores, pues formarían parte del conjunto de actuaciones necesarias para la reparación de la incidencia detectada.

En otro orden de cosas, sobre las alegaciones de Telefónica relativas a las falsas averías o averías inexistentes, cabe puntualizar que en el apartado 1.6.10 de la OBA vigente se recoge expresamente la obligatoriedad para el operador de efectuar pruebas diagnósticas previas a la apertura de una incidencia por avería, con el fin de descartar problemas en los equipos y servicios de su ámbito de responsabilidad, de forma semejante a las Ofertas de otros países indicadas por Telefónica. Si, finalmente, una vez efectuadas las pruebas de diagnóstico por ambas partes, la causa se localizara en la planta responsabilidad del operador, se considerará “avería inexistente” y estará sujeta a una penalización estipulada en la lista de precios de la OBA. En relación a esto último, resulta importante destacar que no se tiene constancia por esta Comisión de que Telefónica haya tenido dificultades para facturar este tipo de penalizaciones a los operadores. Por consiguiente, el caso de la eventual apertura de averías inexistentes por parte de los operadores autorizados está suficientemente cubierto en la OBA vigente, contrariamente a lo aducido por Telefónica en su escrito.

En relación al parámetro eléctrico de referencia la capacidad entre los hilos A y B propuesta por Orange¹¹, que puede obtenerse a partir de las dos medidas de capacidad ya propuestas por Telefónica, si bien se admite su utilidad a la hora de detectar posibles cortes en uno de los hilos del par, el margen del 2% propuesto por Orange podría resultar excesivamente estricto. No obstante, Telefónica y los operadores podrán acordar otros parámetros y umbrales, en función de los resultados derivados de la aplicación práctica del procedimiento.

Por último, se consideran procedentes las aportaciones de Jazztel y Orange relativas a la limitación del supuesto de “imposibilidad técnica” a casos muy concretos y técnicamente justificados, por lo que se elimina la mención al respecto en el procedimiento de garantía de calidad.

¹¹Similar al publicado por el foro técnico NICC para el desarrollo de estándares de compatibilidad en redes públicas en el Reino Unido Especificación relativa a desagregación de bucle “ND1601:2005/05 Specification of the BT Metallic Path Facility”: http://www.niccstandards.org.uk/files/current/nd1601_2005_05.pdf?type=pdf



1.4 Modificación final

Se modifica lo establecido en la OBA sobre el servicio de prolongación del par para incorporar un **mecanismo de garantía de calidad en los pares desagregados, basado en la atenuación empírica como valor de referencia de la calidad de un determinado par**. De forma complementaria, se concretan una serie de parámetros eléctricos de resistencia y capacidad cuyos valores también deben encontrarse en unos determinados rangos absolutos.

La garantía de calidad se aplicará según las condiciones descritas a continuación:

- 1) Telefónica completará y mantendrá actualizada la base de datos de pares con las medidas empíricas de que disponga, consignando como mínimo la tecnología de referencia (ADSL/ADSL2+/VDSL2) y la atenuación integrada¹² que constituirá, en lo sucesivo, el valor de referencia de calidad de ese par. El valor de atenuación teórica disponible tendrá carácter de estimación, no siendo válido a efectos de referencia de calidad.
- 2) En los pares para los que no existan medidas empíricas, y en tanto existan medidas de atenuación empíricas en otros pares pertenecientes a la misma unidad básica o caja terminal, se tomará como valor de referencia de calidad el valor empírico menor disponible en la misma unidad básica o caja terminal.
- 3) En el momento de la entrega del servicio el operador podrá, opcionalmente, comunicar a Telefónica los valores empíricos obtenidos a través de sus pruebas extremo a extremo (prueba DELT), los cuales se registrarán en SGO. Si Telefónica no dispusiera de datos empíricos para ese par, registrará los valores suministrados por el operador en la base de datos de pares. Asimismo, en caso de diferencias significativas, podrá acordarse la actualización del dato existente con el nuevo valor facilitado por el operador. La atenuación empírica registrada tendrá carácter de valor de referencia a partir de ese momento.
- 4) Telefónica no podrá rechazar las incidencias, ya sean de provisión o por avería, comunicadas por el operador ante la constatación de una calidad deficiente en base a la velocidad de sincronismo medida, señalando tal circunstancia a los efectos de poder identificar la necesidad de realizar las pruebas correspondientes. Cuando la medida empírica de atenuación integrada del operador supere en más de 6 dB el valor de referencia de calidad para el par, o bien cualquiera de los parámetros eléctricos de capacidad y resistencia se encuentre fuera del rango admisible, Telefónica deberá proceder a reparar o sustituir el par por otro en buen estado.
- 5) Para todas las actuaciones se estará a los procedimientos, condiciones y plazos estipulados en la OBA para las incidencias de prioridad media, incluyendo los casos que precisen de la sustitución del par por otro en buen estado, que se efectuará sin contraprestación económica. Telefónica registrará en el sistema de gestión de incidencias las actuaciones llevadas a cabo.
- 6) Los resultados de las pruebas del operador autorizado tendrán validez como indicio de anomalía en el par. En caso de discrepancias, tanto en el momento de la entrega del servicio, como en la gestión de una avería por mala calidad, ambas partes podrán requerirse mutuamente pruebas documentales de las mediciones efectuadas. En último extremo, podrán solicitarse por cualquiera de los dos operadores mediciones conjuntas.

¹² Según la definición recogida en la norma ITU G.997.1 (06/2006), en el punto 7.5.1.9.



- 7) Telefónica acordará con los operadores los mecanismos y procedimientos que permitan a éstos comunicar las medidas recabadas para su planta de pares, de forma gradual, con el fin de incorporar la garantía de calidad a sus pares ya en servicio.

2. Revisión de causas de denegación

2.1 Posibilidades de mejora de la OBA vigente

- ***“Abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago”***

La OBA en vigor recoge expresamente como causa de denegación de las solicitudes de prolongación del par: *“abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago”*. En la inspección realizada en Yacom se pudo comprobar cómo dicho código de rechazo tiene una incidencia muy elevada en la fase de validación de las solicitudes.

En la resolución que pone fin al expediente DT 2006/502, de fecha 1 de marzo de 2007, sobre la modificación de la especificación técnica de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración móvil en caso de cambio de operador, se eliminan las causas de denegación de solicitudes de portabilidad por impago del abonado del operador donante, sobre la base de que *“la conservación del número es un derecho básico del abonado presente en la LGTel, que no puede ser por tanto utilizada por los operadores en beneficio propio”* y que *“existen recursos legales que permiten a los operadores perseguir los impagos y el fraude”*, concluyéndose que *“si tenemos en cuenta las obligaciones y procedimientos del Reglamento MAN relativos a la conservación de número, éstos no parecen considerar que las condiciones del contrato del operador donante puedan afectar a la portabilidad, por lo que por el mismo principio, la existencia de deudas o retrasos en el pago por parte del usuario tampoco debieran poner freno al derecho a la conservación de número del mismo, ya que la existencia de impagos es una característica asociada estrictamente a la relación contractual con el operador y por consiguiente debería ser tratada de manera independiente a la portabilidad.”*

Asimismo, el Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa los consumidores y usuarios, establece en su artículo 86 la consideración de cláusula abusiva *“a aquéllas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas”*. Evidentemente, la libertad de elección entre todas las ofertas disponibles en el mercado y, en consecuencia, el cambio de operador de servicios de comunicaciones electrónicas constituye un derecho fundamental del usuario que no debería ser limitado por impedimentos artificiales, como es la denegación de una solicitud de cambio hacia otro operador, en base a la existencia de supuesta morosidad en el pago del servicio. Ello se consideraría una cláusula abusiva, puesto que depende de la relación contractual entre el operador donante del bucle y el usuario que desea darse de baja.

De igual forma, la Circular 1/2008¹³ sobre conservación y migración de numeración telefónica establece en su punto noveno.2 que *“la solicitud de cambio de operador por un abonado no podrá ser rechazada por ninguna razón derivada del contrato suscrito entre el abonado y el operador donante”*.

¹³ Publicada en el BOE nº 216 el 6 septiembre 2008, pgs. 36561-36564.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por consiguiente, se entiende que Telefónica tiene derecho a evitar comportamientos fraudulentos por parte de sus abonados; sin embargo, no se estima procedente que utilice la denegación de las solicitudes de desagregación como herramienta para combatir la morosidad de los usuarios, ya que estaría limitando el derecho de éstos a cambiar de operador, lo cual estaría considerado además como cláusula abusiva y en contra de lo establecido en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

▪ *“Ya existe otra solicitud en curso para el par de referencia”*

Jazztel solicitaba la introducción de algún tipo de previsión orientada a solventar las situaciones de solicitudes “congeladas” durante largo tiempo. Dicha petición resulta razonable, pues podría darse el caso de que el usuario final se viera privado indefinidamente de la posibilidad de elegir a otro operador al encontrarse bloqueada una solicitud previa sobre su par por alguna circunstancia excepcional y no resuelta. En estos casos, para que la situación pudiera desbloquearse, el operador que remitió la primera solicitud debería proceder a su cancelación, atendiendo a la voluntad del usuario final de desistir en la contratación de sus servicios, o de lo contrario se rechazarían las subsiguientes solicitudes de terceros operadores sobre ese par.

2.2 Análisis de las aportaciones de los operadores

Sobre la causa de denegación *“Abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago”*, ya se ha argumentado suficientemente la necesidad y conveniencia de su eliminación en el informe de audiencia, en línea con la portabilidad, a fin de no limitar la libertad del usuario para cambiar de operador. Cabe añadir, como puntualizan Orange y GOI en sus alegaciones, que los operadores no tienen la opción de rechazar una solicitud de traspaso hacia Telefónica o hacia otro operador alternativo por este motivo, con la consiguiente asimetría.

Con respecto a la causa *“ya existe otra solicitud en curso para el par de referencia”*, ASTEL y Telefónica muestran su disconformidad con la propuesta del informe en cuanto a que Telefónica actúe como mediadora para desbloquear una solicitud previa sobre el par. Puesto que, en vista de las alegaciones, el procedimiento propuesto en el informe podría no ser del todo operativo, se acepta la propuesta de ASTEL de fijar un plazo máximo de 20 días laborables desde la recepción de la solicitud inicial, transcurrido el cual un segundo operador podrá efectuar una nueva solicitud sobre el par, siempre y cuando exista una petición expresa del abonado en este sentido. El plazo de 20 días laborables se estima suficiente, teniendo en cuenta los plazos de provisión del servicio de prolongación de par.

Por otro lado, resulta procedente la distinción apuntada por Jazztel en cuanto a que una solicitud de alta tenga prioridad sobre una solicitud previa de baja que no progresa. En este sentido, en el procedimiento de baja del servicio de prolongación de par ya se establece que en el plazo máximo de 10 días desde la aceptación de la baja, Telefónica deberá realizar los correspondientes trabajos de desconexión; por consiguiente no deberían darse situaciones de solicitudes “congeladas” más allá de ese plazo. No se consideran en cambio necesarias las matizaciones expresas solicitadas por Jazztel en el apartado de 1.5.4.6 de cancelación, pues es evidente que la petición escrita del abonado remitida por Telefónica al operador solicitante debe referirse a una solicitud en curso efectuada por este último.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En cuanto a la alegación de Orange relativa a incluir en el texto de la OBA la posibilidad de cancelar una solicitud de acceso compartido sin servicio telefónico en cualquier momento anterior a la fecha prevista de ejecución, dicha posibilidad ya está recogida en el apartado 1.5.1.4 sobre cancelación de solicitudes de cualquiera de los servicios OBA. Únicamente existe una restricción en el caso concreto de prolongación de par con portabilidad: en este caso el apartado 1.5.4.6 de la OBA establece que solamente se admitirá la solicitud de cancelación siempre y cuando se remita con un día laborable de antelación respecto a la ventana de cambio de portabilidad, restricción derivada de las especificaciones técnicas de portabilidad fija.

En relación a la comunicación expresa de la ejecución efectiva de la solicitud, el acceso compartido sin servicio telefónico es, obviamente, un caso particular del servicio de prolongación de par y por tanto, tal y como ya se dice expresamente en el apartado “1.5.4.13 Acceso compartido sin servicio telefónico” de la OBA vigente “el procedimiento se regirá por lo establecido para el procedimiento de prolongación de par, incluyendo lo especificado para interacciones y causas de denegación”. Por consiguiente, y al igual que en el caso de cualquier otro tipo de solicitud de prolongación de par, Telefónica ya tiene obligación de comunicar de forma expresa la entrega del servicio según se detalla en el apartado 1.5.4.7 sobre interacciones en el procedimiento de prolongación de par, y no es necesaria la modificación de la OBA en este sentido requerida por Orange.

2.3 Modificación final

Se elimina la causa de denegación de solicitudes de prolongación de par “*abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago*”.

Se modifica el texto de la OBA recogiendo expresamente que, en caso de haber transcurrido más de 20 días laborables desde la recepción de una solicitud aún en gestión, no podrá rechazarse una nueva solicitud sobre el par, siempre y cuando el operador que efectúe la nueva solicitud tenga en su poder la petición expresa del abonado.

3. **Plazo de aceptación de la solicitud**

3.1 Posibilidades de mejor de la OBA vigente

La OBA establece un plazo máximo de 5 días laborables para la aceptación o denegación de una solicitud de prolongación de par por parte de Telefónica, desde la recepción de la solicitud.

En la resolución de fecha 22 de mayo del procedimiento DT 2006/1586 sobre el análisis de los procedimientos internos relativos a las actividades en autoprestación de Telefónica, se analizan los plazos definidos para cada una de las tareas de la actividad equivalente de Telefónica, de forma comparativa con el servicio de prolongación del par:



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Actividades en autoprestación (caso ADSL)		Servicios OBA	
Hito/Tarea	Plazo (laborables)	Plazo (laborables)	Hito/Tarea
<i>Solicitud cliente (SPM)</i>	Indefinido	5 días	<i>Solicitud vía SGO</i>
Validación autoprestación			Validación OBA
<i>Entrada solicitud interna (ATLAS)</i>			<i>Entrada solicitud interna (ATLAS)</i>
Asignación de facilidades	Indefinido	Ejecutado por OA	Asignación de facilidades
Activación de facilidades		Ejecutado por OA	Activación de facilidades
		6 días	Período de coordinación entre operadores¹⁴
Período de coordinación para visita a domicilio¹⁵	Indefinido	Indefinido	Período de coordinación para visita a domicilio
Trabajo en localizaciones (central y domicilio)		Indefinido	Trabajo en localizaciones (central y domicilio)
<i>Efectividad (ATLAS y SPM)</i>			<i>Efectividad (ATLAS)</i>
			<i>Entrega servicio en SGO</i>

Por otra parte, de la información sobre los indicadores de calidad que Telefónica remite mensualmente a esta Comisión, se tiene un tiempo medio de provisión del servicio de **5,0 días** para el servicio telefónico, de **4,8 días** laborables para el servicio ADSL minorista de Telefónica, y de **2,7 días** laborables para el servicio Imagenio (datos a 31 de enero de 2009). A la luz de estos plazos medios de provisión reportados para los servicios minoristas, resulta evidente que Telefónica no utiliza 5 días para completar la tarea de validación en sus actividades equivalentes, puesto que el plazo global de entrega del servicio es incluso inferior en algunos casos.

Por consiguiente, en coherencia con el resultado del análisis de las tareas de la actividad equivalente efectuado en el ámbito del expediente DT 2006/1586, no resulta lógico mantener en la OBA un periodo de validación de 5 días para el procedimiento de prolongación del par, estimándose razonable un plazo de un día, en línea con lo alegado por Jazztel.

3.2 Análisis de las aportaciones de los operadores

La actividad de validación se encuentra incluida en el tiempo total de provisión tanto en el servicio mayorista OBA de prolongación del par como en el servicio minorista equivalente en autoprestación, como puede comprobarse en la tabla comparativa de las actividades mayoristas y minoristas equivalentes extraída de la resolución del expediente DT 2006/1586 ya mencionada, en la cual se dice expresamente¹⁶:

“Los sistemas comerciales de Telefónica, análogamente a como se procede en los servicios OBA, llevan a cabo la validación de la solicitud al objeto de verificar la existencia de la dirección indicada por el cliente y la disponibilidad de recursos de red.”

¹⁴ Solamente en prolongación de par sobre bucle existente.

¹⁵ Obligatorio en STB (o bien prolongación de par en bucle vacante) y opcional en ADSL (o bien prolongación de par sobre bucle existente).

¹⁶ Página 23, apartado 1.3 “Actividades equivalentes al servicio OBA de prolongación de par: servicio telefónico básico y línea ADSL” de la resolución de 22 de mayo de 2008 del procedimiento DT 2006/1586.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por consiguiente, carece de sentido alguno la alegación de Telefónica relativa a la no inclusión del periodo de validación en el plazo total de provisión, en el caso del servicio minorista en autoprestación, pues es evidente que dicha actividad se computa en ambos casos a efectos de cálculo del tiempo global de provisión del servicio.

En relación al argumento de Telefónica sobre la necesidad de llevar a cabo una serie de validaciones manuales adicionales en las solicitudes sobre bucle vacante, si bien se admite que pueden entrañar un mayor número de comprobaciones con respecto a aquellas solicitudes efectuadas sobre líneas ya en servicio, también es cierto que lo anterior ocurrirá igualmente en el caso minorista. A la vista de los plazos minoristas de provisión reflejados en sus indicadores de calidad, resulta obvio que un plazo medio de 3 días para aceptar o rechazar las solicitudes resulta excesivo, más aún teniendo en consideración que, como la propia Telefónica expone en sus alegaciones, las peticiones sobre bucle vacante suponen un volumen menor con respecto a las solicitudes con portabilidad aparejada sobre líneas en servicio. Cabe apuntar que Telefónica estaría en disposición de aplicar los mismos procedimientos de validación utilizados en sus servicios minoristas para las solicitudes sobre par vacante. Adicionalmente, Telefónica indica en sus alegaciones al punto 6 del informe “Denegación de solicitudes por dirección incorrecta” que *“ha desarrollado un servicio web de recuperación de un código denominado GescaI, cuya utilización permitirá facilitar el tratamiento de las solicitudes de provisión de prolongación de par sobre vacantes”*. Por tanto, de la información disponible se desprende el procesado manual de solicitudes sobre par vacante constituye una situación transitoria y que, además, afecta a un volumen limitado del total de solicitudes.

El acortamiento del plazo de aceptación a un día y la reducción del plazo global de provisión del servicio establecida en el apartado 15 “Revisión de plazos”, implican a su vez una disminución del grado de incertidumbre sobre la fecha exacta en que se producirá la cesión del par. Por consiguiente, no se considera necesaria la comunicación sobre la fecha y hora de la ventana de prolongación en el mensaje de aceptación solicitada por ASTEL y Jazztel.

3.3 Modificación final

Se establece en **un día** el plazo máximo de aceptación para las solicitudes de prolongación de par.

4. Procedimiento de vuelta-atrás

4.1 Posibilidades de mejora de la OBA vigente

El procedimiento de vuelta-atrás de los trabajos de prolongación del par se incorporó en la revisión de la OBA 2006, con el fin de dotar a los operadores de una herramienta que les permitiese efectuar el retroceso de los trabajos ante eventuales problemas que pudieran dejar incomunicado al usuario final.

Tras la implantación del procedimiento, se han puesto de manifiesto diversas dificultades técnicas que plantea el mismo, teniendo ello como consecuencia que no se ajuste a los objetivos perseguidos inicialmente.

Telefónica y los operadores alternativos han analizado la problemática en el contexto de la Unidad de Seguimiento de la OBA y, mayoritariamente, han mostrado su conformidad con eliminar el procedimiento de vuelta-atrás de los trabajos de prolongación definido en el apartado 1.5.4.12 de la OBA, por lo que se proponía dicha eliminación.



4.2 Análisis de las aportaciones de los operadores

En vista del consenso mayoritario entre los operadores con respecto a la eliminación del procedimiento, y teniendo en cuenta además que no se tiene constancia de su utilización efectiva por parte de ningún operador, resulta procedente su eliminación del texto de la OBA. De las alegaciones formuladas por GOI, no queda claro que esté suficientemente justificada la utilidad del procedimiento en contraposición a los problemas operativos asociados a su puesta en práctica.

4.3 Modificación final

Se elimina el procedimiento de vuelta-atrás de los trabajos de prolongación de par.

5. Procedimiento de baja

5.1 Posibilidades de mejora de la OBA vigente

A la vista de las alegaciones de Jazztel, parece que podrían estar produciéndose ciertas irregularidades en cuanto a la aplicación del procedimiento de recuperación de bucle y los supuestos en que procede o no facturar la baja del servicio de prolongación de par. Por consiguiente, se considera conveniente la revisión del procedimiento con el objeto de clarificar adecuadamente dichos aspectos.

La recuperación de bucle es semejante al proceso de baja automática por traspaso hacia otro operador y, por ello, en el punto 3 del apartado 1.5.4.8 se especifica claramente que *“Telefónica comunicará al operador afectado esta circunstancia (que se va a producir una baja)”*. Por consiguiente, en la recuperación de bucle, el operador afectado actúa en rol de donante y Telefónica de receptor y la baja tiene carácter automático, aspecto que se considera conveniente indicar de forma explícita en el texto. Este tipo de bajas no deben, en ningún caso, ser facturadas al operador donante.

Por otra parte, se admite la posible existencia de eventuales peticiones de portabilidad por parte de Telefónica sin recuperación de bucle aparejada. En estos supuestos Telefónica no comunicaría la baja automática del servicio de prolongación de par al operador, pues el operador podría optar por no dar de baja el par, pese al cambio en la situación. En consecuencia, según la previsión recogida en el texto de la OBA vigente, únicamente en estos casos resultaría procedente que Telefónica facturase la baja, en caso de no ser solicitada por el operador en el plazo de 10 días laborables tras la ejecución del proceso de portabilidad.

Ahora bien, se entiende que siempre que una solicitud de portabilidad de Telefónica sobre un número de teléfono de un abonado lleve aparejada una recuperación de bucle, por desear el abonado causar baja en todos los servicios finales del operador autorizado titular del bucle, la baja en el servicio de prolongación del par se tramitará automáticamente, sin coste alguno para el operador, como ya se ha expuesto. Con el fin de evitar cualquier tipo de ambigüedad al respecto, se propone modificar la redacción actual del procedimiento.

5.2 Análisis de las aportaciones de los operadores

En relación a lo alegado por Jazztel y Vodafone, sobre la gratuidad de la baja del par en caso de recuperación de bucle, por tratarse de un caso de baja automática, debe decirse que, si bien es evidente que ello no debe implicar contraprestación económica para Telefónica, puede ser conveniente la inclusión de una mención expresa, en vista de la problemática existente.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Los traspasos entre operadores y las recuperaciones de bucle deben ser comunicadas por Telefónica, y es preciso obligar a Telefónica a la subsanación de las deficiencias halladas en las inspecciones en este aspecto, máxime teniendo en cuenta las repercusiones para los operadores en cuanto a facturaciones innecesarias a sus abonados y pérdida de imagen frente a sus clientes expuestas por Orange.

Por último, en cuanto a la ampliación del plazo para solicitar la baja del par tras la ejecución de la portabilidad solicitada por GOI, se estima suficiente el plazo de 10 días laborables vigente.

5.3 Modificación final

Se incluye la matización relativa a que la baja del par no conllevará coste para el operador en el caso de recuperación de bucle. El punto 3 del apartado 1.5.4.8 de la OBA queda redactado como sigue:

*“3. En el caso de recuperación del bucle por Telefónica **con o sin portabilidad** (el cliente desea contratar el servicio con Telefónica, sin haber causado todavía baja con el operador), Telefónica comunicará al operador afectado esta circunstancia (que se va producir una baja **automática**) al menos 5 días laborables antes de que se haga efectiva. En caso de baja de prolongación de par completamente desagregado con portabilidad, Telefónica en rol de operador receptor y el operador en rol de operador donante negociarán la determinación de la ventana de cambio de portabilidad, para su sincronización con las actuaciones de prolongación del par. El correspondiente mensaje de solicitud de portabilidad deberá hacer referencia a que ésta se solicita en el contexto del acceso desagregado al bucle.*

Si la portabilidad implica recuperación de bucle, la baja tendrá carácter automático, no conllevando contraprestación económica para Telefónica.

En caso contrario, Telefónica no comunicará la baja automática del servicio, no debiendo el operador abonar la baja del servicio si la solicita en un plazo de diez días laborables tras la ejecución del proceso de portabilidad.

Una solicitud de traspaso en curso no podrá verse interrumpida por un proceso de recuperación de cliente, ni viceversa un proceso de recuperación de cliente en curso tampoco podrá verse interrumpido por una solicitud de traspaso.”

6. Denegación de solicitudes por dirección incorrecta

6.1 Posibilidades de mejora de la OBA vigente

El problema de rechazos de solicitudes por correcciones o por falta de coincidencia exacta de la dirección postal introducida con la información que consta en las bases de datos internas de Telefónica ha sido objeto de análisis en la Unidad de Seguimiento de la OBA, acordándose un conjunto de criterios con el fin de flexibilizar la validación de direcciones, en lo relativo fundamentalmente al tipo de vía, los cuales ya vienen aplicándose desde mayo de 2007. En el Anexo I se incluye el documento consensuado por el grupo de trabajo.

Por otro lado, se encuentra en proceso de implementación por Telefónica una interfaz de acceso a sus bases de datos de direcciones que debería contribuir a paliar la problemática de los rechazos por dirección incorrecta.



6.2 Análisis de las aportaciones de los operadores

Sobre la petición de GOI cabe decir que, en los casos donde se produzca la imposibilidad de validar automáticamente la dirección pese a la aplicación de los nuevos criterios, ya existe en la OBA la posibilidad de apertura de una incidencia de provisión por cualquiera de las dos partes, a fin de solventar la problemática concreta, sin necesidad de incorporar en la OBA el detalle solicitado.

En cuanto a la puntualización solicitada por Telefónica relativa a que los criterios constituyen una guía de actuación, se estima que dicha idea ya se encuentra recogida (y así se reflejará en la OBA) en el documento consensuado con los operadores (Anexo I), habida cuenta de que se fijan unos criterios de interpretación de la dirección cuyo objeto es encontrar la más semejante que figure en el callejero de que dispone Telefónica, si bien se espera que se apliquen de la forma más rigurosa posible por parte de esta última, con el fin de lograr el objetivo perseguido de reducir el número de rechazos de forma realmente significativa.

6.3 Modificación final

Se incluyen los criterios generales para la validación de solicitudes acordados por los operadores en la Unidad de Seguimiento OBA, recogidos en el Anexo I.

7. Incidencias de provisión por causas asociadas al cliente final

7.1 Posibilidades de mejora de la OBA vigente

En la inspección efectuada en la sede de Tele2 pudo constatarse que las cuatro tipologías de incidencias que Telefónica inicia vía SGO en el contexto de las citas con el usuario final son erróneas en un elevado porcentaje de los casos.

La introducción de este tipo de incidencias por parte de Telefónica provoca demoras o interrupciones injustificadas en el proceso de provisión. Por lo tanto, resulta imprescindible poner a disposición de los operadores una herramienta orientada a dotarles de un mayor control del proceso de coordinación de las citas con el cliente.

En el apartado 1.5.4.7 de la OBA vigente relativo a las interacciones en el procedimiento de prolongación del par se establece que “podrá ser el propio cliente o el Operador, en nombre del cliente y con su conocimiento, quien se dirija a Telefónica para concertar la cita”. Es evidente que esta solución no ha resultado ser suficientemente eficaz, en vista de la problemática expuesta por Tele2 y verificada en las inspecciones efectuadas en sus dependencias. Por lo tanto, parece conveniente la modificación del procedimiento en el sentido planteado por Tele2, con el fin de agilizar la resolución de este tipo de incidencias, de forma que sea Telefónica quien contacte con el operador en caso de producirse una incidencia relacionada con el cliente.

El informe proponía eliminar el punto de contacto para citas previsto en la OBA e incluir como facilidad opcional para el operador solicitante la posibilidad de consignar un número de teléfono, destinado a aclarar con Telefónica las incidencias relacionadas con el cliente final del operador solicitante que se produzcan en el proceso de provisión.

7.2 Respuesta a las alegaciones

La solución planteada por Vodafone relativa a abrir una incidencia por disconformidad sobre una incidencia de provisión interpuesta por Telefónica podría constituir una solución adecuada al objetivo perseguido, que es dotar al operador de un mecanismo para desbloquear incidencias asociadas a su cliente final. No obstante, se estima que



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ello complicaría en exceso el procesado de la incidencia. En este punto resulta preciso hacer referencia al ciclo de vida de una incidencia (provisión o avería), recogido en el punto 1.6.3 de la OBA. En dicho apartado se dice expresamente que *“el operador supuestamente responsable, podrá rechazar o denegar la apertura de incidencia cuando ya la haya subsanado, o considere que no existe tal incidencia o que no es el operador responsable”*.

Pues bien, teniendo en cuenta lo anterior, y dado que las casuísticas planteadas corresponden al ámbito del cliente final del operador, este último debería tener la opción de rechazar o denegar la incidencia en caso de discrepancia de igual modo que Telefónica hace con las incidencias abiertas por los operadores.

En cuanto al centro de atención de los operadores autorizados, a priori no se considera necesario introducir los requisitos de disponibilidad indicados por Telefónica, si bien dicho aspecto podría ser objeto de revisión a futuro, tras la puesta en práctica del procedimiento, caso de constatarse la existencia de alguna problemática al respecto.

7.3 Modificación final

Se elimina el punto de contacto previsto en el apartado 1.5.4.7 de la OBA y se incluye la posibilidad opcional para el operador solicitante de facilitar a Telefónica un número de atención gratuito para aclarar las incidencias de provisión relacionadas con el cliente final del operador.

8. Codificación relativa a incidencias

8.1 Posibilidades de mejora de la OBA vigente

En el contexto de la Unidad de Seguimiento, Telefónica y ASTEL han consensuado una lista de códigos de causas de rechazo y franqueo de incidencias de provisión que actualmente la OBA no contempla. Asimismo, se encuentra en estudio un listado de códigos de causas y localizaciones de incidencias de provisión.

Podría resultar conveniente establecer ciertas limitaciones en cuanto a las causas a aplicar en los rechazos y franqueos de incidencias de provisión, pues ello previsiblemente contribuiría a aportar mayor transparencia a la gestión de las incidencias en el proceso de provisión.

El informe proponía incorporar en el texto de la OBA la lista de códigos de franqueo acordada por Telefónica y ASTEL, recogida en el Anexo II.

8.2 Análisis de las aportaciones de los operadores

En vista del acuerdo mayoritario entre los operadores, resulta evidente la procedencia de la inclusión de la lista acordada por ASTEL y Telefónica, si bien ha de matizarse en relación a la causa con literal *“No procede reclamación de Provisión, trabajos finalizados”* que su aplicación únicamente estará justificada en el caso de servicios cuya entrega haya sido aceptada por el operador o hayan transcurrido más de 5 días desde la comunicación de finalización de los trabajos, en línea con lo establecido en la OBA en su apartado 1.6.2 sobre la tipología de las incidencias.

En cuanto a las supuestas prácticas irregulares enumeradas por GOI en sus alegaciones, que teóricamente podrían producirse a causa de la inclusión de la citada lista, tales prácticas no se producirán siempre y cuando las causas de rechazo y franqueo se apliquen adecuadamente.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

8.3 Modificación final

Se incluye en la OBA la lista de causas de franqueo y rechazo de incidencias de provisión del Anexo II.

9. Información de la planta de pares

9.1 Posibilidades de mejora de la OBA vigente

La puesta a disposición de los operadores de una herramienta de consulta de planta para acceso desagregado, similar a la existente en acceso indirecto, podría resultar conveniente. No obstante, dado que en el procedimiento DT 2008/674 se está acometiendo una revisión global de los sistemas de información de la OBA, dicho contexto sería más adecuado para su tratamiento.

9.2 Análisis de las aportaciones de los operadores

En relación a la alegación de GOI relativa a la información sobre nodos, cabe decir que esta Comisión ya se ha pronunciado al respecto en los expedientes DT 2007/709, sobre los efectos de la introducción de nodos de acceso en el subbucle de par de cobre, y DT 2008/481, sobre la modificación del Plan de Gestión del Espectro para el despliegue de señales xDSL en el subbucle. Por otra parte, en cuanto a la funcionalidad de consulta de planta, no se cuestiona en modo alguno la necesidad de la medida, no obstante se estima que conlleva modificaciones de mayor calado en los sistemas de Telefónica y, por tanto, es más procedente su análisis detallado en el ámbito del expediente DT 2008/674. Ahora bien, Telefónica deberá realizar sus mayores esfuerzos en subsanar posibles deficiencias y optimizar en la medida de lo posible la funcionalidad ya existente, en base a las necesidades operativas reportadas por los operadores.

9.3 Modificación final

Se remite el tratamiento de este punto al expediente DT 2008/674.

10. Procedimiento de gestión y resolución de incidencias

10.1 Posibilidades de mejora de la OBA vigente

Como ya se expuso en el apartado 1, es evidente que Telefónica lleva a cabo para sus servicios minoristas pruebas del bucle extremo a extremo más sofisticadas que la introducción de un tono o prueba de continuidad del par, a la vista de los datos aportados en sus respuestas a los requerimientos de información.

En el apartado 1.6.11 de la OBA vigente sobre el procedimiento de pruebas para la reparación de averías se establece que, una vez descartados problemas en central Telefónica deberá efectuar medidas de continuidad metálica desde la regleta del horizontal del repartidor principal hacia el cliente. En caso de no existir continuidad, Telefónica deberá seguir revisando el resto de tramos del par hasta el PTR. En relación a esto último, Tele2 indica que Telefónica no realiza las comprobaciones pertinentes hasta el PTR, hecho que pudo constatarse en un porcentaje significativo de los casos examinados en las inspecciones practicadas en la sede de Tele2 en marzo y julio de 2008.

En concreto, en ambas inspecciones se observó la negativa de los técnicos de Telefónica a realizar las pruebas establecidas en la OBA para descartar defectos en los tramos de red cuya responsabilidad corresponde a Telefónica en más de un 30% de los casos inspeccionados, si bien en la inspección practicada en noviembre no se ha encontrado ninguna ocurrencia de dicha irregularidad.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

A la luz de los datos, resulta conveniente incorporar en el procedimiento de reparación de averías de la OBA la comprobación de sincronismo hasta el PTR, una vez descartados los problemas en central; ello independientemente del incumplimiento en que Telefónica incurre cuando no cumplimenta el conjunto mínimo de pruebas ya definido en la OBA.

Las pruebas conjuntas están orientadas a solventar casos puntuales de desacuerdo entre los operadores sobre la causa de la avería. Pues bien, en las primeras inspecciones se pudo constatar un gran volumen de averías resueltas vía pruebas conjuntas, muchas de ellas innecesarias, conllevando ello el alargamiento del plazo de resolución y el desplazamiento injustificado del técnico del operador alternativo a la central, comprobándose finalmente que la avería se encontraba en la parte de responsabilidad de Telefónica, aunque también esta práctica se ha reducido según los datos de la última inspección efectuada en noviembre (tanto en Tele2 como en Yacom), con respecto a los datos recabados en marzo.

Por último, y a la vista de las dificultades existentes en cuanto al esclarecimiento de las causas de las averías, se estima la conveniencia de introducir una serie de campos predeterminados, acordados con los operadores, en la descripción del síntoma de la avería del formulario de apertura de incidencia. Dicha medida podría contribuir a agilizar la gestión de la incidencia y la identificación de la causa de la misma por el personal técnico de Telefónica.

En el informe se proponía modificar el procedimiento de reparación de averías de la OBA incorporando la obligación para Telefónica de realizar pruebas de sincronismo hasta el PTR del abonado, una vez descartados problemas en central. Se proponía también introducir campos prefijados para la descripción del síntoma en el formulario de apertura de incidencias por avería.

10.2 Análisis de las aportaciones de los operadores

El apartado 1.6.11 de la OBA sobre el procedimiento de pruebas para la reparación de averías especifica los puntos donde Telefónica debe efectuar las medidas pertinentes. Para la detección de posibles problemas en el tendido de cableado interno se detalla la obligatoriedad de realizar pruebas de sincronismo entre el horizontal del repartidor principal y el RdO. Evidentemente, si el resultado de dicha prueba es negativo, Telefónica deberá revisar el tendido interno y repararlo en caso de ser necesario, como elemento incluido en su ámbito de responsabilidad y por cuyo mantenimiento se le remunera. Por consiguiente, la inclusión en la OBA del detalle solicitado por Orange no es necesaria sino, más bien, el cumplimiento por parte de Telefónica del procedimiento de pruebas ya establecido.

En cuanto al análisis segmentado del bucle en el contexto de las pruebas conjuntas, ha de indicarse a Ibersontel que, puesto que están previstas para casos de desacuerdo sobre la reparación de la avería, los técnicos de ambas partes podrán acordar las pruebas que estimen necesarias para solventar la avería lo antes posible en cada situación concreta. No obstante, no se considera preciso incorporar en la OBA el grado de detalle solicitado por Ibersontel en sus alegaciones.

Por último, se mantiene la propuesta del informe en relación a la obligatoriedad de llevar a cabo pruebas de sincronismo desde el PTR de abonado, una vez descartados problemas en la central, teniendo las pruebas remotas de los operadores validez como indicio de avería en el par, tal y como reclaman ASTEL y Jazztel.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

10.3 Modificación final

Se modifica el procedimiento de reparación de averías incorporando la obligación para Telefónica de realizar pruebas de sincronismo hasta el PTR del abonado, una vez descartados problemas en central. Telefónica registrará en SGO las pruebas y resultados obtenidos a lo largo del proceso de resolución de la avería.

Se recoge en la OBA explícitamente la inclusión de campos prefijados obligatorios, acordados con los operadores autorizados, para la descripción del síntoma en el formulario de apertura de incidencias por avería.

11. Aceptación telefónica de la entrega del servicio

11.1 Posibilidades de mejora de la OBA vigente

En la revisión de la OBA 2006 se introdujo un procedimiento, opcional para los operadores, de confirmación telefónica de la entrega del servicio. Mediante dicho procedimiento, los operadores pueden facilitar a Telefónica los códigos de aceptación de la entrega del servicio de prolongación de par, disponiendo para ello de un centro de atención de llamadas con número gratuito. El objetivo del procedimiento era reducir el número de incidencias en el proceso de desagregación de bucle y mejorar la calidad de las instalaciones. No obstante, a la vista de las alegaciones planteadas y los hechos constatados en las inspecciones practicadas, la implementación práctica del procedimiento no parece estar logrando los fines previstos. En este sentido, se invitó al conjunto de operadores a aportar consideraciones en relación a la puesta en marcha del mismo que contribuyan a solventar la problemática planteada.

El informe proponía la compleción del procedimiento opcional de aceptación de entrega del servicio indicándose que, en caso de acogerse el operador solicitante a dicho procedimiento para la aceptación de la entrega, Telefónica deberá registrar en SGO el código de aceptación facilitado por el operador de forma previa a la comunicación de prolongación de par finalizada.

11.2 Análisis de las aportaciones de los operadores

Sobre la solicitud de Vodafone relativa a facilitar la velocidad de sincronismo como prueba de la correcta desagregación, se considera que la inclusión del código de aceptación facilitado por el operador debería constituir prueba suficiente de la conformidad de este último con los trabajos de desagregación.

Las modificaciones propuestas por GOI complicarían en exceso la operativa, no obstante podría analizarse su inclusión más adelante, una vez que el procedimiento se utilice de forma más intensiva por los operadores.

Se valoran positivamente las iniciativas de negociación en este tema por parte de los operadores y Telefónica, así como el comienzo de las actuaciones para la implantación en los sistemas por parte de Telefónica.

En lo referente a los requisitos de niveles de servicio de los centros de atención de los operadores, resulta razonable la petición de Telefónica de una atención rápida por parte del operador a los técnicos de Telefónica que estén realizando los trabajos en central. No obstante, también es cierto que previsiblemente el operador será el primer interesado en ofrecer unos buenos niveles de atención, por cuanto que los eventuales problemas que pudieran surgir en la desagregación afectan fundamentalmente a sus clientes finales. Por consiguiente, no se estima necesario incluir expresamente dichos



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

requisitos en la OBA, si bien podría estudiarse a futuro, en caso de constatarse dificultades a la hora de alcanzar acuerdos con los operadores respecto a los detalles concretos y condiciones del procedimiento, como ya se argumentó en el apartado 7.

Por último, en relación a la comunicación de finalización de los trabajos o prolongación terminada, el apartado 1.5.4.7 estipula que Telefónica deberá remitirla, en todos los casos *“antes de las diez horas del día laborable siguiente a la ventana de prolongación”*, es decir, en ningún caso está contemplada la demora en dos días laborables¹⁷ desde la ventana de prolongación indicada por Jazztel. El límite para el envío de la comunicación se incluyó en la OBA de 2004 al objeto de posibilitar diversas actualizaciones que se realizan en horario nocturno en los sistemas de Telefónica. Ahora bien, la solicitud de Jazztel se considera razonable y Telefónica tiene obligación de atenderla, acordándose para ello entre las partes los detalles del procedimiento. Por otra parte, la implantación del procedimiento de aceptación telefónica de la entrega del servicio previsiblemente contribuirá a agilizar la gestión de las comunicaciones relacionadas con la entrega.

11.3 Modificación final

Se completa el procedimiento opcional de aceptación de entrega del servicio ya definido en la OBA indicándose que, en caso de acogerse el operador solicitante a dicho procedimiento para la aceptación de la entrega, Telefónica tendrá obligación de registrar en SGO el código de aceptación facilitado por el operador de forma previa a la comunicación de prolongación de par finalizada.

12. Aceptación telefónica del franqueo de incidencias

12.1 Posibilidades de mejora de la OBA vigente

En vista de la problemática existente en torno al franqueo de incidencias sin haberse realizado previamente las pruebas pertinentes, y con el fin de dotar a los operadores de una herramienta que les proporcione un mayor control sobre las actuaciones realizadas en el proceso de resolución de incidencias, es conveniente incorporar en la OBA un procedimiento opcional de aceptación telefónica del franqueo de incidencias, semejante al de aceptación de la entrega del servicio.

En cualquier caso, debe recordarse a Telefónica que el franqueo indebido de incidencias constituye una práctica irregular, sujeta a una serie de penalizaciones que se encuentran estipuladas en la lista de precios de la OBA, y por lo tanto debe instársele a cesar en dicha práctica.

En el informe se proponía la especificación de un procedimiento opcional de aceptación telefónica del franqueo de incidencias por avería similar al definido en el ámbito de la entrega del servicio de prolongación de par.

12.2 Análisis de las aportaciones de los operadores

En relación a la alegación de Orange sobre un procedimiento de consolidación para las discrepancias en los franqueos de las incidencias, debe indicarse que ya se regula en el apartado 13 la habilitación de un procedimiento para reclamar por disconformidad con la imputación de la responsabilidad de la incidencia.

¹⁷ Los dos días hábiles a los que se hace alusión el punto 7 del apartado 1.5.4.7 no se refieren al plazo para comunicar la finalización de los trabajos, sino al plazo máximo de que dispondrá el operador alternativo para efectuar sus pruebas, a contar desde la ventana de cambio: *“En caso contrario, comunicará la finalización de los trabajos al operador solicitante para que éste pueda realizar sus pruebas también dentro de la ventana o en un plazo máximo de dos días hábiles”*.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por lo que respecta a la alegación de Telefónica sobre la imposición de requisitos de tiempo de respuesta para los centros de atención de los operadores, ya se le ha dado contestación en los apartados 7 y 11.

12.3 Modificación final

Se especifica un procedimiento, opcional para el operador, de aceptación telefónica del franqueo de incidencias por avería similar al definido en el ámbito de la entrega del servicio de prolongación de par.

13. Disconformidad con el franqueo final de la incidencia

13.1 Posibilidades de mejora de la OBA vigente

La imputación indebida de la responsabilidad final de las averías denunciada por Tele2 en sus alegaciones constituye una irregularidad que pudo ser constatada en las inspecciones efectuadas en las dependencias de Tele2 y Yacom, en un porcentaje significativo de los casos examinados, si bien este porcentaje ha ido reduciéndose progresivamente desde las primeras inspecciones. En la OBA no está previsto un procedimiento a seguir por los operadores ante esta discrepancia injustificada entre la causa real de la avería informada por los técnicos de Telefónica encargados de realizar los trabajos de reparación, y la información registrada finalmente en SGO, pues ambas informaciones, en teoría, deberían concordar. No obstante, a la vista de los hechos expuestos y los datos comprobados en las inspecciones, resulta claro que la imputación indebida de la responsabilidad de una incidencia, repercutiendo de este modo al operador los costes de la reparación, constituye una práctica lo suficientemente habitual como para motivar la introducción de un procedimiento específico que permita a los operadores reclamar dichas imputaciones improcedentes, sin necesidad de reabrir una avería ya resuelta en la práctica. Además, es importante reiterar que la OBA estipula una penalización en concepto de franqueos indebidos de incidencias.

La incorporación en SGO del parte de reparación elaborado por los técnicos de Telefónica se considera innecesaria, siempre y cuando no exista desacuerdo en cuanto a la información sobre la causa final consignada.

El informe proponía introducir en la OBA la posibilidad de iniciar una reclamación por disconformidad con la causa y responsabilidad finales de la incidencia registradas en SGO tras su resolución efectiva, sin necesidad de reabrir la incidencia.

13.2 Análisis de las aportaciones de los operadores

La práctica consistente en consignar incorrectamente la causa o responsabilidad de la incidencia, constituye un franqueo indebido y está sujeto a una serie de penalizaciones estipuladas en la OBA, al igual que las falsas averías. En este sentido, la información aportada en el procedimiento de reclamación por discrepancia con el franqueo permitirá dilucidar la procedencia o no de aplicar esas penalizaciones por franqueo indebido. La inclusión del parte de actuación del técnico de Telefónica solicitada por ASTEL y Vodafone se considera pertinente en el ámbito del procedimiento de reclamación.

La implementación alternativa del procedimiento propuesta por Telefónica puede ser adecuada, siempre y cuando permita al operador reclamar un franqueo con el que no esté conforme, sin necesidad de reabrir la incidencia, y se registre en SGO el parte de actuaciones de Telefónica en estos casos de desacuerdo. Es conveniente que Telefónica acuerde con los operadores el detalle de implementación del procedimiento, tal y como propone en sus alegaciones, si bien no es necesario alcanzar ese grado de



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

detalle en la OBA. En cualquier caso, no se estima procedente la reducción del plazo de aceptación del franqueo a 2 días propuesta por Telefónica, ya que no guarda relación con los problemas descritos.

13.3 Modificación final

Se incluye el siguiente texto en el apartado 1.6.4.2 de la OBA:

“7. Una vez cerrada la incidencia con resolución satisfactoria, el operador podrá iniciar una reclamación por disconformidad con la causa y/o responsable final de la incidencia consignadas en el sistema, sin que ello conlleve su reapertura. En este caso, Telefónica incorporará en el sistema una copia electrónica del parte de actuación del técnico que solventó la incidencia.”

14. Paradas de reloj y cómputo de plazos

14.1 Posibilidades de mejora de la OBA vigente

Los operadores exponen diversas problemáticas asociadas al estado “retenido”, consignado por Telefónica en SGO para comunicar una parada de reloj, por causas ajenas a Telefónica, en el proceso de provisión o resolución de incidencias.

En el Anexo de Acuerdos de Nivel de Servicio de la OBA se indica expresamente que no se contabilizarán, ni para el cálculo de los tiempos de provisión de los servicios, ni de los tiempos de resolución de averías, los retrasos motivados por causa del operador autorizado o los retrasos motivados por causa del abonado ni por otras causas de fuerza mayor, siempre y cuando Telefónica esté en disposición de pruebas fehacientes que justifiquen el retraso. Cuando se dieran dichas circunstancias, resultaría procedente paralizar el cómputo de tiempos, ahora bien, es evidente que Telefónica debe comunicar lo antes posible la incidencia al operador a través de SGO, suministrándole toda la información disponible, y habilitando una vía para que este último lleve a cabo las acciones pertinentes orientadas a desbloquear el proceso, si la causa última del problema radica en el propio operador o en su cliente final. La causa del problema y la información del departamento de Telefónica responsable de la gestión constituyen datos esenciales para ello y, en consecuencia, deberían ser consignados por Telefónica en las comunicaciones de parada de reloj, tal y como solicita Tele2. En este sentido, podría ser conveniente incluir una mención expresa al respecto en el texto de la OBA.

En cuanto a la trazabilidad de la información, la OBA ya establece en su apartado 1.6.6 que el operador podrá recabar información sobre la evolución de las incidencias, ello implica el acceso completo a la información relativa a todos los hitos y actuaciones relevantes llevadas a cabo a lo largo del ciclo de vida de la incidencia. No obstante, en el ámbito del procedimiento DT 2008/674 se está efectuando una revisión global del sistema de gestión de incidencias de la OBA, y en dicho contexto podrían detallarse aspectos del sistema orientados a optimizar la trazabilidad de la información relativa a la evolución de las incidencias.

Por otra parte, en relación a la publicación de los indicadores de calidad, en la referida resolución de fecha 22 de mayo sobre el procedimiento DT 2006/1586 esta Comisión ya se ha pronunciado acerca de los criterios de cálculo de los plazos medios de provisión, a los efectos de efectuar comparativas entre los servicios mayoristas y minoristas, en particular, en su resuelve Quinto se establece que:



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*“Quinto.- Telefónica deberá modificar su oferta de referencia de acceso al bucle de abonado incluyendo en el anexo relativo a los Acuerdos de Nivel de Servicio un nuevo parámetro o indicador denominado “Tiempo medio de provisión”, que será de aplicación tanto a los cinco servicios mayoristas recogidos en el apartado C del capítulo 7 “Sistema común de información de planificación y seguimiento” de dicha oferta como a las actividades equivalentes en autoprestación de Telefónica, y estableciendo que el tiempo medio de provisión de los citados servicios mayoristas no podrá exceder el tiempo medio de provisión de las actividades equivalentes de Telefónica. Asimismo, **en el cómputo de los citados plazos medios, ya sean relativos a los servicios mayoristas o a las actividades equivalentes en autoprestación, Telefónica no descontará plazos correspondientes a incidencias o paradas de reloj de ninguna naturaleza.**”*

De este modo, con la entrada en vigor de la citada resolución, los tiempos medios de provisión publicados por Telefónica en sus indicadores de calidad no están afectados por paradas de reloj, sean éstas procedentes o no, permitiendo ello a los operadores contrastar de forma fiable los plazos medios de los servicios mayoristas y minoristas de Telefónica.

El informe proponía indicar expresamente en el texto de la OBA la obligación de facilitar a los operadores vía SGO toda la información relevante sobre las paradas de reloj y habilitar mecanismos para introducir información destinada a desbloquear la situación que motivó la paralización del proceso.

14.2 Análisis de las aportaciones de los operadores

De las alegaciones formuladas por los operadores se desprende que Telefónica ya ha llevado a cabo una parte de las mejoras propuestas en el informe; en concreto, facilitar información relativa a las paradas de reloj a través del sistema. Asimismo, en las inspecciones practicadas en noviembre, se han podido observar ciertas mejoras en la trazabilidad del sistema de gestión de incidencias.

En lo referente a la funcionalidad que permita la aportación de información orientada a desbloquear el proceso, dado que ello ya está previsto en el ámbito de la implantación del boletín guiado para incidencias (apartado 10), se estima conveniente dicha solución, siempre y cuando se haga de forma consensuada con los operadores.

Por último, en la OBA ya se estipula que Telefónica deberá disponer de pruebas fehacientes que justifiquen el retraso, y ello debe ser interpretado en el sentido de que el operador puede requerirle dichas pruebas en caso de desacuerdo. No obstante, se considera apropiado matizarlo expresamente, con el fin de aclarar este extremo.

14.3 Modificación final

Se indica en el texto de la OBA que Telefónica deberá facilitar a los operadores toda la información relevante sobre las paradas de reloj en los procesos de provisión del servicio y la resolución de incidencias, información que incluirá como mínimo la causa y los datos del departamento responsable. Asimismo, Telefónica habilitará una vía que permita a los operadores introducir información destinada a desbloquear la situación que motivó la paralización del proceso.

El operador podrá requerir a Telefónica las pruebas fehacientes justificativas de la parada de reloj.



15. Revisión de plazos

15.1 Posibilidades de mejora de la OBA vigente

Los datos relativos a los indicadores de calidad muestran que los tiempos medios de provisión de los servicios minoristas de Telefónica son significativamente menores a los plazos máximos de provisión de los servicios mayoristas establecidos en la OBA, y también son menores a los plazos medios de provisión de estos últimos.

La resolución del expediente DT 2006/1586 establece en su resuelve quinto la incorporación en el anexo relativo a los Acuerdos de Nivel de Servicio de la OBA del indicador "*Tiempo medio de provisión*", cuyo valor para los servicios mayoristas no podrá ser superior al de las actividades equivalentes en autoprestación de Telefónica.

Además de la anterior previsión en cuanto a los tiempos medios de provisión, ya incorporada en la OBA, el acortamiento a un día del periodo de validación de las solicitudes de prolongación del par tiene como consecuencia lógica que el plazo máximo de provisión del servicio se vería reducido en 4 días, pudiendo ello constituir una primera revisión razonable.

No obstante lo anterior, sí sería conveniente establecer un plazo menor para la provisión de las solicitudes de acceso compartido sin servicio telefónico "*naked*" sobre bucles previamente desagregados en acceso compartido por el operador solicitante, dada la mayor simplicidad del proceso en cuanto a las tareas a realizar y su coordinación.

En las incidencias de provisión se han detectado determinadas casuísticas que pueden darse durante o después de la ventana de cambio y dejar al cliente final incomunicado, como es el caso de las desagregaciones incorrectas. Con el fin de agilizar la resolución de este tipo de incidencias, sería conveniente asimilar su plazo de resolución al previsto para la reparación de averías de prioridad media¹⁸, a fin de minimizar el impacto sobre el servicio del cliente final. Por consiguiente, el plazo de resolución en estos casos sería de 24 horas, en lugar de los 2 días hábiles previstos para las incidencias de provisión.

En el informe se proponía una reducción de los plazos máximos de provisión del servicio de prolongación del par, así como del plazo máximo de resolución de incidencias de provisión únicamente para casos de interrupción del servicio cliente final.

15.2 Análisis de las aportaciones de los operadores

En relación a los rechazos indebidos aludidos por Orange, ciertamente no deberían dar lugar a un nuevo inicio del cómputo de plazos, si se constata que el operador cumplimentó correctamente la solicitud inicial. En estos casos, Telefónica debería solventar el problema que ocasionó el rechazo y procesar la solicitud considerando como fecha de recepción la inicial. Ahora bien, no se considera que ello precise una modificación expresa de la OBA sino, más bien, una correcta aplicación de las causas de denegación por parte de Telefónica, así como la adecuada consignación del origen de tiempos cuando se rechacen solicitudes incorrectamente.

Sobre las alegaciones de Jazztel relativas a la no justificación de la diferencia de 3 días en el plazo de la prolongación de par con portabilidad con respecto a la prolongación sin portabilidad, si bien es cierto que las líneas futuras de actuación tienden a reducir el

¹⁸ Incidencia de prioridad media (incidencias de incomunicación en acceso completamente desagregado, acceso compartido, acceso indirecto).



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

plazo de ejecución de la portabilidad, el actualmente vigente exige dicha diferenciación, no siendo factible la equiparación de ambos plazos de provisión a día de hoy.

Telefónica solicita revisar los plazos máximos en función de los percentiles 95 y 99 de los servicios minoristas, sin tener en cuenta la mayor heterogeneidad de situaciones en la provisión de dichos servicios minoristas con respecto a los mayoristas, pues la presencia de los operadores de acceso al bucle se concentra en un conjunto limitado de centrales (715 con coubicación a 31 enero 2009) de tamaño importante, habitualmente ubicadas en los principales núcleos de población. Por el contrario, el área de cobertura de servicios de Telefónica abarca un número mucho mayor de núcleos de población, incluyendo aquéllos de menor tamaño, de lo cual se deriva una mayor disparidad de situaciones y una mayor dificultad en el proceso de suministro del servicio con respecto a los servicios mayoristas de acceso desagregado al bucle, habida cuenta de que la baja concentración de los más de 7.000 repartidores donde Telefónica ofrece sus servicios minoristas dificulta la accesibilidad a la hora de llevar a cabo las actuaciones. Ello explica que los percentiles minoristas sean superiores a los mayoristas como puede comprobarse, por ejemplo, en los indicadores de calidad correspondientes al mes de enero de 2009:

Servicios mayoristas de prolongación de par	Acceso Compartido	Acceso Desagregado S/Portabilidad	Acceso Desagregado C/Portabilidad
Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	12,0	12,0	17,0
Tiempo de Provisión del Servicio (P99)	13,0	13,0	19,0

Servicios minoristas	STB	Línea ADSL	ADSL Empresas	Imagenio
Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	15,4	15,4	10,1	15,4
Tiempo de Provisión del Servicio (P99)	30,9	36,9	20,1	30,9

Por lo anterior, resulta más adecuado analizar los valores del indicador tiempo medio de provisión para la revisión de los plazos máximos. A la vista de los valores de dicho indicador la reducción inicial de plazos propuesta en el informe se estima razonable como primera aproximación, a la espera de disponer de datos suficientes en el sistema de información de planificación y seguimiento (SICOBA) que permitan efectuar de forma más precisa la comparativa entre los tiempos de provisión mayoristas y minoristas.

Cabe añadir que los nuevos plazos establecidos en la presente resolución están muy alineados con los definidos en diferentes países de nuestro entorno, como puede comprobarse en la siguiente tabla:



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

	Plazo máximo de provisión (días laborables)	
Francia	7 días	
Alemania	13 días (acceso desagregado)	10 días (acceso compartido)
Italia	5 días ¹⁹	
Reino Unido	5 días ²⁰ (acceso desagregado)	3 días (acceso compartido)
Portugal	7 días	

Por último, en relación al plazo máximo de resolución de las incidencias de provisión debe remarcarse que, como ya se indicó en el informe de audiencia, su reducción únicamente afecta a aquellas que interrumpen el servicio del cliente final, incluido el supuesto de disconformidad con los trabajos de prolongación de par aludido por Jazztel. Por consiguiente no resulta desproporcionada dicha reducción, contrariamente a lo alegado por Telefónica.

15.3 Modificación final

Se reducen de los plazos máximos de provisión del servicio de prolongación del par, quedando establecidos en:

- **8 días**, en el caso de prolongación del par sin portabilidad.
- **11 días**, en el caso de prolongación del par con portabilidad.
- **5 días**, en el caso de “*naked*” sobre par previamente en acceso compartido.

Se reduce asimismo el plazo máximo de resolución de incidencias de provisión para aquellos casos en los que la incidencia conlleve la interrupción en el servicio del cliente final, equiparándolo al de resolución de incidencias por avería de prioridad media.

Sexto.- Otras alegaciones

Telefónica alega que los operadores incumplen frecuentemente su obligación de mantener en condiciones higiénicas adecuadas las instalaciones de Telefónica, estipulada en la OBA desde su revisión de septiembre de 2006. Por ello, Telefónica vuelve a solicitar la inclusión en la OBA de un servicio de limpieza extraordinaria con el fin de disuadir a los operadores de continuar con las prácticas aludidas, y que mantenga en condiciones adecuadas los espacios de ubicación, en lo relativo a retirada de materiales de desecho producidos por los operadores y sus contratistas. El servicio no generaría ingresos a Telefónica, pero sí permitiría atender los costes extraordinarios de limpieza de salas OBA.

La propuesta de Telefónica consistiría en facturar al operador responsable de la mala actuación el cargo por la limpieza extraordinaria, una vez identificado inequívocamente mediante el análisis de la procedencia de los restos y la información registrada en el sistema de control de acceso a las centrales.

A las alegaciones de Telefónica, cabe hacer alusión en primer lugar a su falta de relación con el objeto del expediente, que es la modificación de determinados aspectos relativos al servicio de prolongación de par y a la gestión de sus incidencias. Efectivamente, las modificaciones propuestas por Telefónica afectarían únicamente al

¹⁹ El plazo máximo de provisión viene determinado por la “fecha anticipada de activación” requerida por el operador autorizado. El 95% de solicitudes deberá entregarse en la fecha requerida por el operador, siempre y cuando ésta sea al menos **5 días laborables** posterior a la fecha de solicitud.

²⁰ El plazo máximo de instalación está determinado por la fecha objetivo indicada por el operador alternativo, fecha que deberá ser al menos 5 días laborables posterior a la validación de la solicitud, en el caso de acceso desagregado, y 3 días posterior en el caso del acceso compartido. El periodo de validación habitual definido en la Oferta es de 2 días laborables.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

servicio de ubicación de la OBA, así como a sus precios. En consecuencia, no procedería su tratamiento en el presente procedimiento.

Por otra parte, Telefónica aporta en su escrito de alegaciones fotografías relativas a supuestas malas prácticas en cuanto al mantenimiento en condiciones higiénicas de las salas OBA en cinco centrales diferentes en los años 2008 (2 casos), 2006 (2 casos) y 2004 (1 caso), sin incluir ningún otro dato concreto que permita a esta Comisión evaluar el alcance real de la situación. Por consiguiente, no está claro que constituya una problemática generalizada que requiera de una modificación expresa de la OBA, máxime cuando no se tiene constancia del agotamiento de las posibilidades de alcanzar soluciones consensuadas entre las partes.

En cualquier caso, y como ya se contestó en la resolución de 14 de septiembre de 2006, a priori parece desproporcionada la repercusión unilateral al operador del coste de esa limpieza así como la gestión y facturación de ese servicio.

Séptimo.- Sobre la implantación de los desarrollos derivados de las modificaciones del texto de la OBA

Telefónica solicita que se valore la situación actual en cuanto a desarrollos concurrentes derivados de obligaciones regulatorias y se aplique el principio de proporcionalidad racionalidad y objetividad, evitándose la imposición de obligaciones regulatorias no esenciales que resultarán finalmente en situaciones de imposible cumplimiento forzoso y una calidad de los servicios y procesos mayoristas no óptima, con la consecuente conflictividad.

Telefónica expone que quiere prestar unos servicios mayoristas con calidad que eviten la conflictividad entre los operadores. Para ello se requiere un entorno estable en el que se establezcan plazos adecuados y no se modifiquen los servicios preparados recién puestos en marcha.

Adicionalmente, Telefónica solicita la acumulación del presente procedimiento y el expediente DT 2008/674, por considerar que analizan las mismas cuestiones y guardan entre sí una íntima conexión, y con el fin de evitar la imposición de posibles obligaciones redundantes y la continua modificación sobre sistemas y operativas.

Telefónica hace alusión a la necesidad de disponer de plazos suficientes para realizar los desarrollos y puesta en marcha de las nuevas operativas con la calidad exigida en la OBA argumentando que, detrás del SGO existen otros muchos sistemas e interfaces que hay que desarrollar o adaptar.

A este respecto Telefónica indica que el plazo de 4 meses que habitualmente la CMT define para la implantación de los nuevos servicios, podría ser adecuado para incluir modificaciones o añadir nuevas modalidades sobre servicios ya existentes, pero resulta un plazo insuficiente cuando se trata de desarrollar nuevos servicios o nuevas interfaces entre ellos, o crear nuevos procesos. Como consecuencia, Telefónica dice verse obligada a poner en marcha diversos procedimientos de contingencia con actuaciones manuales laboriosas y complejas, los cuales únicamente deberían plantearse en situaciones puntuales, y que requieren retraer recursos de otros procesos ya planificados, con los consiguientes perjuicios.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por último, Telefónica reconoce la existencia de un cierto número de incidencias, pero afirma que los niveles de cumplimiento son muy elevados. Telefónica dice estar realizando un esfuerzo importante por resolver las dificultades existentes y relaciona una serie de mejoras ya introducidas y otras en proceso de implantación.

A todo lo anterior cabe decir que Telefónica ya ha comenzado a implantar algunas de las modificaciones establecidas en la presente resolución, tal y como expone en sus escritos de alegaciones, parte de las cuales han podido ser verificadas en las últimas inspecciones practicadas, como es el caso, por ejemplo, de la introducción de una cierta trazabilidad en el sistema de gestión de incidencias y alguna mejora en los procesos de mantenimiento, tal como el envío de un técnico al repartidor principal antes de franquear la incidencia.

Por consiguiente, parte de las modificaciones en los sistemas y procesos de Telefónica requeridas por la presente resolución ya han comenzado a llevarse a cabo de forma consensuada con los operadores, a través de las reuniones periódicas que vienen manteniéndose, según manifiesta Telefónica. Además, ninguna de las modificaciones derivadas de la aprobación de la presente resolución implica la implantación de nuevos servicios, sino que constituyen mejoras o modificaciones de procesos ya existentes.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta la remisión de aquellas modificaciones de mayor calado e impacto en sistemas al expediente DT 2008/674. Por otra parte, carece de sentido acumular ambos procedimientos, pues se retrasaría innecesariamente la introducción de las medidas aquí analizadas cuya necesidad y urgencia ya ha sido suficientemente puesta de relieve.

Por último, no puede obviarse que en otros expedientes con implicaciones de mucha mayor envergadura en sistemas y procesos, como es el caso de la resolución sobre la revisión de la Oferta de referencia de servicios mayoristas de banda ancha (OIBA), de fecha 27 de marzo de 2008, se otorgó a Telefónica un plazo de cuatro meses.

Por todo lo anterior, esta Comisión estima suficiente un plazo de cuatro meses para la implantación en sistemas de los cambios en procedimientos derivados de la presente resolución.

Octavo.- Requerimiento mensual de información sobre determinados parámetros

Con fecha 22 de mayo de 2008 se remitieron requerimientos de información a Telefónica y a varios operadores que hacen uso de la desagregación de bucle, solicitándoles que remitan, con carácter mensual, determinados parámetros con el objeto de obtener información detallada, desglosada por operador, sobre el estado y la evolución temporal de la prestación de los servicios mayoristas de desagregación de bucle.

Los datos recibidos de los diferentes operadores permiten comprobar con un mayor nivel de generalidad, algunas de las problemáticas observadas en las inspecciones de marzo, julio y noviembre en Yacom-Orange y Tele2-Vodafone, así como la tendencia observada a lo largo del tiempo.

Uno de los aspectos destacables reflejados por los datos es la progresiva reducción de los plazos de resolución de averías, con el consecuente aumento del porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo y disminución del volumen medio de averías en curso. Si bien los datos aportados por Telefónica y los operadores no son totalmente



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

coincidentes y no se dispone de la información de determinados parámetros para determinados meses²¹, se observa una tendencia similar en ambos.

En la provisión, también ha podido observarse una mejora en cuanto al porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias, así como un decremento de la tasa de rechazos, si bien continúa siendo elevada, con variaciones entre los diferentes operadores.

En vista de la evolución de la situación desde la primera inspección efectuada en marzo de 2008, y teniendo en cuenta que se han corregido o paliado por parte de Telefónica algunas de las deficiencias observadas, encontrándose otras en proceso de corrección, no es preciso continuar recabando del conjunto de los operadores información periódica de carácter tan exhaustivo como en el requerimiento aquí analizado.

En principio, se consideran suficientes los datos sobre los indicadores de calidad (incluyendo la información desglosada por operador) y el sistema SICOBA a los efectos de llevar a cabo el seguimiento del estado de la provisión y mantenimiento de los servicios mayoristas de acceso al bucle, sin perjuicio de que se pueda requerir en cualquier momento información más detallada sobre parámetros concretos asociados a posibles puntos conflictivos o problemáticos.

Por todo lo anterior, esta Comisión no estima necesario prolongar la obligación de remisión por los operadores de la información detallada de seguimiento estipulada en el requerimiento periódico de información de 22 de mayo de 2008, a excepción del desglose por operador de los indicadores de calidad que Telefónica viene enviando a raíz de dicho requerimiento.

Conforme a los anteriores hechos y fundamentos de derecho, esta Comisión,

RESUELVE

Primero.- Telefónica deberá modificar su Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA), sustituyéndola por el texto incluido en el Anexo V a esta resolución.

Segundo.- Esta Resolución surtirá efectos desde el día siguiente al de su notificación a Telefónica.

Sin perjuicio de lo anterior, la definición de los servicios y los plazos de entrega de servicios de la OBA serán de aplicación una vez transcurrido un mes desde la fecha de aprobación de la presente Resolución, con la excepción del procedimiento de garantía de calidad de los pares desagregados que deberá ofrecerse en el plazo de cuatro meses desde dicha fecha. Los procedimientos administrativos de la oferta deberán estar implementados en el SGO a los cuatro meses de la fecha de aprobación de la presente Resolución, manteniéndose hasta ese momento los actualmente vigentes. Telefónica deberá comunicar a los operadores los correspondientes cambios con al menos dos meses de antelación a la implementación de dichos procedimientos, incluyendo un mes para pruebas conjuntas con los operadores.

²¹ En determinados meses, los operadores no han estado en disposición de extraer datos del SGO por incidencias asociadas a la funcionalidad de volcado masivo de dicho sistema.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Tercero.- En el plazo de tres días hábiles desde la notificación de la presente Resolución, Telefónica publicará la nueva OBA en su servidor hipertextual "<http://www.telefonicaonline.es>".

Cuarto.- Dejar sin efecto la obligación de remitir mensualmente a esta Comisión los datos especificados en el requerimiento periódico de información remitido a Telefónica, Jazztel, Tele2, Orange, Yacom, Desarrollo de la Tecnología de las Comunicaciones, S.C.A., Grupalia Internet, S.A., World Wide Web Ibercom, S.L. y Sarnet, S.A. con fecha 22 de mayo de 2008.

Quinto.- Telefónica completará la corrección de las deficiencias observadas en las inspecciones, y en particular deberá:

- 1) Cesar en la denegación incorrecta de solicitudes de prolongación de par, ya sea por aplicar causas explícitamente prohibidas en la OBA, o por basar la validación de los datos en información errónea.
- 2) Subsanan las deficiencias en los sistemas que ocasionan pérdida de mensajería de traspasos de bucle.
- 3) Poner en práctica el procedimiento de recuperación de bucle, según los principios establecidos en la OBA.
- 4) Abstenerse de introducir información falsa en el proceso de provisión.
- 5) Reducir el volumen de desagregaciones incorrectas y no entregar prolongaciones de par en el sistema sin que se hayan llevado a cabo las actuaciones pertinentes en central y, en su caso, en dependencias del abonado.
- 6) Abstenerse de franquear de forma irregular las incidencias por avería.
- 7) Registrar correctamente la causa y responsabilidad de las averías y facturar las penalizaciones por falsa avería únicamente en aquéllos casos en que esté debidamente justificado.
- 8) Solventar los defectos que impiden la apertura de averías mediante el sistema de gestión de incidencias.
- 9) Completar los desarrollos orientados a dotar de trazabilidad al sistema de gestión de incidencias de forma que se permita el adecuado seguimiento de la evolución de las incidencias.

Sexto.- Telefónica remitirá mensualmente a esta Comisión mediante correo electrónico a la dirección "datos-bucle@cmt.es", de forma adicional a los datos globales sobre los indicadores de calidad que ya viene remitiendo, el desglose por operador de cada uno de los indicadores de calidad para el servicio de prolongación del par. Telefónica de España, S.A.U. facilitará sus datos desglosados a aquéllos operadores autorizados que lo soliciten.

El incumplimiento de la presente resolución puede ser considerado como infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 letra r) de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Artículo 23.2 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior aprobado por Resolución del Consejo de la Comisión de fecha 20 de diciembre de 2007 (B.O.E. de 31 de enero de 2008), con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 del la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

Vº Bº, EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Reinaldo Rodríguez Illera

Ignacio Redondo Andreu



ANEXO I

Contribución Consensuada por el Grupo de Trabajo conjunto ASTEL/Telefónica sobre el Punto de Acción Número 8 (Rechazos de solicitudes por datos incorrectos)

Propuesta de mejora de los criterios de validación de los domicilios de pares vacantes

La propuesta de mejora consiste en aplicar un nuevo criterio para la validación del domicilio de pares vacantes que con fecha 10-05-2007 estamos aplicando para las solicitudes recibidas, que se resume en los principios siguientes:

- Todas las solicitudes de desagregación de pares vacantes cuyo domicilio sea informado en lengua vernácula, hasta donde podamos interpretarla tanto en tipo de vía (estrada-carretera, rua-calle, avinguda-avenida,...) como en denominación, serán aceptadas.
- Todas las solicitudes, en cuyos casos la denominación de la vía venga incompleta, faltando profesión de la persona (pintor, escritor, alcalde,...) o parte del nombre (apellidos, por ejemplo), serán consideradas la más similar parecida para su validación.
- Cuando el tipo de vía informado en la solicitud no exista como tal en nuestros ficheros de calles, se tomará como cierta la contenida en los citados ficheros, siempre que conste sólo una con igual denominación.
- En aquellos casos que para una misma denominación existan distintos tipos de vía (calle, avenida, plaza,...) y la informada en solicitud no se corresponda con ninguna de ellas, se considerará aquélla en la que coincida la central, y de existir varias convergentes, se tomará la que en nuestros ficheros se registre como genérica.
- Aquellos tipos de vía no contemplados en la tabla 1-1 del documento "SPON-Formatos Bucle OBA2006" remitido con anterioridad a los operadores, se aceptarán viniendo como calle, incluyendo el tipo de vía real dentro del campo de denominación (vía, núcleo, ...)

Estamos seguros, que con la aplicación de este criterio de validación de los domicilios asociados a pares vacantes, se van a reducir sensiblemente el número de rechazos por datos incorrectos.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ANEXO II

NUEVA PROPUESTA DE CAUSA DE FRANQUEOS PARA INCIDENCIAS DE PROVISION (SGO-RECLAMACIONES) DE ACCESO DIRECTO	
RECHAZOS	Literales: La solicitud reclamada no se corresponde con el Servicio afectado
	Aclaración: Existe inconsistencia entre el servicio afectado que se está reclamando con la petición que se reclama. Ejemplo: xxxPPDCyyyyyyyyyy y se reclama como servicio la ubicación.
	Literales: No existe solicitud con ese código de Pedido
	Aclaración: Existe un error en la identificación de la petición que se reclama ya que no existe en SGO
	Literales: No procede reclamación de Provisión, abrir como incidencia Infraestructura (avería)
	Aclaración: Se está reclamando por la provisión de un servicio que está provisionado y lo que se debe reclamar es el mal funcionamiento y para ello se debe reclamar por avería (incidencia de infraestructura)
	Literales: No procede reclamación de Provisión, no superado plazo de provisión
	Aclaración: Se está reclamando por demora la provisión de un servicio que se encuentra dentro del plazo
	Literales: No procede reclamación de Provisión, solicitud anulada
	Aclaración: Se produce cuando se reclama demora en provisión y la solicitud esta anulada en SGO.
	Literales: No procede reclamación de Provisión, solicitud en incidencia
	Aclaración: Cuando se realiza una reclamación sobre un pedido que en SGO ya está en estado de incidencia
	Literales: No procede reclamación de Provisión, trabajos finalizados
	Aclaración: Se trata de una reclamación en la que en el momento de su apertura, los trabajos están finalizados en SGO.
	Literales: No procede reclamación Provisión, solicitud rechazada en SGO
Aclaración: Cuando se reclama demora en provisión sobre una solicitud rechazada.	
Literales: No procede reclamar más de un síntoma, abrir una secuencia por concepto reclamado	
Aclaración: Este rechazo se produce cuando se reclama en observaciones (sobre todo en UBI y TCI) más de un concepto cuando lo que se debe hacer es abrir una reclamación por concepto a reclamar.	

FRANQUEOS	Literales: Actualizados Ficheros, solicitar nuevamente
	Aclaración: Se ha corregido una inconsistencia en sistemas y ya se puede volver a hacer la petición. (ej. se solicita un servicio sobre una ubicación y está mal inventariada en sistemas, primero se corrige el inventariado y posteriormente se informa para que se vuelva a pedir)
	Literales: Cita concertada con Cliente, en proceso de actualización SGO
	Aclaración: Cuando se ha concertado una cita con el cliente y en el momento de abrir la reclamación no estaba reflejada en SGO
	Literales: Cliente ilocalizable
	Aclaración: Cuando TdE intenta contactar tres días a tres horas diferentes y no consigue hablar con la persona de contacto
	Literales: Cliente desiste y no desea actuación
	Aclaración: Cliente indica que no desea que se realice ninguna actuación.
	Literales: En proceso de actualización, solicitar pasadas 72 horas
	Aclaración: Se ha detectado algún movimiento sobre el número de teléfono o circuito, y se encuentra en proceso de actualización en sistemas.
	Literales: Solicitud con cita concertada por Cliente
	Aclaración: Se produce cuando se reclama demora en provisión y al analizar la reclamación existe una fecha concertada con el cliente para efectuar la misma.
Literales: Solicitud en incidencia en SGO	
Aclaración: Se trata del caso en el que al analizar la solicitud está en incidencia en SGO (p.ej. Por permisos)	



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Literal:	Solicitud en incidencia, pendiente respuesta Operador
Aclaración:	Se trata del caso en el que la solicitud está en incidencia en SGO pendiente de resolver por parte del Operador. (Ej.Espacio ofrecido diferente del solicitado).
Literal:	Solicitud en incidencia, trabajos con fecha prevista
Aclaración:	Se produce cuando se reclama demora en provisión y al analizar existe una incidencia con fecha prevista de resolución (instalación de equipos ...)
Literal:	Solicitud en proceso de anulación y actualización SGO
Aclaración:	Cuando se reclama una demora en provisión y la petición se encuentra en proceso de actualización en SGO y en proceso de anulación en el sistema de provisión.
Literal:	Trabajos realizados
Aclaración:	Este franqueo se produce cuando se reclama una demora de provisión y al analizar la reclamación ya está finalizada en SGO.
Literal:	Trabajos Terminados, en proceso actualización SGO
Aclaración:	Se franqueo con esta causa cuando al analizar la reclamación los trabajos están finalizados y están en proceso de actualización en SGO.
Literal:	Rechazo correcto, no procede reclamación de Provisión
Aclaración:	Este rechazo se produce cuando se reclama por disconformidad con el rechazo y el motivo de rechazo que informa SGO es correcto.



ANEXO III – RESUMEN Y CONTESTACIÓN DE ESTA COMISIÓN A LAS ALEGACIONES SOBRE LAS INSPECCIONES PRACTICADAS A TELE2-VODAFONE Y YACOM-ORANGE

1.- SOBRE LA NULIDAD DE LAS INSPECCIONES

Con carácter general, Telefónica señala en su escrito de fecha 18 de marzo de 2008 que las actuaciones inspectoras ordenadas y llevadas a cabo por esta Comisión en las sedes de Tele2 y Yacom entre el 3 y el 7 de marzo son contrarias a derecho y, por tanto, nulas, por haber conculcado el derecho a la defensa reconocido en el artículo 24.2 de la Constitución. Se señala que debería haberse otorgado a Telefónica la posibilidad de intervenir en la inspección solicitando aclaraciones, precisiones o realizando las manifestaciones que considerase oportunas. Esta causa de nulidad se fundamenta en el artículo 62.1.a) de la Ley 30/1992 (*“los que lesionen los derechos y libertades susceptibles de amparo constitucional”*).

Al haberse dado la oportunidad de estar presentes a Yacom y a Tele2, pero no a Telefónica, según esta última se la estaría privando de su derecho a la defensa por infracción del principio de contradicción. En sus argumentaciones, Telefónica se apoya en la doctrina del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas en casos como el de Hoechst (STJCE de 21 de septiembre de 1989), LVM (STJCE de 15 de octubre de 2002) o Akzo (Auto del Presidente del Tribunal de Primera Instancia de 30 de octubre de 2003).

El Tribunal Constitucional ha venido reconociendo a los interesados en procedimientos administrativos derechos de defensa análogos a los previstos en el procedimiento penal, si bien únicamente con relación y en el marco de procedimientos administrativos de carácter sancionador²². Además de estar ante un procedimiento sancionador, en el Fundamento Cuarto de la SSTC 3/1999 (Sala Primera) de 25 de enero de 1999 se dice que la aplicación de los principios del derecho penal debe realizarse no de forma automática, sino operando con cautela y siempre que sea para salvaguardar los principios básicos del artículo 24.2 CE y resulte compatible con el procedimiento administrativo concreto. Por último, además de darse los anteriores requisitos, la falta de contradicción debe haber provocado en el interesado una “indefensión material” real y efectiva (Fundamento Cuarto de la STC 3/1999 Sala Primera de 25 de enero de 1999).

Por otra parte, debe tenerse en consideración la jurisprudencia en materia de nulidad de actos administrativos en general: la presunción de validez de los actos administrativos, salvo prueba en contrario, contenida en el artículo 57 de la Ley 30/1992 (*“se presumirán válidos”*). Esta presunción de validez *iuris tantum*, esto es, salvo prueba en contrario, ha sido ratificada por la jurisprudencia en diversas resoluciones. Entre otras, podemos citar las SSTS de 28 de mayo de 2006 (RJ 2006\3138), de 23 de junio (RJ 2003\5786) y 24 de octubre (RJ 2003\8889) de 2003. Los Tribunales han señalado que *“las causas de nulidad sean aplicadas moderadamente y en consideración al derecho afectado, la gravedad de la infracción”, las consecuencias de la misma así como la situación del interesado*. En este sentido, cabe destacar la STS de 18 de diciembre de 1991 (RJ 1991\9455, Fundamento 2º) así como la S AN de 21 de abril de 1999 (RJCA 1999\2624, Fundamento 4º).

²² Véase el fundamento Tercero de la STC núm. 243/2007 (Sala Segunda), de 10 diciembre.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En cuanto a la jurisprudencia en materia de nulidad por infracción del derecho del artículo 24.2 CE con motivo de actuaciones inspectoras, debe traerse a colación la importante STC 160/1994, de 23 de mayo. En su Fundamento Segundo, el Tribunal rechaza una posible indefensión al recurrente causada por irregularidades en actas de inspección previas a la incoación de un procedimiento sancionador.

Es decir, no habría indefensión porque el acta sirve únicamente para determinar la existencia de “indicios” suficientes para acordar, en su caso, la apertura del procedimiento sancionador en el sentido del artículo 12 del Real Decreto 1398/1993. En términos similares, el artículo 69.2 de la Ley 30/1992 prevé para el procedimiento administrativo general un período de “información previa” con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

En el caso que nos ocupa, ni siquiera nos hallamos ante un procedimiento de “información previa” (que podría ser un paso o fase más), sino que estamos únicamente ante un procedimiento de modificación o revisión de la OBA.

En materia de aplicación del artículo 50 de la Ley 32/2003 sobre la potestad inspectora, es importante destacar las SSAN de 23 de octubre (JUR 2007\352601) y de 31 de octubre (JUR 2007\352576) de 2007. En ambas el interesado alegaba su ausencia en las operaciones de inspección previas a la incoación del procedimiento sancionador como defecto causante de indefensión y nulidad administrativa. Y en ambos casos la Audiencia Nacional rechazó este argumento sobre la base de que la actual Ley 32/2003 no prevé la asistencia de interesados en las inspecciones.

En ambos casos y en el Fundamento Cuarto de ambas resoluciones, la Audiencia Nacional señala que:

“La vigente normativa (esto es, la Ley 32/2003) no prevé la asistencia de las personas o empresas posibles autores de una infracción en una labor de inspección como la que se contiene en dicho acta de control.”

La razón de ello la encontramos en el Fundamento Cuarto de la SAN de 31 de octubre de 2007, y ello porque:

“la referida hoja de control (el acta de inspección) dio lugar a la incoación de expediente sancionador dirigido contra la hoy recurrente, la cual pudo combatir, en las distintas fases que se le dio audiencia en dicho expediente, los datos recogidos en el citado documento y articular prueba en defensa de sus intereses. (...)”

Como puede observarse, la Audiencia Nacional se está refiriendo a la facultad que asiste al interesado, una vez incoado el expediente sancionador, de efectuar alegaciones (artículo 16 RD 1398/1993), de proponer y practicar prueba (artículo 17 RD 1398/1993) y del trámite de audiencia (artículo 19 RD 1398/1993). La tesis de la Audiencia podría formularse del siguiente modo: no puede concurrir indefensión del interesado en el procedimiento puesto que este último todavía no existe, empezando el mismo con el acuerdo de iniciación previsto en el artículo 13 RD 1398/1993. Esta tesis ha sido confirmada por otros Tribunales y en otros ámbitos del Derecho Administrativo. Así, por ejemplo, pueden traerse a colación las SSTSJ de Cantabria de 23 de enero de 2004 (JUR 2004\62055) y de 3 de octubre de 2007 (JUR 2007\339910).



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por lo tanto, aplicando los pronunciamientos jurisprudenciales mencionados, puede concluirse que no concurre la causa de nulidad alegada por Telefónica.

2.- SOBRE LOS RESULTADOS DE LAS INSPECCIONES

Telefónica afirma haber realizado un importante esfuerzo en la mejora de la operativa y los sistemas, y que sigue efectuando acciones con el objeto de conseguir los mejores resultados, requiriendo para ello de la colaboración de los operadores.

Telefónica incluye un análisis detallado de los aspectos señalados en las inspecciones por la CMT y, en particular, de aquéllos en los que se indica que “son problemáticos” o que “no se han constatado mejoras significativas desde marzo”, afirmaciones que, a su juicio, no son aplicables, con excepción de problemas puntuales.

A. Alegaciones sobre los rechazos de solicitudes

Telefónica afirma que el volumen de rechazos improcedentes se sitúa en la actualidad en torno a un 3%, con lo cual la mejoría ha sido importante, debido al progresivo uso que los operadores realizan del formulario del par unificado (PPU). Telefónica aporta datos que reflejan un menor porcentaje global de rechazos para aquellos operadores que han adoptado el PPU. En el caso de Yacom (operador objeto de la inspección a este respecto), Telefónica indica que todavía no se ha adaptado al PPU, y que se está trabajando de forma conjunta para facilitarle la migración.

Telefónica indica que, si se utiliza el software y los formularios correspondientes a la OBA 2004, se rechazará por las causas de dicha versión de la OBA y que, a petición del grupo France Telecom, se ha retrasado el cierre de los mismos. Telefónica concluye que, a su juicio, no cabe considerar improcedentes los rechazos derivados del uso del software adaptado a los requisitos de la OBA 2004, en vez de la versión adaptada a la OBA 2006. Telefónica remarca que la alternativa hubiera sido el cierre de la versión antigua, en las condiciones contempladas en la OBA, lo que habría ido en contra de determinados operadores. Telefónica ha intentado evitar dicha situación, a pesar de haberse producido una convivencia de software de 2 años cuando la OBA contempla 2 meses.

Sobre los rechazos erróneos por número de central, Telefónica indica que la base de datos de información de numeración disponible en TOL cuenta con la información de la central que ofrece el servicio de voz y que, en ocasiones no coincide con la central a la que se conecta el bucle del cliente. Telefónica indica que dicha información es necesaria para diversos servicios, entre ellos la interconexión, y que, con el fin de evitar estos rechazos se remitió a los operadores un correo informativo al respecto, indicando las bases de datos y sistemas a consultar para determinar la central a la que corresponde un par, en particular las consultas individuales a la base de datos de pares y la descarga de los ficheros de centrales de pares coubicables (Anexo 4 del escrito de Telefónica).

En relación al rechazo “número no dado de alta en TESAU”, Telefónica indica que las consultas realizadas por la CMT contra TOL (www.telefonicaonline.com) para determinar si existía un error se estaba realizando en cobertura de servicio y varios días después del rechazo. Telefónica indica que dicha consulta puede ofrecer información de cobertura del servicio si el número de referencia ya ha tenido servicio. Telefónica añade que, a petición de los operadores según se refleja en el acta de la reunión de 27 de marzo de 2008 (Anexo 5 del escrito), se analiza cada día y durante un plazo de 3 ó 4



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

días consecutivos que el número no se encuentra dado de alta en los sistemas de referencia, previo al rechazo por este motivo.

Telefónica aporta las estadísticas de los rechazos para el total de operadores, desglosados por subtipos, y su evolución desde la fecha de la inspección hasta la segunda semana de enero. Telefónica hace alusión al hecho de que los operadores utilizan máquinas automáticas que reenvían la misma solicitud inmediatamente después de recibir el rechazo por datos erróneos, sin comprobar ni modificar ningún dato. Lo anterior eleva la tasa de rechazos, creando la percepción de que este número es muy superior al que se produce en realidad. Telefónica reconoce la existencia de ciertas deficiencias debidas a un descuadre de la planta del SGO y afirma estar trabajando en el desarrollo de un proceso que regularizará de forma proactiva una parte de la planta. Asimismo, Telefónica relaciona una serie de mejoras que está introduciendo para reducir el número de rechazos y afirma que en la actualidad sólo se producen rechazos erróneos para el 3% de las solicitudes, incluyendo las reiteraciones de las solicitudes rechazadas.

Respuesta de esta Comisión

En relación a los rechazos improcedentes por causas explícitamente prohibidas en la OBA que, según Telefónica se producen por el uso inadecuado y prolongado en el tiempo, por parte de los operadores, de versiones anteriores del software, adaptado a requisitos de la OBA 2004, es preciso realizar dos matizaciones:

- 1) Para eliminar dos causas de denegación, Telefónica ha implementado una migración a un formato completamente nuevo de formulario de solicitud y de mensajería, cuando en este caso no se le estaba requiriendo la creación de un nuevo procedimiento. Esta migración impacta en los sistemas y procesos de los operadores y tiene carácter obligatorio si éstos no desean recibir rechazos de solicitudes por dichas causas. Telefónica no expone las razones que justifiquen la necesidad de esta migración para ejecutar las modificaciones requeridas, ni explica si había alguna otra alternativa posible.
- 2) Independientemente de lo anterior, no es cierta la supuesta convivencia de 2 años de las dos versiones puesto que, según consta en el correo electrónico recabado en la inspección a Yacom-Orange en julio de 2008, Telefónica notificó la apertura de los formularios PPU en noviembre de 2007. Asimismo, en el documento de fecha 27 de marzo de 2008, relativo a acuerdos alcanzados por Telefónica y los operadores en el seno de la Unidad de Seguimiento (documento aportado por Telefónica como Anexo 5 de su escrito de alegaciones) se indica lo siguiente:

“Telefónica indica que con el fin de reducir al máximo el número de rechazos asociados a las solicitudes de prolongación de par, está trabajando para automatizar las validaciones en el SGO y en particular las ligadas al nuevo formato PPU (solicitud unificada de prolongación de par)”. Está prevista la implantación de validaciones para el 2º trimestre del presente año.”

Esto es, se tiene constancia de que, la implantación del formato PPU no se comunicó a los operadores hasta noviembre de 2007 y que, como mínimo, hasta el 2º trimestre de 2008 el formato PPU no era plenamente funcional en cuanto a evitar los rechazos por causas prohibidas en la OBA, es decir, con más de un año de retraso con respecto a lo estipulado en la resolución de 14 de septiembre de 2006 de modificación de la OBA 2006. Por consiguiente, no es cierto que los operadores hayan dispuesto de más de 2 años para adaptarse a la nueva versión del software.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Los ficheros tratables con los pares de las centrales con coubicación mencionados por Telefónica en el Anexo 4 de su escrito no están disponibles para los operadores sino de forma muy reciente (abril de 2008). En consecuencia, hasta esa fecha, la única fuente de información tratable de forma automatizada por los operadores era el fichero de rangos de numeración disponible en TOL.

Por lo que respecta al rechazo “número no dado de alta en TESAU”, debe apuntarse en primer lugar que las consultas efectuadas en las inspecciones se efectuaban, a lo sumo, con 2 ó 3 días de retraso respecto de la fecha de recepción del rechazo. En cualquier caso, la petición de los operadores reflejada en el acta de la reunión de 27 de marzo de 2008 y el procedimiento puesto en marcha por Telefónica para disminuir este tipo de rechazos no viene sino a confirmar la existencia de problemática relativa a la coherencia y el volcado de la información entre los sistemas de Telefónica y el sistema de validación de solicitudes de prolongación del par.

Telefónica achaca parte del volumen de rechazos a la reiteración automática de solicitudes rechazadas por parte de los sistemas de los operadores. A este respecto, cabe apuntar que en las inspecciones ya se tuvo en cuenta dicho factor, computándose cada rechazo una sola vez para la misma línea. Por último, Telefónica reconoce la existencia de determinadas deficiencias y afirma estar trabajando para corregirlas con el objeto de reducir el volumen de rechazos, lo cual se valora positivamente, siempre y cuando se constate una mejora efectiva en este aspecto a través de los datos que esta Comisión recabe en el futuro.

Por último, en su análisis de los casos de la central Salamanca-Garrido, Telefónica indica que se trataba de solicitudes de compartido aún no finalizadas en la fecha del rechazo, sin embargo la fecha de rechazo que consta en la mensajería es posterior a la fecha de finalización. Por tanto se trata de denegaciones derivadas de un retraso en la actualización de la información entre los diferentes sistemas de Telefónica.

B. Alegaciones sobre la pérdida de mensajería

Telefónica dice haber analizado la situación y haber detectado que la pérdida de mensajería, en gran parte de los casos, no era tal, sino que los mensajes asociados a los trasposos se entregaban en el buzón asociado al acceso indirecto en lugar de en el correspondiente al acceso desagregado. Dicha deficiencia se ha detectado y solucionado en el 2008. Adicionalmente, Telefónica dice haber localizado otra deficiencia que afecta a la pérdida de cierta mensajería, estando prevista la implantación de los desarrollos para solventarla durante el mes de enero de 2009.

Respuesta de esta Comisión

En este caso Telefónica reconoce la existencia de deficiencias derivadas, entre otras, de error en cuanto al buzón de entrega, habiendo sido subsanadas ya ésta última, y estando otras en proceso de subsanación. En las inspecciones, se comprobó cómo tampoco eran accesibles en las consultas vía web al SGO los mensajes con información de traspaso perdidos. Se espera que los desarrollos efectuados y en fase de implantación de Telefónica incorporen también la solución a lo anterior.

C. Alegaciones sobre las desagregaciones incorrectas

Telefónica manifiesta que no comparte la visión de la CMT en este punto, pues considera que se han producido avances muy importantes en las incidencias de provisión por las entregas de bucle, de forma coordinada con los operadores. Telefónica indica que el umbral de longitud considerado por Yacom para marcar como errónea una



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

provisión puede dar lugar a un diagnóstico erróneo en el caso de bucles correspondientes a domicilios muy cercanos a la central.

Telefónica incluye un análisis detallado del 7,9% de desagregaciones defectuosas detectadas en la inspección de noviembre en Yacom-Orange, indicando que alrededor de un 40% se hallan localizadas en la misma central y que la causa de los fallos en dichas desagregaciones radica en un problema localizado en el cableado del tendido interno. Descartando dichas incidencias, el porcentaje de desagregaciones incorrectas quedaría reducido al 5,2%.

Telefónica alega que el ratio de desagregaciones incorrecta es muy reducido actualmente, estando dentro de los valores habituales en las entregas de servicio, y que viene poniendo en práctica diversos procedimientos de control y seguimiento de la calidad en las entregas.

Respuesta de esta Comisión

Resulta extremadamente preocupante que Telefónica justifique el 40% de las desagregaciones incorrectas analizadas en la inspección de noviembre en Yacom-Orange por haberse realizado dichas prolongaciones de par sobre un tendido de cableado defectuoso, pues ello da cuenta de una falta de coordinación entre las áreas de Telefónica responsables de cada uno de los servicios de la OBA, falta de coordinación que ya quedó patente en determinados casos analizados en las inspecciones. Este hecho no reviste menor gravedad que las desagregaciones incorrectas, contrariamente a lo que parece querer significar Telefónica.

En cuanto a la progresiva reducción del ratio de desagregaciones incorrectas, ello se valora positivamente por esta Comisión, en particular si efectivamente, tal y como alega Telefónica, viene a ser confirmado por los datos suministrados por los operadores.

D. Incidencias de provisión injustificadas

Telefónica expone que se han alcanzado ratios que se encuentran entre las mejores prácticas, observándose una notable mejoría tanto en la evolución en las tres inspecciones como en los datos internos facilitados, con porcentajes de errores residuales. En el caso concreto de las incidencias de “comunicación de nueva ventana de desagregación”, que se dan principalmente en los pares vacantes según Telefónica, ésta dice haber detectado el error y procedido a atajarlo, poniendo en marcha diferentes acciones correctivas. Telefónica remarca que esta tipología de incidencia de provisión no retrasa ni bloquea los procesos de provisión, pues su consideración es informativa (Telefónica indica que en la mayoría de los casos la fecha de entrega fue anterior a la informada de fecha de ventana).

Respuesta de esta Comisión

En el segundo Informe de audiencia, se reconoció una disminución importante de este tipo de incidencias de provisión injustificadas, que dificultan y retrasan el proceso de provisión, y debe instarse a Telefónica a seguir trabajando en esa línea, con el fin de eliminar las deficiencias que aún persisten.

En el caso concreto de la “comunicación de nueva ventana”, si bien se admite que el proceso de provisión puede no quedar bloqueado, no es admisible la entrega de la prolongación en cualquier momento anterior a la fecha de ventana de cambio comunicada, pues todas las actuaciones correspondientes han de coordinarse dentro de la ventana única de actuación de 6 horas estipulada en el apartado 1.5.4.2 de la OBA.



E. Gestión y resolución de averías

En el apartado 3 de su escrito, Telefónica relaciona diversas mejoras introducidas en los procesos de resolución de averías, como por ejemplo, el envío de un técnico al repartidor de forma previa al franqueo de las incidencias. Añade Telefónica que se está trabajando con los operadores para reducir el volumen de pruebas conjuntas, evitando desplazamientos dobles a central y a domicilio, si bien las actuaciones declaradas irregulares son residuales.

A continuación, Telefónica efectúa un análisis pormenorizado de los casos de franqueos irregulares e imputación incorrecta de la responsabilidad observados en las inspecciones, concluyendo que se han identificado puntos de mejora y acciones conjuntas para tratar de reducir las discrepancias en las imputabilidades, si bien los datos de Telefónica no coinciden con los reseñados por la CMT en las inspecciones.

En cuanto a las incidencias por puentes en el repartidor, Telefónica justifica en base a la naturaleza del servicio la mayor incidencia de las averías en el repartidor principal con respecto a otros puntos de su red. En el caso de la inspección a Tele2-Vodafone, Telefónica destaca el hecho de que un porcentaje apreciable de las incidencias por puentes en repartidor se corresponden a entregas defectuosas.

Telefónica aporta el análisis del plazo de resolución de las incidencias inspeccionadas en noviembre, indicando que sus datos son coincidentes con los obtenidos en las inspecciones pero que el tiempo efectivo descontando las paradas de reloj es sensiblemente inferior. Telefónica concluye indicando que los plazos de resolución de averías han mejorado.

Respuesta de esta Comisión

Si bien se ha producido un cierto avance en el estado de los procesos de gestión y resolución de las incidencias de los operadores desde la primera inspección, resulta imprescindible llamar la atención sobre la gravedad de las irregularidades constatadas en las inspecciones en el ámbito de la resolución de averías, en especial en la inspección de marzo, algunas de las cuales han sido paliadas desde entonces. Telefónica ahora dice haber introducido como mejora “el envío de un técnico al repartidor de forma previa al franqueo de la incidencia” lo cual, ciertamente, constituye un progreso respecto a la situación anterior, con el cual Telefónica vendría a atender mínimamente su obligación de comprobar todos los elementos de su ámbito de responsabilidad antes de proceder al franqueo de una incidencia.

Por lo que respecta a la imputación de las incidencias y discrepancias en los franqueos, se espera que los puntos de mejora y las acciones conjuntas iniciadas por Telefónica y los operadores contribuyan a minimizar o solventar esta situación.

En lo referente a las averías derivadas de puentes desconectados, defectuosos o inexistentes en el repartidor principal de central, puede admitirse que el repartidor principal constituya uno de los puntos de fallo más habituales en el proceso de desagregación de un par, pero no en una situación de funcionamiento normal del servicio. Telefónica no indica si en sus propios servicios minoristas equivalentes sufre una proporción similar de este tipo de averías, en la fase de mantenimiento del servicio.

Los plazos de resolución de averías han disminuido, tal y como expone Telefónica y confirman los datos recabados tanto en las inspecciones como los remitidos por los operadores en respuesta al requerimiento mensual emitido en el presente expediente, y se espera que Telefónica siga trabajando en esa línea.



ANEXO IV – RESUMEN DE LAS ALEGACIONES DE LOS OPERADORES SOBRE LAS PROPUESTAS DE MODIFICACIÓN DE OBA

SOBRE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA DESAGREGACIÓN DE BUCLE Y LA NECESIDAD DE LAS MEDIDAS ADOPTADAS

Telefónica en su escrito de alegaciones a la primera audiencia expone que existen más de 1,6 millones de bucles desagregados y que más del 77% de los accesos DSL de los operadores entrantes (muy por encima de otros países europeos) se basan en el acceso desagregado, frente a apenas un 30% en septiembre de 2005. A juicio de Telefónica, estos datos muestran *“que la OBA ha funcionado de forma correcta y que los operadores han podido usarla en toda su potencialidad para generar una competencia adecuada en los servicios minoristas”*.

Telefónica incluye una tabla que refleja la evolución del número de bucles desagregados entre diciembre de 2005 y agosto de 2008, así como una tabla comparativa del porcentaje que representa la desagregación de bucle con respecto al total de líneas DSL mayoristas de los operadores alternativos en diferentes países europeos.

Asimismo, Telefónica señala que el servicio de prolongación de par presenta diversas modalidades adicionales a las habituales en otros países, lo cual aumenta la complejidad de gestión. En este sentido, Telefónica incide en la evolución del servicio de bucle compartido sin servicio telefónico, que ha alcanzado una cifra de cerca de 200.000 bucles, y en el hecho de que más del 95% de las solicitudes de desagregación sobre pares con servicio telefónico activo se realizan conjuntamente con portabilidad, en la ventana de trabajo simultánea y definida por el operador alternativo.

Telefónica concluye que el peso creciente del acceso desagregado sobre otras modalidades de acceso mayorista (como el indirecto o la reventa) constituye un signo inequívoco de que la OBA ha funcionado correctamente y no ha representado ninguna barrera al desarrollo de la competencia.

Vodafone agradece la iniciación de oficio del presente procedimiento, cuyo objeto es solucionar los problemas existentes en la provisión del servicio de prolongación del par, servicio mayorista de vital importancia puesto que de él dependen, en gran medida, las condiciones en que los operadores ofrecen sus servicios a sus clientes finales.

Orange considera imprescindible la revisión de la OBA, no sólo para solucionar los problemas que vienen influyendo directa e indirectamente en el nivel de calidad de los servicios regulados, sino también para dotarla de mecanismos verdaderamente efectivos que eviten comportamientos discriminatorios y abusivos por parte de Telefónica. Orange manifiesta que los problemas detectados han tenido y tienen en la actualidad impactos directos graves en las condiciones en que los operadores alternativos prestan sus servicios a los usuarios finales, e indica que es obvio que gran parte de las referidas propuestas tienen como objeto dar solución a los problemas constatados durante las inspecciones realizadas en los meses de marzo y julio.

ASTEL hace referencia a la gravedad y reiteración de los incumplimientos por parte de Telefónica, y que se han constatado como consecuencia de las inspecciones efectuadas por esta Comisión, incumplimientos que afectan a todas las fases de la prestación de los servicios mayoristas de la OBA. ASTEL indica que existe una



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

coincidencia general entre sus miembros en que los problemas detectados en este expediente son comunes y afectan con similar intensidad a todos los operadores.

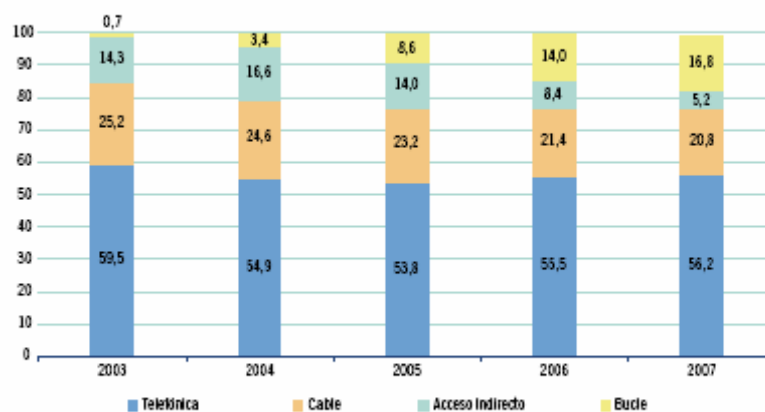
ASTEL considera que, en definitiva, en este expediente se ha constatado una vez más el nivel de incumplimiento por Telefónica de las obligaciones que se le imponen en la OBA. Por ello, aunque ASTEL agradece las propuestas de mejoras en los procedimientos de la OBA que impidan o limiten las posibilidades de que Telefónica incumpla fácilmente sus obligaciones, entiende que el foco habría de ponerse más en el establecimiento de mecanismos ágiles, frecuentes y eficaces de supervisión como, por ejemplo, las inspecciones llevadas a cabo en este procedimiento, o dotar a la Unidad de Seguimiento del bucle de mayores poderes de control.

En base a la comparativa aportada en su escrito, relativa al porcentaje que suponen los accesos desagregados con respecto al total de accesos mayoristas de banda ancha en diferentes países de nuestro entorno, Telefónica concluye que la OBA funciona correctamente argumentando que dicho porcentaje en España está muy por encima de otros países europeos y que ha aumentado considerablemente desde septiembre de 2005.

Respuesta de esta Comisión

En cuanto a la evolución del número de líneas desagregadas, Telefónica se basa en el crecimiento relativo del número de pares desagregados para fundamentar que la OBA ha funcionado correctamente y que existe una competencia adecuada basada en el acceso desagregado al bucle. Pues bien, pese a que la desagregación de bucle ha ido aumentando su peso relativo progresivamente desde 2005, tal y como alega Telefónica, lo cierto es que la cuota de mercado de esta última también se ha ido incrementando en relación al total de líneas de banda ancha, tal y como muestran los datos del Informe Anual 2007 de la CMT:

EVOLUCIÓN DE LÍNEAS POR MODO DE ACCESO (porcentaje)



Fuente: CMT

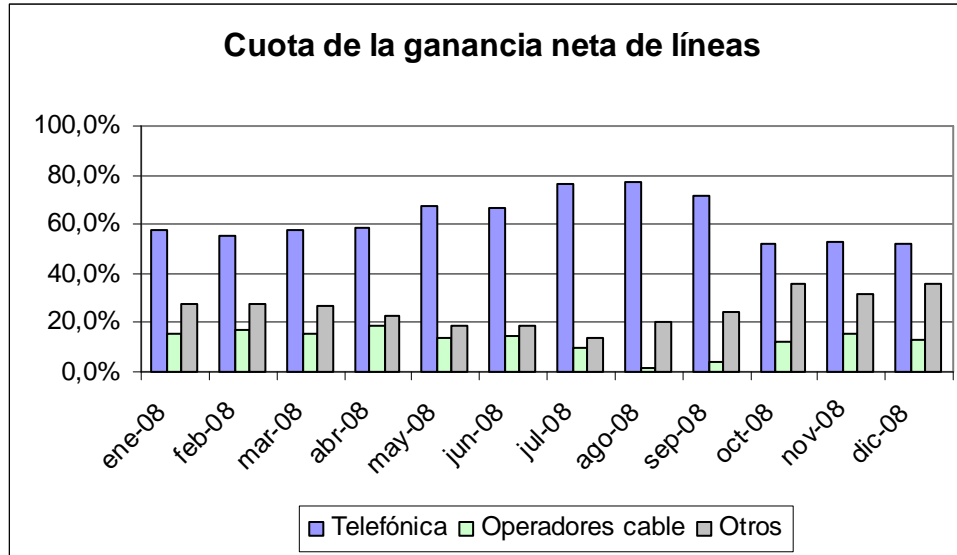
Dicha progresión ascendente de la cuota de mercado ADSL de Telefónica se ha mantenido durante 2008, siendo del 56,9% a fecha 31 de diciembre de 2008²³. De

²³ Nota mensual diciembre 2008 de la CMT.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

hecho, Telefónica lidera de forma clara la cuota de ganancia neta de líneas²⁴ en cuanto a accesos de banda ancha con respecto a sus competidores:



Por otra parte, en relación a la supuesta complejidad de gestionar modalidades adicionales a las habituales (acceso compartido sin servicio telefónico o *naked*), únicamente cabe recordar que dicha modalidad se basa en las mismas infraestructuras que el acceso compartido, y que en consecuencia, a nivel técnico, ambas modalidades son esencialmente semejantes. Por otra parte, la modalidad de acceso *naked* ya se encuentra ampliamente implantada en diversos países de nuestro entorno, como Bélgica, Dinamarca e Italia. Asimismo, es importante hacer notar que el incremento de altas en la modalidad *naked* aludido por Telefónica ha venido acompañado de un decremento muy importante en la modalidad de acceso compartido por constituir una gran parte de las altas migraciones de una modalidad hacia la otra, según puede comprobarse en los datos aportados por la propia Telefónica en sus alegaciones:

	dic-05	dic-06	dic-07	ago-08	Variación ago08/dic07
Alquiler de Bucle	434.760	939.009	1.353.948	1.560.220	15,2%
Desagregado	155.731	411.286	568.285	710.879	25,1%
Compartido	279.029	527.723	776.366	650.809	-16,2%
Compartido sin STB	0	0	9.297	198.532	2035,4%

Por consiguiente, del análisis de los datos objetivos disponibles no puede extraerse como conclusión un correcto funcionamiento de la OBA ni un adecuado nivel de competencia, tal y como parece pretender Telefónica, puesto que, como se ha visto, esta última continúa aumentando su cuota de mercado y el nivel de penetración de la desagregación de bucle está muy lejos de alcanzar el de otros países de nuestro entorno.

²⁴ Media de líneas de banda ancha ganadas por tipo de operador en los últimos 3 meses sobre la media del total de líneas ganadas por todos los operadores en el mismo periodo (datos de las notas mensuales publicadas por la CMT desde enero a diciembre de 2008).



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La deficiente puesta en práctica de la OBA viene a ser corroborada por las alegaciones de los operadores en este sentido, que reclaman mayor control y supervisión de las obligaciones de Telefónica, y confirmada por los datos obtenidos a raíz de las inspecciones practicadas. Por tanto, está suficientemente justificada la adopción de las medidas propuestas en el presente expediente.

SOBRE LAS MODIFICACIONES DE OBA EN EL SERVICIO DE PROLONGACIÓN DEL PAR Y LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

1. Bucles con garantía de calidad

Alegaciones iniciales

Tele2 considera necesario garantizar los valores de sincronismo del bucle, pues la calidad del servicio sobre un bucle puede verse afectada directamente por una degradación en los parámetros de sincronismo, aun manteniéndose la continuidad metálica. Tele2 solicita que se modifique la OBA de forma que Telefónica realice y reporte a los operadores las medidas pertinentes sobre el bucle antes de la entrega del par; garantice durante el tiempo de vida del bucle los valores de sincronismo obtenidos en la medición del mismo, considerándose admisible una degradación máxima del 10% sobre el valor inicial; y registre de forma centralizada y accesible para los operadores, los valores obtenidos en la medición.

Ibersontel hace alusión en su escrito a determinadas incidencias asociadas a un comportamiento irregular de los bucles, como derivaciones a tierra del par y fluctuaciones en la relación señal a ruido y perturbaciones de corta duración, que sólo se pueden apreciar en la transmisión de vídeo. Estas últimas, a juicio de Ibersontel, obedecen a presuntas acciones técnicas muy calculadas y con un elevado componente de ingeniería y conocimiento del comportamiento de las señales desplegadas sobre el bucle. Ibersontel aporta ejemplos concretos de este tipo de incidencias que han provocado una degradación repentina en la calidad de determinados bucles a los pocos días de su desagregación.

Ibersontel solicita el análisis de protocolos de actuación que pudieran ser incorporados a la OBA, orientados a evitar situaciones de manipulación de los pares cuyo único objeto es dificultar el desarrollo de nuevos servicios y provocar dudas sobre la viabilidad técnica de los mismos a los operadores alternativos.

Jazztel alega que si se detecta una variación de la calidad del par (en base al resultado de sus pruebas SELT/DELT) que pudiera invalidarlo para la prestación del servicio ADSL, se debería poder solicitar la actuación de Telefónica, con demostración de valores correctos de sincronismo hasta el PTR. Jazztel aporta los criterios de valores que utiliza para sus pruebas SELT/DELT.

Jazztel considera que si un par entregado por Telefónica no tiene la calidad suficiente para ofrecer los servicios de banda ancha, la sustitución del par del cliente por no tener calidad suficiente no debe tener un precio establecido aparte (servicios de reubicación y basculación del par).

Alegaciones al primer trámite de audiencia

Orange está de acuerdo con la medida propuesta en el informe de audiencia y considera que Telefónica debe garantizar unos valores de sincronismo como máximo un 10% inferiores a los valores inicialmente medidos, sin coste adicional para el operador,



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

puesto que no es responsabilidad suya el hecho de que un par en concreto no mantenga los parámetros de sincronismo necesarios para prestar el servicio.

ASTEL comparte la necesidad de establecer niveles mínimos de calidad garantizados del bucle y registrar los valores, pero entiende que la propuesta de modificación debe materializarse llevando a cabo no sólo pruebas de sincronismo, sino también de atenuación eléctrica y niveles de ruido, definiéndose la metodología por la CMT. Asimismo, debe incluirse la referencia expresa a que ni la reubicación ni las pruebas deben suponer coste alguno para el operador teniendo en cuenta que se realizan sin desplazamiento de los técnicos a domicilio.

ASTEL y Vodafone consideran que las mediciones deberían realizarse para cualquier tipo de tecnología que se provea sobre el par, entendiendo improcedente la restricción a la tecnología ADSL2+. Los valores obtenidos deberían registrarse no sólo en la base de datos de pares de cobre, sino también en el mensaje de aceptación por parte de Tesau de la solicitud de prolongación del par.

A juicio de Vodafone, la propuesta del informe permitirá resolver de forma efectiva los problemas que sufren los operadores respecto a la degradación de la calidad de los pares ya provistos, problemas que se han constatado en las inspecciones efectuadas. Sin perjuicio de la medida propuesta, encaminada al mantenimiento de la calidad de los pares ya provistos, Vodafone considera que debería establecerse además una calidad mínima de los pares, de forma que se asegure que la velocidad de sincronismo del bucle que se va a proveer no sea menor a la que señale la herramienta de información sobre cobertura de servicios.

Jazztel considera que debería matizarse la metodología de medición y equipos a utilizar. Asimismo, Jazztel solicita que se incluya explícitamente en la propuesta de modificación de la OBA la descripción del proceso para implantar el mecanismo de garantía de calidad expuesta en el apartado *“posibilidades de mejora”*.

ASTEL, Vodafone y Jazztel solicitan que las pruebas de sincronismo sin desplazamiento a domicilio se efectúen sin coste para el operador.

Ibersontel expone que la existencia de defectos físicos como el trocado (cruce de hilos) tiene un impacto radical en el rendimiento del bucle. Ibersontel solicita que cuando existan varios bucles instalados en el mismo domicilio, se realicen pruebas simultáneas y, en caso de detectarse fluctuaciones superiores al 20% en la relación señal ruido o degradación de la calidad superior al 10%, debería tratarse como avería.

GOI en sus alegaciones argumenta que la cuota de alquiler de los bucles comprende expresamente su mantenimiento, que no tiene otro objetivo diferente al de que *“puedan seguir funcionando adecuadamente”*, y sin embargo cuando se produce una incidencia y dejan de funcionar correctamente, en lugar de reparar el problema, Telefónica propone al operador contratar y pagar el servicio de reubicación para cambiar el par por otro en buen estado, suponiendo ello una cuota similar o superior a la de la propia prolongación y dejando al cliente final, en el mejor de los casos, más de una semana sin servicio o sufriendo una fuerte degradación del mismo.

GOI se muestra de acuerdo con la propuesta del informe, pero solicita que se extienda su alcance a la basculación del par, y que las mediciones se realicen en las regletas del operador en el repartidor principal, o bien en el RdO, para evitar que los habituales problemas de puentes en el repartidor principal pasen desapercibidos. GOI también



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

indica que, para que la prueba propuesta sea realmente útil, debe exigirse a Telefónica que refleje los resultados en SGO, aludiendo al hecho de que actualmente no se están reportando correctamente las pruebas extremo a extremo y de sincronismo cuando los operadores las solicitan.

Telefónica afirma que la propuesta resulta desproporcionada en los medios y de imposible cumplimiento en su objetivo de garantía de calidad por diversos motivos que la convierten en técnicamente inviable. En particular, Telefónica alude a cuestiones físicas de los pares y gestión del espectro que están más allá de la capacidad de control de Telefónica, e indica que dicha realidad es reconocida por la propia CMT en los apartados 6.2 y 6.3 del Plan de Gestión del Espectro de la OBA.

Telefónica indica que si la CMT considera necesario mejorar el plan de gestión del espectro, lo indicado sería impulsar la creación del comité de control de interferencias previsto en la OBA. Telefónica argumenta además que la velocidad que proporciona un par no es sostenible en el tiempo y que, desde un punto de vista físico, las características técnicas de los pares se degradan con el tiempo por la carga variable y creciente de señales xDSL, además de la degradación física de los pares por el paso del tiempo (manipulaciones, empalmes, etc.) que afecta de forma global a todos los pares de un mismo mazo, con independencia de si el cliente final es mayorista o minorista. Telefónica dice no utilizar el concepto de nivel mínimo de calidad garantizado para un par en sus propios servicios minoristas.

Por otra parte, a juicio de Telefónica, la medición propuesta de los pares en el momento de la entrega según se recoge en el informe no cumpliría el objetivo perseguido, puesto que la velocidad máxima sobre el par es un parámetro estimado de forma teórica y por tanto tiene cierto margen de error y podría variar en función de las condiciones del momento en que se realice, y podrían producirse discrepancias con las medidas que efectuasen los operadores en un momento dado. Telefónica dice disponer ya de una base datos (base de datos de pares de la OBA) con las características técnicas y teóricas de los pares, comunes para todos los servicios minoristas y mayoristas, que ha permitido con un pequeño margen de error la actuación y prestación de servicios de banda ancha desde hace más de 7 años, sin necesidad de incurrir en nuevos, complejos y costosos desarrollos.

Telefónica expone que, cuando se produce una avería en sus servicios minoristas, realiza las pruebas extremo a extremo en remoto, hasta el router del cliente, no siendo ello posible en el servicio mayorista, al no existir continuidad desde el DSLAM hasta el router de cliente. En relación a esto último, Telefónica señala que los operadores alternativos pueden efectuar medidas de sus pares desde su propio DSLAM (prueba SELT). En función del tipo de avería detectado en su servicio minorista se efectúan las reparaciones pertinentes, pudiendo procederse a reubicar el par, al igual que en el caso mayorista, y si no es posible volver a la velocidad contratada por el cliente, se le oferta una reducción de velocidad.

Telefónica también hace alusión a la existencia de una serie de pruebas para la entrega del servicio de prolongación de par reguladas en la OBA, que son opcionales y se facturan aparte de acuerdo a la lista de precios de la OBA.

Por último, Telefónica dice no disponer en la actualidad de ninguna herramienta que permita la realización de la caracterización propuesta para toda la planta de pares susceptibles de ser prolongados, ni los ya prolongados. La medida planteada obligaría a Telefónica a valorar dos posibilidades: por un lado, realizar un despliegue inmediato del



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

MAM-OBA a toda la planta, o bien realizar una compra masiva de aparatos de medida en todas las provincias, suponiendo ambas opciones unos costes muy elevados y conllevando una nueva obligación desproporcionada y no justificada, pues no está prevista su retribución por los operadores ni la debida recuperación de la inversión en equipamiento de uso exclusivo para los servicios mayoristas OBA.

Alegaciones al segundo trámite de audiencia

Telefónica se muestra en desacuerdo con la propuesta del informe relativa a considerar la atenuación eléctrica como parámetro de referencia puesto que, a su juicio, no resulta razonable, ni proporcionada, ni sirve de referencia para evaluar la existencia de variaciones en la calidad del bucle entregado.

Telefónica efectúa una distinción entre los valores de atenuación que es posible obtener mediante las pruebas DELT, las pruebas SELT y la atenuación eléctrica medida extremo a extremo, concluyendo que no son comparables entre sí, ni tampoco con los valores existentes en la base de datos de la OBA:

- 1) La prueba DELT permite recoger las características de un bucle “cerrado” (con el módem conectado en el extremo remoto), y el valor que se obtiene con esta prueba es la atenuación integrada extremo a extremo, es decir incluyendo tanto la red de Telefónica como la red de cliente. Telefónica señala que las medidas DELT sobre el mismo bucle por distintos operadores puede llevar a resultados dispares, ya que depende del DSLAM, del modem y de sus configuraciones.
- 2) La prueba SELT estima, de forma aproximada, las características eléctricas de un bucle (atenuación entre otras), trabajando desde un solo extremo y con bucle “abierto”. La prueba presenta, según Telefónica, diversas incertidumbres y sus resultados dependen de la topología de red. En particular, Telefónica destaca que la prueba para estimación de atenuación es poco fiable en redes con multiplajes, como es el caso de la red de Telefónica. Concluye Telefónica que, en ningún caso el valor estimado mediante una prueba de este tipo podría ser comparado con otro tipo de valores de atenuación obtenidos mediante otro procedimiento o los valores de la base de datos de la OBA.
- 3) La atenuación eléctrica a una frecuencia puede ser medida mediante una prueba extremo a extremo, lo que implica disponer de equipos en ambos extremos. No tiene los riesgos de la prueba SELT en cuanto a estimaciones y de asunción de inexistencia de ramas laterales, etc. Esta en realidad es la prueba existente en el servicio de Caracterización de Par de la OBA, que se mide en 3 frecuencias. Este servicio tiene un coste elevado al ser necesario desplazar con equipos de medida a ambos extremos de la línea a personal simultáneo.

Por otra parte, Telefónica expone que la atenuación incluida en la Base de datos de información es una atenuación teórica a una frecuencia en base a unas características topológicas del bucle y determinada en línea recta (sin ramas laterales). La información sobre el par se refiere a la parte recta del bucle entre el repartidor principal y caja terminal, y se basa en la información topológica digitalizada, no en medidas, por lo que no resulta directamente comparable a la atenuación medida mediante pruebas DELT.

En cuanto al caso del Reino Unido, Telefónica indica que la existencia de bucles homogéneos y sin ramas laterales, a diferencia del caso español, ha permitido a Openreach configurar y establecer a lo largo del tiempo una serie de rutinas de medidas de atenuación mediante un procedimiento automático y remoto (equivalentes a prueba



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

SELT de medida de atenuación a una frecuencia). Telefónica añade que siempre se compara el mismo tipo de medida de atenuación, siendo responsabilidad del operador probar que el fallo está fuera de su red antes de abrir un ticket de avería con Openreach (previamente el operador de realizar las pruebas de línea).

Telefónica hace alusión a otros países, como Francia, Italia e Irlanda, cuyas ofertas contemplan la obligación de realizar pruebas previas por parte de los operadores que descarten que el problema se encuentre en su red y ante la inexistencia de problemas en la red del operador incumbente permiten el cargo de una falsa avería.

En opinión de Telefónica, la CMT no justifica las razones por las que los parámetros eléctricos inicialmente propuestos por Telefónica pueden ser considerados insuficientes, y propone mantener dichos parámetros de referencia, sin incluir atenuación, parámetros que se medirían ante averías comunicadas por el operador por supuesta degradación, y cuya variación fuera de los umbrales definidos sería indicativa de una modificación en la calidad del par, que estaría sujeto a reparación o a un cambio de par, todo ello con independencia de que en un futuro se pudieran abordar nuevas medidas, de forma consensuada con los operadores.

Jazztel reitera, tal y como ya alegó en el primer trámite de audiencia, que la resolución definitiva debería recoger el detalle del procedimiento de obtención y registro de las mediciones a la entrega del par, pruebas que deberían realizarse sin coste alguno para el operador, al tratarse de pruebas en remoto que no conllevan desplazamiento.

Jazztel considera que las medidas deberían realizarse para todos los pares actualmente desagregados y no solamente en el supuesto de existencia de averías, puesto que para poder constatar la existencia de una degradación es necesario que Telefónica haya determinado unos valores iniciales para todos los bucles desagregados, de lo contrario siempre serán discutibles por Telefónica estos valores iniciales. Jazztel y Vodafone consideran que los valores iniciales deberían ser, en caso de no estar Telefónica en disposición de efectuar medidas remotas, los determinados por el operador, o en su defecto, los valores de la base de datos de la OBA.

Vodafone estima proporcionado que se exija a Telefónica la medición de los pares que se desagreguen y provean a los operadores alternativos a partir del momento en que se apruebe el presente expediente. Vodafone considera que los resultados de estas mediciones deberían incorporarse a las bases de datos de la OBA, así como comunicarse al operador en el mensaje de comunicación de prolongación finalizada.

Asimismo, Jazztel solicita que se aplique también la garantía de calidad en el proceso de provisión, es decir, que el operador pueda abrir igualmente una incidencia de provisión en caso de discrepancia entre los datos iniciales proporcionados por Telefónica y los resultados obtenidos en base a sus pruebas SELT/DELT.

Vodafone solicita que se indique expresamente en la OBA que la calidad inicial de los pares que Telefónica debe proveer a los operadores alternativos deba ser la que conste en las bases de datos de características de los pares de los servicios de información de la OBA, debiendo Telefónica actualizar dicha información en función de las mediciones que realice (o el operador en caso de que sus resultados difieran).

Jazztel y Orange se muestran en desacuerdo con la matización de “imposibilidad técnica” para sustituir el par por otro, y a su juicio, en dicho caso Telefónica tendría obligación de reparar el par afectado, pues en su momento ese par tenía una calidad



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

superior a la existente. Orange únicamente admite la posible ocurrencia de supuestos muy concretos, como por ejemplo, el retranqueo de la canalización como consecuencia de actuaciones urbanísticas.

Jazztel, Orange y Vodafone consideran que el procedimiento de garantía de calidad debe ser tratado como una avería del par de prioridad media y por tanto, subsanado en el plazo de 24 horas previsto en la OBA, y sin coste alguno para el operador. Orange añade que debería especificarse que no existirá obligación alguna por parte del operador de aceptar y/o pagar la realización de pruebas adicionales a las mínimas estipuladas en el procedimiento.

Orange considera que debería definirse un procedimiento para las mediciones conjuntas en caso de discrepancias entre las medidas realizadas por Telefónica y por el operador, pudiendo asimilarse a la figura de las “pruebas conjuntas” ya existente en la OBA.

En cuanto a los pares ya desagregados en la fecha de aprobación, Vodafone sí estima coherente que su potencial degradación se determine respecto de los datos que figuran en las bases de datos de los servicios de información de la OBA. Ahora bien, debería adoptarse un procedimiento que asegure que Telefónica no modifica unilateralmente dichos valores en el momento inicial de la provisión.

Jazztel considera que el margen máximo de 6 dB para asumir las posibles discrepancias entre los valores obtenidos por Telefónica y los medidos por los operadores a través de sus pruebas DELT es excesivo, dado que la tolerancia de las medidas efectuadas por equipos y CPE's no es superior a 3 dB. Por tanto, Jazztel considera que el margen máximo no debería ser superior a 3 dB.

Vodafone indica que debería establecerse un límite máximo de atenuación de 50dB, por encima del cual la prestación de servicios ADSL es inviable. De esta forma, por ejemplo, en el caso de pares con nivel inicial de calidad de 48dB, una degradación de más de 2dB será susceptible de ser abierta como incidencia por avería.

Vodafone y Orange solicitan que se indique expresamente que las mediciones deberían realizarse desde el RdO hasta el PTR, de forma que sean coherentes con las medidas que puedan aportar los operadores de los resultados de sus pruebas SELT/DELT. Orange indica que deberían realizarse a la frecuencia de 150 khz. En cuanto a los parámetros eléctricos a considerar, Orange propone la inclusión de la capacidad entre el hilo a y el hilo b.

Orange solicita que en el procedimiento de garantía de calidad prevalezca el resultado obtenido de la medición del parámetro de atenuación sobre el resto de parámetros de resistencia y capacidad. A juicio de Orange, Telefónica debería reparar o sustituir el par ante la constatación de pérdidas de calidad mediante la medición de uno cualquiera de los valores tasados en el procedimiento.

El GOI plantea sus dudas sobre la conveniencia de utilizar los resultados de la base de datos de pares en un procedimiento OBA que pueda afectar a la reparación de las averías, dadas las deficiencias que se han observado en la misma.

El GOI considera que no se puede basar la determinación de la existencia de una avería o de un bucle entregado sin calidad, solamente en las pruebas de resistencia y capacitancia propuestas por Telefónica, pues existen muchas otras averías que pasarían desapercibidas. El GOI no ve problemas para la medida de los pares



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

actualmente provisionados, en lo referente a la prueba de sincronismo, o incluso a la atenuación, pues dicha tarea podría ser realizada por los operadores alternativos, y volcarlas seguidamente en el SGO, si Telefónica dispone de la correspondiente interfaz.

El GOI concluye que el sincronismo, es el único parámetro que en todos los casos pueden medir ambas partes, siendo por tanto, la más prueba fiable y definitiva, y solicita por lo tanto que se vuelva a la propuesta inicial.

2. Revisión de causas de denegación

Alegaciones iniciales

Jazztel hace referencia al apartado 1.5.4.1 de la OBA, donde se incluye la siguiente previsión: *“En el caso de que un usuario final realice varias solicitudes a través de operadores diferentes, Telefónica las atenderá por riguroso orden de recepción, siendo rechazadas las que se reciban mientras una solicitud aceptada esté aún en gestión y no haya sido previamente cancelada.”*

Jazztel expone que, a día de hoy, los operadores alternativos se están encontrando con multitud de rechazos cuando, por algún problema, una solicitud anterior que se encuentra en trámite con otro operador permanece congelada en esta situación durante largo tiempo. Jazztel solicita que se matice la causa de denegación en el sentido de incluir la posibilidad de que el operador cancele una solicitud anterior de otro operador, por haber transcurrido más de 20 días laborables y encontrarse la solicitud anterior “congelada” por una incidencia irresoluble, siempre y cuando el nuevo operador solicitante esté en posesión del consentimiento del usuario final. De este modo, se evitaría el rechazo de la nueva solicitud.

Jazztel también efectúa alegaciones sobre la previsión incluida en el apartado 1.5.4.6 de la OBA, sobre cancelación de solicitudes, relativa a que *“en caso de recibir el abonado petición escrita al efecto, Telefónica de España la remitirá mediante fax al operador solicitante para que éste proceda a la cancelación del proceso”*. Jazztel solicita la indicación expresa de que la petición escrita al efecto del abonado tiene que ser “en todo caso” posterior a la solicitud de prolongación de par efectuada por el operador solicitante y, “en todo caso” relativa a esa solicitud concreta, y no a otra efectuada por otro operador distinto ni en otro momento distinto.

El informe proponía eliminar la causa de denegación de solicitudes de prolongación de par *“abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago”* y modificar el apartado 1.5.4.6 sobre cancelación de solicitudes de prolongación del par, recogiendo la posibilidad de que pueda ser también un operador quien remita a Telefónica, en nombre del abonado, petición escrita con el consentimiento explícito de este último para cancelar una solicitud previa de un operador diferente sobre su par.

Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

- *“Abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago”*

Orange recalca que la incidencia de esta causa de denegación fue constatada durante las inspecciones. Orange considera que Telefónica no puede limitar el derecho de los usuarios a cambiar de operador, indicando también que dicha causa únicamente se da con respecto a abonados de Telefónica, no pudiendo en ningún caso un operador alternativo impedir que un usuario curse un alta con otro operador si ha impagado su servicio.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Jazztel reconoce la necesidad de revisar la causa, dada su elevada incidencia, pero considera excesiva la medida propuesta y afirma que puede ocasionar un grave perjuicio a los operadores alternativos, reiterando que sería más conveniente una medida intermedia como requerir a Telefónica la remisión al operador receptor de la justificación documental de la suspensión o interrupción del servicio del cliente por falta de pago, mediante la carta remitida a éste comunicándole la suspensión temporal o interrupción del servicio.

Telefónica indica que, dado que la causa de denegación ya se ha eliminado en la Circular de portabilidad, no incidirá sobre los posibles problemas causados por su eliminación, pero solicita disponer del plazo habitual de 4 meses para la implantación.

Vodafone muestra su disconformidad con la propuesta de eliminación de la mencionada causa, tal y como ya ha puesto de manifiesto en los procedimientos relativos a la portabilidad fija y móvil.

GOI se muestra de acuerdo con la propuesta del informe, pero considera conveniente que Telefónica continúe informando de la situación de la línea, teniendo el operador la opción de confirmar o anular la solicitud.

▪ *“Ya existe otra solicitud en curso para el par de referencia”*

Orange se muestra conforme con la propuesta del informe pero indica que debería preverse la confirmación expresa por parte de Telefónica de la efectividad de la cancelación. Orange expone que se produce un problema similar en relación con la imposibilidad de cancelar una solicitud de Baja del Servicio Telefónico (BST) y considera que la OBA debería incluir la obligación de aceptar cualquier solicitud de cancelación de una BST en curso de un operador, lanzada con anterioridad a la fecha de ejecución prevista en SGO. Asimismo, Orange estima que debería incluirse la obligación de Telefónica de confirmar de forma expresa la ejecución efectiva de la BST.

Jazztel por su parte considera que habría de distinguirse entre dos casos:

- *“ya existe otra solicitud de alta en curso para el par de referencia”*. Jazztel está de acuerdo con la propuesta del informe, pero incluyendo como requisito que hayan transcurrido más de 20 días desde el envío de la solicitud, para asegurar que se trata de una solicitud “congelada”.

- *“ya existe otra solicitud de baja o cancelación en curso para el par de referencia”*. Jazztel solicita la inclusión en la propuesta relativa a que una nueva solicitud de alta por parte de otro operador siempre tendrá preferencia sobre una solicitud previa de baja o cancelación.

A juicio de ASTEL, no es una solución eficaz pasar necesariamente por la mediación de Telefónica para desbloquear una solicitud “congelada” previa de otro operador, pues no ofrece garantías ni visibilidad al segundo operador. ASTEL estima que, transcurrido un plazo razonable de 20 días laborables, debería poder quedar cancelada la primera petición. Además, en general, habría de darse siempre prioridad a las peticiones de alta sobre las de baja o cancelación, en línea con lo alegado por Jazztel.

Telefónica dice desconocer el supuesto problema de solicitudes “congeladas” aludido por Jazztel y estima desproporcionado establecer un mecanismo manual con intermediación de Telefónica, entendiéndolo más adecuado que el mecanismo sea directo entre operadores, como en el caso de portabilidad, pues ello ofrece más garantías a los clientes.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

GOI está de acuerdo con autorizar la cancelación de la solicitud por el cliente, o el operador en su nombre, pero de forma que pueda verificarse por el cliente y restringido a solicitudes bloqueadas, prohibiéndose expresamente que Telefónica lo aplique a solicitudes bloqueadas por ella misma, para seguidamente provisionar un servicio minorista.

3. Plazo de aceptación de la solicitud

Alegaciones iniciales

Jazztel considera que un plazo de 5 días para aceptar o rechazar una solicitud es desmesurado. Jazztel estima suficiente un plazo de 24 horas, tal y como se prevé en la resolución de esta Comisión de fecha 15 de mayo de 2008 (AJ 2007/1381), que pone fin al recurso de reposición interpuesto por Jazztel y Telefónica contra la resolución de 25 de octubre de 2007, sobre la modificación de las especificaciones técnicas de los procedimientos administrativos para la conservación de la numeración fija en caso de cambio de operador.

Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

Vodafone y GOI muestran su conformidad con la reducción a un día del plazo de aceptación de las solicitudes de prolongación del par.

ASTEL y Jazztel solicitan que en el mensaje de aceptación remitido por Telefónica se incluya la fecha de la ventana de cambio durante la cual se producirá la cesión del par. Jazztel considera que, si en la aceptación de la solicitud Telefónica no indica la fecha de la ventana de cambio, la reducción del plazo de aceptación a un día carece de sentido pues no es posible avanzar en los trabajos de provisión. Jazztel matiza que, en caso de ser el operador quien determine la fecha de la ventana, debería ser obligatorio que Telefónica comunicase la confirmación de la fecha en 24 horas.

Orange valora positivamente la reducción, pero la considera insuficiente, pues los plazos de autoprestación de Telefónica no se ven incrementados por un día más de aceptación de solicitud e incide en que el problema real de fondo es la discriminación en relación con los plazos de autoprestación de Telefónica.

Telefónica alega que resulta contradictoria la comparativa, puesto que el periodo de validación sí está incluido dentro del plazo de provisión del servicio mayorista, pero no en el equivalente minorista de alta de línea.

Telefónica alega asimismo que las prolongaciones con portabilidad (el 83% de las solicitudes conllevan portabilidad) ya tienen un plazo máximo de aceptación de un día, mientras que las solicitudes sin portabilidad son en su mayoría sobre bucles vacantes y requieren validaciones manuales que no pueden garantizarse en ese plazo, requiriendo unos 4 ó 5 días. Por todo ello, Telefónica considera que la propuesta de reducción de plazos máximos no aporta ningún beneficio notable y sin embargo puede resultar perjudicial, proponiendo el establecimiento de un plazo medio (no máximo) más reducido de 3 días, manteniéndose el plazo máximo actual de 5 días.



4. Procedimiento de vuelta-atrás

Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

Telefónica y Jazztel están de acuerdo con la eliminación del procedimiento.

Vodafone dice no haber utilizado el procedimiento, por lo que no desea realizar comentario alguno al respecto.

GOI indica que mostró su acuerdo con eliminar el movimiento de vuelta-atrás en los casos de imposibilidad, por ejemplo, con portabilidad o traspaso de un tercero, pero no de forma generalizada. GOI estima que el movimiento debería implantarse, aunque fuese manualmente, para los movimientos que afecten únicamente al operador solicitante y a Telefónica, pues ello redundaría en que los clientes recuperasen su servicio anterior.

5. Procedimiento de baja

Alegaciones iniciales

Jazztel hace referencia al punto 3 del apartado 1.5.4.8 de la OBA vigente, donde se establece lo siguiente:

“En el caso de recuperación del bucle por Telefónica (el cliente desea contratar el servicio con Telefónica, sin haber causado todavía baja con el operador), Telefónica comunicará al operador afectado esta circunstancia (que se va producir una baja) al menos 5 días laborables antes de que se haga efectiva (...)”

“En caso de recuperación de cliente por parte de Telefónica por medio de un proceso de portabilidad sin comunicar la baja del servicio de prolongación de par, el operador no deberá abonar la baja del servicio si la solicita en un plazo de diez días laborables tras la ejecución del proceso de portabilidad.”

Jazztel considera que debería eliminarse de la OBA vigente la posibilidad de que Telefónica recupere al cliente por medio de un proceso de portabilidad sin comunicar la baja del servicio de prolongación del par, ya que Telefónica factura todas estas bajas (puesto que la información de portabilidad no figura en SGO) y además continúa facturándole las cuotas mensuales por estos bucles.

Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

Vodafone y Jazztel se muestran conformes con la modificación propuesta en el informe, siempre y cuando se añada la indicación expresa relativa a que la baja automática derivada de la recuperación del bucle por parte de Telefónica no implicará coste alguno para el operador donante. No obstante, Jazztel considera que esta Comisión debería obligar a Telefónica a utilizar el procedimiento de recuperación de bucle (en lugar de portabilidad más bucle vacante) con el fin de no discriminar al resto de los operadores en cuanto a los plazos de provisión del servicio.

Orange hace alusión a las inspecciones realizadas en la sede de la entidad anteriormente denominada Yacom, en las cuales se constató que en el 11% de los traspasos de bucle a otro operador Telefónica no remite el mensaje de fin de traspaso, y que Telefónica no envía las comunicaciones de recuperación de bucle. En base a dichos datos, Orange sostiene la necesidad de introducir en la OBA un mecanismo para desincentivar estas prácticas por parte de Telefónica, puesto que ello genera facturaciones innecesarias al cliente final, y sobre las que las normativas vigentes de



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

consumo y de telecomunicaciones exigen responsabilidades los operadores, con el consiguiente perjuicio económico y de imagen. Orange estima que no sería desproporcionado establecer penalizaciones automáticas por dichas faltas de comunicación, recayendo sobre Telefónica la carga de probar la existencia de esas comunicaciones.

GOI está de acuerdo con la propuesta del informe, pero solicita que se prolongue el plazo de 10 días previsto para solicitar la baja, dado el mal funcionamiento general de los sistemas de información de la OBA.

Telefónica dice haber expuesto ya en diversas ocasiones la situación existente: la portabilidad implica que el cliente se da de alta en otro operador en un nuevo acceso con la misma numeración y da de baja el acceso que tuviera asociado. Si el acceso es el mismo, se trata de una recuperación de bucle. Telefónica está de acuerdo con la propuesta.

6. Denegación de solicitudes por dirección incorrecta

Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

Telefónica señala que los acuerdos alcanzados con los operadores en este tema constituyen una serie de criterios generales de buenas prácticas en la validación y habría que indicar en la OBA que se trata de una guía de actuación. Adicionalmente, Telefónica expone que ha desarrollado un servicio web de recuperación de un código denominado Gescal, cuya utilización permitirá facilitar el tratamiento de las solicitudes de provisión de prolongación de par sobre bucles vacantes.

Jazztel y Vodafone están de acuerdo con la propuesta del informe de audiencia.

GOI se muestra de acuerdo con la aplicación de las verificaciones automatizadas acordadas en la Unidad de Seguimiento, y acoge favorablemente la posibilidad propuesta por Telefónica de ofrecer servicios web para la consulta de su callejero, si bien solicita la indicación expresa en la OBA relativa a que, en caso de no ser posible la asignación automática de la caja terminal tras las validaciones informáticas, se proceda a su asignación manual por un operador técnico, que en caso de no tener éxito generaría una incidencia de provisión desde Telefónica hacia el operador.

7. Incidencias de provisión por causas asociadas al cliente final

Alegaciones iniciales

Tele2 considera que uno de los problemas más graves que se producen durante la provisión del servicio de prolongación del par está asociado al volumen de incidencias recibidas. Tele2 indica que el porcentaje con respecto al total de solicitudes enviadas en los últimos meses supera el 50% y se alcanza un valor de 1,8 incidencias por cada proyecto que acaba desagregándose. Las tipologías de incidencias más comunes son:

- Cliente desiste/no desea desagregación
- Cliente ilocalizable
- Pendiente de cliente
- Comunicación de nueva ventana de desagregación

Tele2 señala que, por ejemplo, en un 80% de los casos en los que Telefónica informa que el cliente está ilocalizable, Tele2 ha conseguido ponerse en contacto con él a través de los teléfonos facilitados en la solicitud, y que tras efectuar comprobaciones



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

directamente con los clientes, Tele2 ha verificado que Telefónica incumple sistemáticamente el procedimiento que dice aplicar para la gestión de citas con los clientes de los operadores alternativos (llamar 3 veces en 3 horarios distintos). Asimismo, Tele2 ha podido contrastar con sus clientes que el resto de las causas de incidencias tampoco son ciertas en un gran porcentaje de casos.

Tele2 propone que se incluya en la OBA la posibilidad de que el operador solicitante facilite un teléfono de contacto al que Telefónica deba llamar en el momento en que surjan problemas en la gestión de citas, con el fin de que el operador solicitante pueda comprobar que la información es correcta y consensuar con Telefónica la tipología de incidencia que corresponde a la situación real del cliente.

Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

Telefónica está conforme en líneas generales con la propuesta del informe, si bien efectúa una serie de matizaciones. En particular, Telefónica estima que debería exigirse un porcentaje de respuesta superior al 95% y un tiempo de gestión inferior a 5 minutos a los centros de atención telefónica de los operadores. Por otra parte, en opinión de Telefónica, el procedimiento únicamente aplicaría en los casos de “cliente ilocalizable” y “pendiente de cliente”, pues en el caso de cambio de ventana se trata de una incidencia meramente informativa y la incidencia “cliente desiste” debe ser gestionada comercialmente por el operador con su cliente.

Telefónica dice haber introducido recientemente mejoras, acordadas con los operadores, en la línea de esta propuesta y solicita que se le permita definir el plazo más corto posible de puesta en marcha de la iniciativa, plazo que podría superar los 4 meses.

Vodafone considera insuficiente la propuesta del informe y plantea una solución alternativa: habilitar la posibilidad de apertura de reclamaciones sobre incidencias de provisión comunicadas por Telefónica, cuando el operador esté disconforme.

Orange considera muy adecuado que Telefónica consigne un número de teléfono para poder aclarar incidencias relacionadas con el cliente final del operador.

Jazztel muestra su conformidad con la propuesta del informe, pero considera necesario matizar que, si bien es opcional para el operador solicitante la consignación del número de teléfono de atención, la utilización de dicho número debe ser obligatoria para Telefónica.

GOI solicita la apertura de expediente sancionador a Telefónica por no haber facilitado el punto de contacto para la coordinación de citas, y que se inste a Telefónica a indicarlo de forma efectiva. En caso de no usarse el punto de contacto, antes de notificarse una incidencia mediante SGO, Telefónica deberá contactar con el operador.

8. Codificación relativa a incidencias

Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

Telefónica, Vodafone y Jazztel están de acuerdo con la propuesta del informe.

GOI no está de acuerdo con las causas de franqueo y rechazos de las incidencias de provisión y solicita que se inste a Telefónica a modificarlas de forma que ninguna de ellas sea contraria al contenido de la OBA.



9. Información de la planta de pares

Alegaciones iniciales

Tele2 considera necesario disponer de una herramienta de consulta de planta para el acceso desagregado, similar a la existente en el acceso indirecto, con el fin de facilitar la gestión de inventarios y facturas.

Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

ASTEL, Jazztel y Vodafone se muestran disconformes con trasladar la petición al expediente DT 2008/674, dado que su ámbito es más extenso y no es previsible que se resuelva en un plazo breve.

GOI alega que también es necesario disponer en los servicios de información de la OBA de información sobre nodos o Muxfin y longitud de los pares.

Telefónica considera innecesaria la modificación puesto que las funcionalidades de consulta de planta actualmente disponibles en SGO superan lo solicitado por Tele2.

10. Procedimiento de gestión y resolución de incidencias

Alegaciones iniciales

Tele2 considera insuficiente la introducción de un tono como única prueba para determinar la resolución de una avería pues, en su opinión, la prueba de continuidad no sirve para determinar ciertas causas que pueden influir en la calidad del par como, por ejemplo, una derivación a tierra. Tele2 también alega que una vez descartado un problema en central, Telefónica no se desplaza a comprobar el PTR, tal y como indica la OBA. Asimismo, una vez Telefónica ha determinado que existe continuidad, únicamente da la opción de solicitar la reubicación del par, con el consiguiente coste adicional y extensión en el plazo de resolución.

A juicio de Tele2, las citadas deficiencias no sólo suponen un incumplimiento de la OBA, sino que además implican una discriminación por parte de Telefónica respecto a las actuaciones que realiza en el caso de avería en bucles a través de los cuales presta sus servicios minoristas.

Tele2 solicita que Telefónica utilice las mismas pruebas y criterios técnicos que aplica para sus propios servicios minoristas, que desplace a su técnico al PTR para verificar la instalación *in-situ* y que registre claramente en SGO las pruebas realizadas en central y PTR.

Jazztel considera que el resultado de las pruebas SELT (*single-ended line testing*) y DELT (*dual-ended line testing*) que efectúan los operadores alternativos debería resultar vinculante para Telefónica antes de exigir a éstos la realización de pruebas conjuntas. La exigencia por parte de Telefónica de la realización de las pruebas conjuntas supone la dilatación en el tiempo de la resolución de dicha incidencia una media de 72 horas, puesto que es muy difícil conseguir una cita para estas pruebas conjuntas antes de ese plazo medio. En provisión, Jazztel se encuentra con instalaciones finalizadas por Telefónica en las que detecta mediante las pruebas SELT/DELTA que no hay continuidad hasta el PTR (lo que Jazztel internamente denomina “*pares no prolongados*”).

Jazztel considera que tanto en los casos de “pares no prolongados” como en las averías, la incidencia debería ser solucionada sin necesidad de la exigencia al operador por parte de Telefónica de la realización de pruebas conjuntas, una vez obtenido



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

resultado favorable al operador alternativo de las pruebas SELT/DELT. De este modo, los tiempos de resolución de incidencias, tanto en provisión como en mantenimiento, se verían reducidos en gran medida.

Por otra parte, Jazztel considera que las citadas pruebas SELT/DELT también deberían tenerse en cuenta a la hora de solicitar la actuación de técnicos sobre la infraestructura de Telefónica y propone que se incorporen a la OBA unos valores mínimos de relación señal a ruido y de atenuación entre el repartidor principal y la sala OBA que se consideren válidos de manera que se evite la negativa de Telefónica a realizar cualquier actuación en su infraestructura alegando fallo en los equipos del operador alternativo.

Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

Telefónica no comparte la afirmación sobre el supuesto incumplimiento de la OBA en relación con las pruebas realizadas en la reparación de averías y supuesta discriminación. Por otro lado, Telefónica afirma que podría validar la prueba de sincronismo en PTR, siempre y cuando el coste del facturable en caso de falsa avería sea el mismo que para el servicio GigADSL.

Telefónica manifiesta haber ya iniciado contactos con los operadores en relación a los campos prefijados para la descripción del síntoma o boletín guiado. Una vez consensuados los formatos y contenidos, estudiará los plazos de desarrollo e implantación.

En cuanto a la prueba SELT de los operadores, Telefónica la considera válida principalmente para distancias cortas y afirma que podría plantearse como medida orientativa, siempre que los técnicos de Telefónica dispongan de acceso a la aplicación del operador.

Ibersontel propone que exista la posibilidad para el operador de solicitar a Telefónica pruebas conjuntas con análisis segmentado del bucle, pudiendo el operador aportar los equipos de medida.

Vodafone está conforme con la propuesta del informe, pero considera necesario indicar expresamente que, en caso de detectar niveles de calidad insuficientes, se proceda a la sustitución del par por otro de forma gratuita.

Jazztel está de acuerdo con la propuesta del informe, y solicita la inclusión expresa en el texto de la OBA las mejoras previstas en el apartado "Posibilidades de mejora".

A juicio de ASTEL, sí es necesario incorporar expresamente en la OBA la validez de la prueba SELT, pues hasta la fecha Telefónica no las ha aceptado. ASTEL entiende que la medida es razonable, dado el elevado número de pruebas conjuntas innecesarias constatado por esta Comisión en las inspecciones.

Orange propone que se establezca en la OBA con detalle el punto físico exacto donde Telefónica debe realizar las denominadas pruebas conjuntas, para determinar si la causa de la incidencia se encuentra en el tendido de cableado y, por tanto, es de su responsabilidad. Orange indica haber detectado discrepancias sobre la imputabilidad de la responsabilidad, lo cual provoca un aumento del número de pruebas conjuntas que posteriormente son facturadas por Telefónica través de las "falsas averías".



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Orange está de acuerdo con la inclusión de la prueba de sincronismo hasta el PTR, pero solicita que el mantenimiento de los datos recabados no se limite únicamente al proceso de resolución de la avería, sino que se incluyan en el historial de la misma.

GOI estima que las averías en el tendido de cableado que afecten a pares individuales deberían repararse en el ámbito de la incidencia en que se descubran, del mismo modo que Telefónica hace para sí misma.

GOI corrobora lo evidenciado en las inspecciones: que en muchas ocasiones los técnicos de Telefónica se niegan a realizar pruebas hacia domicilio del cliente, indicando como única solución la reubicación del par. GOI acoge favorablemente la propuesta de obligar a Telefónica a realizar pruebas de sincronismo en el PTR del abonado, que debería hacerse obligatoriamente excepto cuando el operador dé por válida la reparación en base a sus propias medidas.

11. Aceptación telefónica de la entrega del servicio

Alegaciones iniciales

En su escrito inicial Tele2 alega que Telefónica da por finalizadas provisiones de par vacante sin la pertinente instalación de PTR o puentes en central. Con el fin de evitar estas entregas deficientes del servicio, Tele2 propone la inclusión en SGO de un campo para registrar un código de aceptación que sería facilitado telefónicamente por los operadores a Telefónica en el momento de la entrega del servicio, una vez el operador hubiese comprobado la correcta desagregación.

A juicio de Tele2, la medida propuesta evitaría finalizar la provisión del servicio sin la confirmación de la correcta entrega por parte de los operadores, reduciéndose los retrasos en la misma.

Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

Telefónica dice haber negociado la propuesta de inclusión del código de aceptación en SGO con los operadores, y estar trabajando en la implantación en sus sistemas.

Por otra parte, dado que la propuesta es opcional para los operadores y de obligado cumplimiento para Telefónica, lo que implica mantener al personal realizando una comprobación adicional, a juicio de Telefónica se hace necesaria una adecuada atención telefónica a los técnicos que están realizando las actuaciones, y por ello los centros de atención deben garantizar un porcentaje de respuesta superior al 95% con un tiempo de gestión inferior a 5 minutos. En caso de no dar respuesta, no se podrá incluir el código de aceptación en el franqueo.

Orange considera la propuesta muy positiva y propone que sea completada de forma que se exija a Telefónica el reporte mensual de todas las entregas de servicio no aceptadas por los operadores.

Jazztel y Vodafone están de acuerdo con la propuesta del informe. Vodafone considera necesario que también se establezca la obligación de facilitar al operador algún tipo de prueba confirmando la correcta desagregación, como la medida de la velocidad de sincronismo.

GOI propone que las pruebas se incorporen opcionalmente y que el operador determine si las quiere realizar en cada una de las solicitudes, mediante la aportación del número



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

gratuito, que además no tiene por qué ser el mismo para todas las solicitudes ni áreas geográficas.

En otro orden de cosas, con respecto al mensaje de comunicación de finalización de los trabajos, Jazztel considera que se debe modificar la OBA estableciendo que deberá enviarse por Telefónica “el mismo día” en que se ha efectuado la finalización de los trabajos “físicos”, pues actualmente se prevén hasta dos días laborables.

12. Aceptación telefónica del franqueo de incidencias

Alegaciones iniciales

De forma análoga a lo alegado para la entrega del servicio, Tele2 solicita que se añada la posibilidad de proporcionar telefónicamente un código de franqueo a Telefónica, una vez verificada por el operador la resolución efectiva de la incidencia, código que Telefónica tendría que introducir en SGO para poder proceder al franqueo. En caso de no alcanzar acuerdo sobre la resolución de la incidencia, se podrían solicitar las pruebas conjuntas previstas en el contexto del escalado de incidencias especificado en el apartado 1.6.7.4 de la OBA.

La medida propuesta permitiría, a juicio de Tele2, determinar si Telefónica ha efectuado las pruebas pertinentes en central y dependencias de abonado, de forma previa al franqueo de la incidencia.

En línea con lo expuesto por Tele2, Ibersontel alude a la inacción por parte de Telefónica, que franquea las incidencias de forma automática, alegando siempre que la incidencia no es de su responsabilidad, sin haber realizado comprobación alguna.

Al-Pi hace referencia al elevado porcentaje de entregas de servicio e incidencias resueltas fuera de plazo por diversas causas, entre otras, el uso inapropiado de la herramienta SGO por parte de Telefónica, que incluye franqueos no previstos en la OBA, vulnerando así las garantías de servicio al operador y al usuario final abonado del servicio.

Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

Jazztel, GOI y Orange están de acuerdo con la propuesta del informe. Orange estima necesario regular algún tipo de consolidación para casos de discrepancias en la aceptación de los franqueos.

Telefónica reitera su petición de exigir unos requisitos de tiempo de respuesta a los centros de atención de los operadores, al igual que para el caso de la aceptación telefónica de la entrega del servicio (apartado 11).

Telefónica expone que viene trabajando conjuntamente con los operadores en esta propuesta, si bien, a diferencia de la aceptación de la entrega en provisión, el procedimiento todavía no está desarrollado y propone que se le permita definir el plazo más corto posible de puesta en marcha.

13. Disconformidad con el franqueo final de la incidencia

Alegaciones iniciales

Tele2 dice venir detectando reiteradamente multitud de casos en que los técnicos de Telefónica, una vez han solventado la incidencia e informado al personal de Tele2 del motivo real de la misma (puentes mal tirados, puentes sin tirar), reflejan en SGO una causa de franqueo diferente, imputando indebidamente los costes de la reparación a los



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

operadores. En estos casos, los operadores se ven obligados a aceptar el franqueo de la incidencia, que ya está solucionada, aunque discrepen con el motivo indicado por Telefónica en el SGO, pues de lo contrario se produciría una reapertura de la incidencia y el inicio de procedimientos innecesarios.

Tele2 solicita que se incluya en la OBA la posibilidad de rechazar un franqueo que se estime indebido por incorrecta imputación de la causa, sin necesidad de reabrir la incidencia, si ésta se encuentra efectivamente solucionada.

En relación al parte de actuación del técnico de Telefónica que efectúe la reparación, Tele2 considera necesario introducir las siguientes obligaciones:

- Que se incorpore una copia escaneada en SGO, asociada al número administrativo correspondiente.
- En el caso de pruebas conjuntas, que el técnico de Telefónica facilite una copia al técnico del operador.
- En el caso de actuación individual de un técnico de Telefónica en domicilio del cliente, que Telefónica facilite al cliente final del operador el parte de actuación.

Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

Telefónica no está conforme con la propuesta, al considerar que sería poco operativa y no resolvería el problema existente, requiriendo además un plazo de implantación muy elevado, y propone como solución alternativa establecer un marcado de la conformidad con el franqueo para un posterior cotejo entre las partes, de forma que no se reabrirían las incidencias. La solución implicaría reducir el plazo de aceptación del franqueo de 5 a 2 días.

Orange valora positivamente la incorporación de la posibilidad propuesta, indicando asimismo que sería positivo recoger en la OBA la posibilidad de que los operadores repercutan a Telefónica los costes innecesarios como consecuencia de irregularidades en los franqueos de las incidencias.

GOI considera que un franqueo en que se vierte información falsa constituye un franqueo indebido, y aplicaría la penalización por franqueo indebido. GOI está de acuerdo en que se diferencie a nivel de sistemas el rechazo del franqueo recibido por el operador.

A juicio de ASTEL, resulta razonable la incorporación del parte de reparación de los técnicos de Telefónica al SGO, dado que existe una práctica significativa de casos en los que no coincide la causa real de la avería con la registrada en SGO, según reconoce esta Comisión. ASTEL y Vodafone consideran que al menos habría de facilitarse el parte en el contexto del procedimiento de reclamación por disconformidad propuesto.

Jazztel está de acuerdo con la propuesta del informe.

14. Paradas de reloj y cómputo de plazos

Alegaciones iniciales

Tele2 expone que Telefónica utiliza, teóricamente, el estado "retenido" en SGO para comunicar a los operadores una parada de reloj en el proceso de provisión por causas ajenas a Telefónica, causas que están previstas en la OBA. Ahora bien, Tele2 señala que en la práctica Telefónica aplica este tipo de paradas de reloj de forma general e indiscriminada, sin indicar motivo, fechas ni demás detalles, y ello independientemente



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de que la parada de reloj sea, efectivamente, por causas ajenas a Telefónica. Tele2 considera que con esta práctica Telefónica consigue alargar los tiempos de provisión y resolución de incidencias, imposibilitar el cálculo y aplicación de las correspondientes penalizaciones e impedir a los operadores efectuar acciones encaminadas a desbloquear el proceso de provisión.

Tele2 considera necesario incluir expresamente en la OBA que Telefónica registre siempre en SGO la causa del estado “retenido” y el departamento responsable, y que permita a los operadores aportar la información necesaria para desbloquear el estado si la causa es responsabilidad suya. Tele2 también solicita que compute como tiempo de vida de la incidencia el tiempo de la fase “retenido” cuando la causa sea imputable a Telefónica, que se registre en SGO todo el detalle sobre dicho estado (causas, medidas adoptadas, fechas, horas, paradas de reloj, etc.), y no mediante correos electrónicos, y que exista trazabilidad en SGO con el fin de comprobar los detalles a posteriori.

Al-Pi también expone que el estado “retenido” afecta a un gran número de incidencias de prolongación de par, y aporta datos concretos de incidencias obtenidos de SGO. Al igual que Tele2, Al-Pi estima que dicho estado tiene la consideración de parada de reloj por parte de Telefónica y, en consecuencia, ésta no lo computa para el cálculo de los indicadores de calidad de los servicios mayoristas. Al-Pi indica que el estado “retenido” se aplica de forma sistemática e injustificada y en muchas ocasiones ello puede implicar clientes incomunicados, no siéndole posible a Al-Pi efectuar acción alguna, pues la herramienta SGO no lo permite cuando la incidencia se encuentra en ese estado. Por ello, Al-Pi solicita que se inste a Telefónica a eliminar el estado “retenido” del SGO y deje de computarlo como una parada de reloj, en caso de que así lo esté haciendo.

Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

Telefónica alega que los operadores ya disponen, desde agosto, de información completa sobre las paradas de reloj, en las condiciones señaladas en el informe. En cuanto a la posibilidad de introducir información por parte del operador para desbloquear la situación, Telefónica indica que supondría un impacto muy importante en sus sistemas y que ya está previsto incluir dicha posibilidad en el denominado “boletín guiado”, por lo que solicita que dicha propuesta se lleve a cabo simultáneamente con este desarrollo, consensuado con los operadores.

Vodafone, ASTEL, GOI y Jazztel están de acuerdo con la propuesta. Vodafone desea dejar constancia de que actualmente ya existe en SGO la posibilidad de verificar el motivo del estado “retenido”, pero no es posible aportar información alguna para la resolución de dicho estado.

GOI matiza que los puntos de contacto aportados para gestionar la resolución de la parada de reloj deberían tener la misma disponibilidad que la propia incidencia.

ASTEL y Orange solicitan el establecimiento en la OBA de la obligación para Telefónica de facilitar la documentación o pruebas fehacientes que justifiquen el retraso. Orange indica que la OBA vigente ya contempla dicha previsión para el caso de solicitudes de entrega de señal mediante cámara multioperador.

En relación a la trazabilidad del sistema Orange manifiesta que, si bien ello podrá ser de mayor objeto de detalle en el expediente DT 208/674, desea avanzar su preocupación al respecto y relaciona diversos problemas derivados de las carencias en este aspecto, en



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

especial en lo referente al seguimiento de la evolución de las incidencias, extracción de históricos del sistema e imposibilidad de calcular penalizaciones, entre otros.

15. Revisión de plazos

Alegaciones iniciales

Tele2 indica que en el informe emitido por los Servicios de la Comisión en el seno del ya referido procedimiento DT 2006/1586 se puso de manifiesto que los plazos máximos de la OBA son significativamente mayores a:

- Los plazos en que Telefónica está en condiciones de prestar la mayoría de los servicios incluidos en la OBA.
- Los plazos máximos que Telefónica utiliza en la autoprestación de los servicios equivalentes.

Por ello Tele2 solicita una reducción de los plazos máximos establecidos en la OBA para el servicio de prolongación del par, con el fin de mostrar la realidad de la situación y eliminar la discriminación entre la oferta mayorista y minorista. Asimismo, Tele2 considera que los plazos máximos deberían revisarse progresivamente en línea con las condiciones de prestación, que serán verificables a través de la herramienta SICOBA.

Orange, en sus alegaciones formuladas en el contexto del citado procedimiento DT 2006/1586 y que han sido incorporadas al presente expediente, también solicita una reducción de los plazos máximos de provisión del servicio de prolongación de par, a la luz de la información sobre los procedimientos internos de Telefónica y los indicadores de calidad publicados. Orange alude al plazo medio de provisión de 3,5 días publicado por Telefónica para su servicio Imagenio y, en base a ello, solicita una reducción del plazo de la OBA a 3 días.

Alegaciones formuladas en el trámite de audiencia

Orange considera que el plazo mayorista debería ser inferior al minorista y acorde con los plazos de autoprestación, estableciéndose un sistema de penalizaciones eficaz. Por último Orange señala que, si una solicitud se rechaza de forma indebida, no se debería volver al inicio en cuanto al cómputo de los plazos.

Jazztel considera que el plazo de provisión de la prolongación de par con portabilidad debería equipararse al plazo de 8 días propuesto para la prolongación de par sin portabilidad. Adicionalmente, Jazztel no encuentra justificada la diferencia de 3 días en el caso de portabilidad, teniendo en cuenta la dirección que está llevando esta Comisión de reducir los plazos de portabilidad a 24 horas.

ASTEL valora positivamente la propuesta, pero cree que existe margen para una reducción mayor, a la vista de la distancia significativa todavía existente entre los tiempos medios de autoprovisión de Telefónica y los mayoristas y que deberían adaptarse de forma automática al menos cada seis meses, según los indicadores de calidad publicados.

Vodafone también efectúa alegaciones en el sentido de fijar un plazo máximo para la revisión de los plazos de provisión establecidos en la presente resolución. Transcurrido el plazo máximo, en caso de no haber entrado aún en funcionamiento la herramienta SICOBA, los plazos de provisión deberían revisarse en función de los datos de los indicadores de calidad disponibles hasta el momento.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

GOI solicita la adopción de un sistema de seguimiento online de la no-discriminación, pues, a su juicio, continúan existiendo una serie de prácticas discriminatorias por parte de Telefónica e incertidumbres sobre la fiabilidad de los indicadores de calidad.

Telefónica estima que el análisis para establecer el plazo máximo habría de realizarse en base a los percentiles 95 o 99 de los servicios minoristas, puesto que la heterogeneidad de las situaciones dificulta el cumplimiento de unos plazos rebajados para el 100% de los casos. Telefónica indica que la modificación de la distribución de tiempos implicaría un incremento de los costes operativos no considerado en el establecimiento de precios.

A juicio de Telefónica, los plazos actuales no suponen un perjuicio para los operadores que en el caso de prolongación con portabilidad están proponiendo fechas de trabajo posteriores, el mismo motivo por el cual no considera justificada la reducción a 5 días en el caso de *“naked”* sobre par previamente en compartido, que es solicitada con portabilidad en la práctica totalidad de los casos.

Telefónica se muestra contraria a mantener la obligación de no descontar las paradas de reloj para el cálculo del indicador *“Tiempo medio de provisión”*, incorporado en el ANS de la OBA mediante la ya referida resolución del expediente DT 2006/1586, pues ello incrementa artificialmente los plazos de provisión de los servicios mayoristas.

Telefónica argumenta que no resulta proporcional la reducción del plazo para todo tipo de incidencias de provisión. Jazztel por su parte considera que el plazo de resolución de incidencias de prioridad media debería aplicarse también al caso de disconformidad con la comunicación de los trabajos de prolongación.