



MIGUEL SÁNCHEZ BLANCO, Director de Asesoría Jurídica de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en sustitución, por vacante, del Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (artículo 6.2 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por la Resolución de su Consejo de 30 de marzo de 2012, B.O.E. nº 149 de 22.06.2012), en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA

Que en la Sesión número 29/13 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 25 de julio de 2013, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual se aprueba la

Resolución sobre el conflicto entre Jazztel y Orange, en relación a los traspasos de bucle con portabilidad entre operadores alternativos en el ámbito de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA).

(DT 2013/1056)

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Escrito inicial de Jazztel

Con fecha 31 de mayo de 2013 se recibió escrito de Jazz Telecom, S.A.U. (en adelante, Jazztel), mediante el que denuncia el supuesto incumplimiento por parte de France Telecom España, S.A.U. (en adelante, Orange) de la resolución de 28 de julio de 2011 (DT2010/1756) de esta Comisión, por la que se aprobó un nuevo procedimiento de traspasos de operador asociados a portabilidad en el marco de la OBA, contemplando tanto el detalle de su funcionamiento como un calendario de implantación del mismo, así como de la resolución de 25 de octubre de 2012 (DT2012/1810), sobre la solicitud de la Asociación de Operadores para la Portabilidad (en adelante, AOP), de revisión del calendario de implantación de dicho procedimiento de traspasos.

Jazztel describe los aspectos concretos de las citadas resoluciones que, a su juicio, Orange está incumpliendo. Este operador considera que dichos incumplimientos, desde el pasado mes de noviembre de 2012, están causando un daño irreparable a un buen número de sus clientes, al dejarlos incomunicados, y un perjuicio económico por el daño en la imagen que causa a la compañía y el coste de instalar un par vacante para reanudar el servicio al cliente.

Jazztel viene trasladándole a Orange los problemas descritos ya desde noviembre de 2012, sin haber dado esta última una respuesta satisfactoria hasta la fecha. Jazztel aporta documentación relativa a diversas comunicaciones electrónicas intercambiadas por ambas partes, así como los dos burofaxes remitidos a Orange (en enero y mayo), requiriéndole una solución urgente con la finalidad de cesar, de modo absoluto, esta problemática.

Por todo lo anterior, Jazztel solicita a esta Comisión que obligue a Orange a: (i) sincronizar las ventanas de prolongación de par OBA y de portabilidad; (ii) utilizar la herramienta NEON



para solicitar los traspasos; (iii) utilizar el proceso 1 para portabilidad cuando el traspaso se lleve a cabo a través de la herramienta SGO.

SEGUNDO.- Inicio del procedimiento y requerimientos a Orange y Telefónica

El 6 de junio de 2013, esta Comisión comunicó a los interesados el inicio del procedimiento administrativo de referencia, 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), norma a la cual se acoge esta Comisión en el ejercicio de las funciones públicas que tiene encomendadas.

En esa misma fecha se remitieron sendos requerimientos de información a Orange y Telefónica solicitándoles determinada información en relación a la tramitación de las solicitudes de traspaso con portabilidad entre operadores alternativos y al estado de migración de los sistemas de Orange para adaptarse al nuevo procedimiento disponible en NEON desde noviembre de 2012.

TERCERO.- Respuesta de Telefónica

El 19 de junio de 2013 Telefónica remitió su respuesta al requerimiento de información, dentro del plazo de 10 días concedido a tal efecto. Telefónica manifiesta, como punto previo a su respuesta, que se acordó con Orange mantener el SGO abierto para realizar los traspasos entre terceros, prorrogando la fecha inicial prevista de diciembre 2012. Dicha posibilidad de prórroga fue reflejada en la resolución DT2012/1810, y posteriormente Telefónica procedió a comunicar a los operadores el acuerdo alcanzado al respecto. Por ello, Telefónica considera evidente que ha actuado en todo momento de forma transparente y conforme a la regulación vigente.

CUARTO.- Respuesta de Orange

Con fecha 21 de junio de 2013 se recibió respuesta de Orange al requerimiento de información, así como alegaciones al inicio de expediente. Orange alega que los supuestos incumplimientos de que le acusa Jazztel son incidencias puntuales, habituales en las operaciones diarias en las que interactúan los operadores, derivadas de la elevada complejidad de los procesos de provisión de las comunicaciones fijas en España.

Asimismo, Orange aporta las comunicaciones intercambiadas entre Jazztel y Orange donde, a su juicio, es evidente el ánimo de colaboración, habiéndose creado un grupo de trabajo operativo para reforzar los habituales canales de contacto. Añade Orange que el volumen de incidencias reportadas por Jazztel es mínimo, y destaca que en noviembre de 2012 se produjo realmente un problema grave imputable a Jazztel, ante su negativa a revisar el cupo como operador donante.

Orange llama la atención sobre el hecho de que el principal operador perjudicado por las incidencias comunicadas por Jazztel es Orange, pues afectan a clientes que han decidido portarse hacia ésta última. Por último, Orange interpreta que el texto de la OBA vigente no asocia ninguno de los dos procedimientos de traspaso a un procedimiento de portabilidad específico (el 1 ó el 12), por lo que no existe obstáculo regulatorio para utilizar SGO con el proceso 12. En cualquier caso, Orange dice tener prevista la puesta en producción de los traspasos en NEON para el próximo 28 de julio de 2013.

QUINTO.- Trámite de audiencia

Con fecha 2 de julio de 2013 los Servicios de esta Comisión emitieron informe de audiencia en el procedimiento de referencia mediante tramitación de urgencia.



SEXTO.- Alegaciones de los interesados

El 9 de julio de 2013 se recibieron las alegaciones de Jazztel y Telefónica al informe de audiencia, dentro del plazo de 5 días concedido a los efectos.

Posteriormente, el 12 de julio de 2013 tuvo entrada en el registro de esta Comisión escrito de Orange formulando alegaciones al informe, también dentro de plazo.

El resumen y contestación a las alegaciones de los interesados se recoge en el Anexo.

II FUNDAMENTOS DE DERECHO

1 Objeto del procedimiento

El presente procedimiento tiene por objeto el análisis del conflicto interpuesto por Jazztel contra Orange con motivo de supuestos incumplimientos de ésta última de las disposiciones vigentes en materia de traspasos con portabilidad entre operadores alternativos en el ámbito del acceso al bucle.

2 Habilitación competencial

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), en su artículo 48, concreta la habilitación competencial de esta Comisión para actuar en materia de conflictos entre operadores en los mercados de telecomunicaciones. En particular el apartado 4, letra d) de dicho artículo, establece que es función de esta Comisión la resolución vinculante de los conflictos que se susciten entre operadores en materia de acceso o interconexión.

La LGTel, en su artículo 11 apartado 4, establece que *“La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá intervenir en las relaciones entre operadores o entre operadores y otras entidades que, de conformidad con lo establecido en el presente capítulo, se beneficien de las obligaciones de acceso e interconexión, de acuerdo con la definición que se da a los conceptos de acceso e interconexión en el anexo II de la presente Ley, a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado, con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3..”* La letra a) del mencionado artículo 3 establece como objetivo de esta Ley, fomentar la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y, en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y en el suministro de los recursos asociados a ellos.

A tal efecto, el artículo 14 de la LGTel señala que *“de los conflictos en materia de obligaciones de interconexión y acceso derivadas de esta ley y de sus normas de desarrollo conocerá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Ésta, previa audiencia de las partes, dictará resolución vinculante sobre los extremos objeto del conflicto, en el plazo máximo de cuatro meses a partir del momento en que se pida su intervención, sin perjuicio de que puedan adoptarse medidas provisionales hasta el momento en que se dicte la resolución definitiva.”*

De conformidad con lo anterior, esta Comisión tiene habilitación competencial suficiente para resolver el conflicto planteado por Jazztel contra Orange.

3 Sobre la desincronización de las ventanas de cambio OBA y portabilidad

3.1 Impacto de las incidencias

En su escrito de denuncia, Jazztel expone los tres aspectos de las resoluciones de esta Comisión relativas a traspasos de bucle que a su juicio Orange está incumpliendo, así como



los perjuicios que ello le está ocasionando: 1) falta de sincronización de las ventanas de cambio de portabilidad y OBA; 2) retraso en la adaptación a los traspasos en NEON; 3) utilización del proceso 12 de portabilidad conjuntamente con SGO.

El primero de los problemas consiste en que Orange no estaría sincronizando las ventanas de cambio de portabilidad y OBA, incumpliendo así lo estipulado en la resolución DT2010/1756. Jazztel explica que cuando analiza las incidencias comunicadas por sus clientes en proceso de migración hacia Orange, encuentra que el traspaso del bucle se ha completado, pero la numeración del acceso no ha sido portada a Orange. Por consiguiente, el servicio telefónico del cliente se encuentra interrumpido y Jazztel se ve en la obligación de solicitar la instalación urgente de un par vacante para restablecerle el servicio, con el consiguiente coste innecesario.

Por su parte, Orange aduce que se trata de incidencias puntuales normales en la operativa habitual de los operadores y pone a su vez como ejemplo las incidencias con incomunicación que sufrieron 560 de sus clientes cuando Jazztel decidió comenzar a utilizar por primera vez el traspaso entre terceros de SGO sin previo aviso. La causa radicaba en que Jazztel enviaba la solicitud de portabilidad varios días antes de la fecha de desagregación. A pesar de los perjuicios, Orange no presentó denuncia contra esta compañía. Orange entiende que los cambios en sistemas y procesos son necesarios, aceptados y comprendidos por todo el sector, y en consecuencia, reciben el tratamiento debido a través de la dotación de los procesos extraordinarios que requieren hasta la normalización de la operativa.

Orange argumenta que los presuntos incumplimientos no son más que incidencias puntuales que, además, cuando son detectadas por Orange se comunican proactivamente para buscar vías de solución conjuntas lo más rápida y eficientemente posible. Orange acusa a Jazztel de ser el único operador que no muestra este espíritu proactivo y colaborador, pues no mostró el más mínimo escrúpulo ante los perjuicios que provocó en 2010 a los clientes de Orange.

Desde noviembre de 2012, Jazztel dice venir trasladando a Orange multitud de incidencias de desincronización de ventanas. Sin embargo, Orange indica que el volumen es mínimo, constituyendo casos aislados provocados por fallos puntuales perfectamente identificados en los sistemas de Orange y que, en los meses en que se produjeron (febrero y mayo de 2013) no afectaron más que al 1,1% de las solicitudes de portabilidad remitidas desde Orange a Jazztel.

Orange incluye en el Anexo 3 de su escrito el listado de líneas que han sufrido algún tipo de incidencia en la coordinación de las ventanas de desagregación y portabilidad desde noviembre de 2012 (1.317 en total), incluyendo aquellas causadas por la negativa de Jazztel a incrementar el cupo como donante.

Respecto al origen de la problemática denunciada, Jazztel ha identificado una serie de situaciones concretas que estarían provocándola (las cuales se analizan en el siguiente subapartado), estribando la causa última en el retraso de Orange en migrar a NEON para la tramitación de los traspasos de bucle mediante el procedimiento aprobado en la mencionada resolución DT2010/1756, y cuyo calendario se revisó por la resolución DT2012/1810. Jazztel manifiesta que Orange sigue utilizando SGO para cursar las solicitudes de traspaso, lo cual impide la vinculación sincronizada de la desagregación de bucle con el proceso de portabilidad correspondiente.

Jazztel hace referencia a la resolución DT2010/1756¹, en la que se autorizaba durante “*un periodo transitorio*” el traspaso directo ya existente actualmente en el SGO, siempre y



cuando fuera “*respetando estrictamente los operadores la ventana temporal comunicada por Telefónica para la portabilidad*”, o bien “*anulando la solicitud de OBA minimizando en la medida de lo posible problemas de incomunicación al cliente final*”. En particular, se establece lo siguiente en relación a los mecanismos alternativos al nuevo procedimiento de traspasos en NEON (página 19, el subrayado es añadido):

“En el periodo transitorio hasta su implantación, no procede en modo alguno prohibir taxativamente la solución de traspaso directo provisional ya existente actualmente en SGO

...

Ahora bien, se estima que su utilización debe hacerse siempre de forma muy controlada y respetando estrictamente los operadores la ventana temporal comunicada por Telefónica para la portabilidad. Los operadores también podrían adoptar otro tipo de salvaguardas como por ejemplo, incrementar de común acuerdo el plazo límite para cancelar la portabilidad de manera que el receptor disponga de suficiente tiempo para anular la solicitud OBA minimizando en la medida de lo posible problemas de incomunicación al cliente final”.

En vista de todo lo anterior, Jazztel concluye manifestando que, a su juicio, Orange viene incumpliendo sistemáticamente la referida resolución de traspasos, puesto que no sincroniza ambas ventanas de cambio, dejando incomunicados a los clientes.

Por su parte, Orange estima que la principal perjudicada es ella misma, puesto que se trata de incidencias que afectan a la provisión de clientes que han decidido portarse desde Jazztel hacia Orange y, en consecuencia, el riesgo de pérdida del cliente por mala imagen, sin haber experimentado siquiera la calidad de sus servicios, es elevado. De hecho, Orange señala que la gran mayoría de clientes que han sufrido la incidencia no ha llegado a terminar la provisión hacia su red, por lo que comercialmente ya se ha sufrido el mayor “castigo” posible. Además, Orange ha tenido que asumir los costes derivados del alta de acceso compartido sin STB, y la posterior solicitud de baja.

Orange concluye sobre este punto que la falta de sincronización en algunos casos de las ventanas de desagregación y portabilidad no obedece a un incumplimiento de los procedimientos establecidos o a una mala gestión de los mismos, sino que se debe a incidencias puntuales que se han tratado y resuelto como tales, y que los procedimientos de Orange garantizan plenamente la sincronización de las ventanas de desagregación y portabilidad.

Análisis

El procedimiento de traspasos de bucle entre operadores alternativos actualmente disponible en SGO fue analizado en el transcurso del expediente DT2010/1756, en el cual Telefónica presentó ciertas mejoras que había introducido durante 2010 con el fin de facilitar a los operadores la coordinación de la portabilidad con los trabajos de desagregación. Analizado el procedimiento de SGO, esta Comisión concluyó que las modificaciones eran válidas y acertadas, si bien el procedimiento necesitaba ser evolucionado y completado en la nueva plataforma NEON, a la vista de las debilidades y carencias de que todavía adolecía para garantizar la sincronización de las ventanas de cambio.

La condición básica para que el traspaso en SGO se realice de forma coordinada con la portabilidad con unas mínimas garantías, es que el operador receptor solicite la portabilidad en la fecha de ventana OBA comunicada por Telefónica, y que el operador donante la respete. Y en caso de cancelación o retraso de la portabilidad, es el operador receptor el único responsable de cancelar la solicitud de bucle a tiempo para no dejar al cliente sin servicio telefónico, pues Telefónica no tiene medio alguno para apercibirse de dichas

¹ Resolución DT 2010/1756, de 28 de julio de 2011, sobre la modificación de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA) en relación a los traspasos de operador y al Plan de Gestión del Espectro para la señal VDSL2.



eventualidades y detener la desagregación, si no se utiliza el nuevo procedimiento ya disponible en NEON.

Como bien apunta Jazztel, dicha necesidad de extremar la responsabilidad y rigor en el uso del antiguo procedimiento de SGO por parte del operador receptor ya se enfatizó muy especialmente en el apartado de la resolución relativo a mecanismos alternativos para traspasos a que hace referencia Jazztel. Por consiguiente, si un operador no cumpliera las condiciones requeridas para el uso del procedimiento de SGO (por ejemplo, no dedicando los recursos necesarios), efectivamente, estaría incurriendo en un claro incumplimiento.

Pues bien, los datos aportados por Orange muestran que se han generado incidencias de desincronización en 1.317 del total de 57.038 (el 2,3%) de los cambios de operador desde Jazztel realizados por Orange desde diciembre de 2012. Por otra parte, el procedimiento que dice aplicar Orange, a priori, es en general adecuado, siempre y cuando esté dedicando recursos suficientes y actuando con la debida diligencia. Y además, ciertamente, Orange también resultaría perjudicada a nivel de imagen comercial, como apunta en sus alegaciones. De los hechos anteriores, puede concluirse que no hay indicios claros de que Orange pudiera estar incurriendo en un incumplimiento sistemático de las disposiciones de esta Comisión respecto a los traspasos.

Ahora bien, debe tenerse muy presente que independientemente de que el volumen de incidencias no sea muy elevado, se trata de problemas derivados exclusivamente de los retrasos e ineficiencias de Orange en su migración a NEON (este asunto se analizará en mayor detalle en el siguiente apartado) y que impactan en el servicio telefónico del cliente final, además de obligar a Jazztel a dedicar recursos adicionales para analizar y gestionar incidencias que, en condiciones normales, no deberían haberse producido.

En efecto, se preveía el uso de SGO para traspasos de bucle solamente de manera temporal, hasta la puesta en marcha del nuevo procedimiento en NEON y el cierre definitivo del servicio de prolongación de par en SGO (1 de diciembre de 2012). Según la información de que se dispone, todos los operadores alternativos han completado ya la migración de dicho servicio a NEON, a excepción de Orange.

Orange pone como ejemplo incidencias de incomunicación que sus propios clientes sufrieron en 2010, cuando Jazztel comenzó a utilizar el procedimiento de traspasos en SGO, y que no denunció, aunque sí puso de manifiesto el problema en el contexto del expediente DT2010/1756. Este operador en aquel momento solicitó a esta Comisión que prohibiese el uso de los traspasos en SGO hasta la entrada del nuevo procedimiento en NEON para evitar los citados perjuicios a sus clientes (ver página 36):

“Orange indica que existen determinados aspectos a resolver antes de utilizar de forma masiva el procedimiento de Telefónica, afirmando haber comprobado que ya está siendo utilizado por un operador sin estar completamente cerrado, lo que está ocasionando graves incidencias a sus clientes. Vodafone también hace alusión a que determinados operadores están lanzando procesos sin las suficientes garantías. Orange y Vodafone son partidarios de que se prohíban las solicitudes de traspaso directo hasta que los operadores no implanten y cumplan las medidas que se adopten en el presente expediente”

Pues bien, en aquel momento, el procedimiento de SGO (con las mejoras ya incorporadas por Telefónica) era el único disponible y por tanto no se estimó la petición de Orange de prohibirlo, siempre y cuando se utilizase de forma controlada y respetando las condiciones antes mencionadas. Sin embargo, ahora el escenario es bien distinto, dado que ya hay un procedimiento robusto plenamente operativo en NEON que garantiza los cambios de operador sin la desincronización de las ventanas de cambio que provocan incomunicación de los clientes finales, procedimiento que debería estar siendo utilizado por todos los operadores de bucle desde el 5 de noviembre o, al menos, desde el 1 de diciembre de 2012.



3.2 Tipos de incidencias observadas

Pueden darse varios escenarios, según lo observado por Jazztel:

1) Falta de envío de la solicitud de portabilidad

Jazztel indica que Orange no llega a enviarle nunca la solicitud de portabilidad. En este supuesto el bucle se desagrega, quedando conectado a la red de Orange, pero el número telefónico continúa perteneciendo a Jazztel, por lo que el cliente abre una incidencia a Jazztel al encontrarse incomunicado (sin servicio telefónico).

Orange dice haber analizado los casos en que podría haberse dado esta situación, y afirma que tan solo 3 solicitudes han sido lanzadas por error sin portabilidad. Ahora bien, Orange indica que se han detectado 126 casos donde el problema se produjo por un fallo en la mensajería de SGO de Telefónica: SGO no informó de la ventana de desagregación a Orange y ésta solo tuvo conocimiento de que la desagregación se había producido al recibir el mensaje de “fin de trabajos”.

Orange considera que su falta de responsabilidad en estos casos es clara, siendo más perjudicada que la propia Jazztel. En cualquier caso, y con el único afán de eliminar por completo las incidencias en los traspasos mientras se continúe utilizando SGO, Orange ha diseñado un procedimiento consistente en lanzar la solicitud de portabilidad para que coincida con el fin de traspaso siguiendo los plazos regulados, cuando la ventana de desagregación no sea comunicada debidamente.

2) Denegaciones de portabilidad por datos incorrectos

Jazztel expone que Orange le envía la solicitud de portabilidad por proceso 12, pero es denegada por datos incorrectos por Jazztel (CIF-NIF incorrecto). En esta situación, Jazztel ha detectado que, o bien Orange no vuelve a lanzar una nueva portabilidad con los datos corregidos, o bien lo hace pero sin sincronizar la ventana de portabilidad con la de desagregación. En ambos casos el cliente se queda incomunicado. Jazztel considera que Orange debería corregir el problema administrativo y lanzar una nueva solicitud de portabilidad que debería de sincronizar con la ventana de cambio de desagregación de la OBA. En el supuesto de no ser factible, debería proceder a cancelar el traspaso de bucle para evitar la incomunicación del cliente.

Orange alega que en la mayor parte de los casos este rechazo se gestiona adecuadamente, pero alude a dos momentos puntuales en los cuales se han producido algunas incidencias en sus sistemas internos que han ocasionado que la nueva solicitud de portabilidad con el DNI correcto no se enviase a tiempo (127 casos de 9 a 13 de mayo), o que ante una imposibilidad de localizar al cliente no se cancelase la desagregación (14 casos en junio de 2013).

3) Cancelación de portabilidad por el donante

Jazztel dice que Orange envía la solicitud de portabilidad a Jazztel por proceso 12, y ésta es aceptada. Posteriormente Jazztel retiene al cliente, lanzando una cancelación de solicitud de portabilidad a Orange. Orange no cancela el traspaso de bucle de OBA y por tanto la desagregación progresa hasta el final, pero la portabilidad nunca llega a cursarse. Jazztel considera que Orange debería cancelar el inicio de traspaso para evitar la incomunicación del cliente.

Sobre esta casuística, Orange reconoce que se ha producido en tres momentos por diferentes razones, asociadas a su sistema interno TIBCO. El número total de clientes afectados es de 382 (161 casos de 20 a 28 de febrero por retraso en la carga de mensajería; 172 del 9 al 13 de mayo, causados por el paso a producción de una nueva



versión; y 49 en momentos puntuales debidos a fallos en la interacción de TiBCO con el sistema de portabilidad).

4) Problemas de encolamiento de solicitudes de portabilidad

Jazztel se encontró a finales del mes de noviembre de 2012 con un pico de solicitudes de portabilidad mediante proceso 1, derivado del lanzamiento de las ofertas convergentes de los operadores. Ello provocó un encolamiento de las solicitudes de portabilidad por parte de todos los operadores, lo cual originó que las solicitudes de portabilidad de Orange terminaran en DSP1 por cupo excedido de donante Jazztel.

Jazztel manifiesta que este problema finalizó a principios de enero de 2013 y se vieron involucrados absolutamente todos los operadores. Durante el referido periodo, Jazztel llevó a cabo las correspondientes ampliaciones extraordinarias de cupos, tal y como establecen las especificaciones técnicas de portabilidad, más un aumento voluntario adicional de un 10%. Si bien es cierto que Orange exigía la eliminación completa de los cupos durante esas fechas del proceso 1, Jazztel se negó, al no encontrarse dimensionada para asumir la validación del incremento de solicitudes de portabilidad que se produciría si se eliminaban los cupos, y al considerar que, en ningún caso, estaba incumpliendo las especificaciones técnicas de portabilidad fija. Además, Orange tenía como alternativa la utilización del proceso 12 temporalmente para el traspaso de bucles, que no tiene cupos, si ello le estaba ocasionando tanto problema.

Pues bien, a juicio de Jazztel, éste fue el supuesto origen de que Orange comenzase a utilizar el proceso 12 para portabilidad, aunque continuase utilizando SGO (y no NEON) para cursar las solicitudes de traspaso (a día de hoy continúa utilizando SGO, puesto que considera que la regulación vigente no se lo impide).

Por su parte, Orange denuncia la falta de colaboración en este problema (imputable a Jazztel) y su negativa a aumentar el cupo de portabilidad como operador donante. Este problema afectó al derecho a cambiar de proveedor de servicios de miles de clientes de todos los operadores, y además imposibilitó una gestión adecuada dado el elevado volumen de rechazos y expiraciones que se dieron. A pesar de ello, los operadores no acudieron a la CMT a denunciar a Jazztel.

Orange indica que hubo 647 solicitudes afectadas entre octubre de 2012 y enero de 2013 (es el grupo de incidencias más voluminoso de los cuatro). La falta de respuesta de Jazztel a un elevado número de procesos provocó que en algunos pocos casos se retrasaran las fechas de portabilidad y fuera imposible cancelar a tiempo algunas desagregaciones ante una cancelación o rechazo de portabilidad no previstos.

En todos los supuestos descritos anteriormente, Jazztel dice que el cliente contacta con su servicio de atención al cliente, al estar incomunicado, y Jazztel se ve en la obligación de instalarle un par vacante para restablecerle lo antes posible el servicio. Jazztel considera que Orange debería cancelar el traspaso siempre que la portabilidad no se vaya a llevar a cabo.

Orange, en respuesta al requerimiento de información, describe el procedimiento que está aplicando para sus traspasos con portabilidad:

- En primer lugar, envía la solicitud de desagregación a Telefónica y, cuando recibe la ventana de desagregación, envía la solicitud de portabilidad (SP) indicando como fecha de portabilidad la ventana comunicada por Telefónica.
- En segundo lugar,
 - o si la portabilidad es aceptada, desagregación y portabilidad se ejecutan el mismo día sin desincronizaciones.



- si la portabilidad es cancelada por el donante, automáticamente el sistema de Orange cancela la solicitud de desagregación.
- si la portabilidad es rechazada por el donante, se envía la solicitud a un buzón de gestión para el tratamiento del rechazo en cada caso.

Telefónica, en su respuesta al requerimiento de información, señala las posibles incidencias que pudieran producirse al operador donante por un mal uso por parte de un operador receptor del módulo de traspasos de SGO. En esencia, las casuísticas coinciden con las descritas por Jazztel: realización de trabajos de desagregación sin realizar la portabilidad (debidos a denegaciones o cancelaciones de portabilidad sin que el operador receptor cancele el bucle) y descoordinaciones de las ventanas de trabajo de bucle y portabilidad. Adicionalmente, Telefónica menciona la posibilidad de que sea la portabilidad la que se lleve a cabo, sin haberse hecho el traspaso de bucle asociado.

Análisis

Los escenarios 2 y 3 constituyen fallos en las medidas teóricamente adoptadas por Orange para evitar inconvenientes al usuario final al optar por SGO para efectuar los traspasos. Dichos fallos parecen, a priori, derivarse de incidencias puntuales en sus sistemas de información, no pudiéndose concluir de ello un mal uso sistemático del procedimiento.

Sin embargo, en relación al escenario 1, no puede admitirse que Orange atribuya la responsabilidad a Telefónica por errores en la mensajería de SGO –plataforma que ya debería estar extinguida hace más de 6 meses- cuando precisamente la migración a NEON se reveló necesaria, entre otras cosas, para dar respuesta a las carencias, como ésta, del antiguo SGO, reiteradamente denunciadas por los operadores y constatadas por la Comisión. En todo caso, la solución propuesta por Orange no es adecuada, pues no garantiza que portabilidad y desagregación se efectúen en el mismo día. En su lugar, lo que debería hacer Orange es proceder a cancelar la solicitud cuando no se reciba la ventana de desagregación en el plazo máximo regulado, y lanzar una nueva. Ello no debería afectar excesivamente a su operativa si, como Orange afirma, el volumen de casos de pérdida de mensajería no es muy grande.

Por último, en relación al escenario 4 cuya causa radica en los cupos de portabilidad, merece la pena recordar que, precisamente, dichos cupos constituyen uno de los problemas que motivaron la modificación del procedimiento de traspasos del expediente DT2010/1756. Ya en el transcurso de aquel expediente los interesados reportaron problemas habituales de encolamientos y retrasos en la portabilidad a causa de los cupos, que dificultaban la coordinación con la desagregación, manifestando su preferencia por la utilización del proceso 12 para salvar este inconveniente.

Esta Comisión coincidió plenamente con la postura de los interesados en este aspecto, indicando expresamente en la resolución que *“utilizar el proceso 12 resulta más coherente en la práctica, ya que no está sujeto a cupos, por tanto existiría una menor tasa de solicitudes retrasadas, además de que su operativa en forma de ficheros facilita el tratamiento de múltiples solicitudes de portabilidad asociadas a desagregación”* e incorporando, en consecuencia, la obligatoriedad de hacer uso del proceso 12 para los traspasos en NEON.

Según la información facilitada, Jazztel ya gestionaba los traspasos en NEON y con proceso 12 en diciembre de 2012 y, por tanto, no se vio afectado por los problemas de encolamiento de sus portabilidades en rol receptor. Pues bien, si todos los demás operadores, incluyendo Orange, se hubieran adaptado en la fecha prevista al nuevo procedimiento en NEON la situación 4 probablemente no habría llegado a producirse, pues todas las portabilidades asociadas a bucle se hubieran tramitado ya mediante el proceso 12, libre de cupos. Por consiguiente no cabe en modo alguno achacar a Jazztel la responsabilidad de esta



situación, máxime cuando además este operador procedió a las ampliaciones de cupo para el proceso 1 a que estaba obligada según la regulación vigente.

4 Sobre el retraso de Orange en adaptarse a los traspasos en NEON

En segundo lugar, Jazztel denuncia que Orange está incumpliendo el calendario previsto en la resolución DT2012/1810 para el nuevo procedimiento de traspasos OBA con portabilidad en NEON, que debería estar habilitado en los sistemas de todos los operadores en fase precomercial desde el 5 de noviembre de 2012, y en fase comercial desde el 1 de diciembre de 2012 (la misma fecha que para el apagado del SGO en prolongación del par).

Jazztel considera que la causa de la incomunicación de los clientes, al no sincronizar ambas ventanas de cambio se deriva de dicho incumplimiento y de que Orange debería estar utilizando, al igual que el resto de operadores, el nuevo procedimiento de traspasos OBA con portabilidad asociada en NEON desde el pasado 1 de diciembre de 2012.

Alude este operador a lo dispuesto en esta resolución de la CMT respecto de la fecha prevista de apagado del SGO de 1 de diciembre de 2012 *“el apagado del SGO es un derecho de Telefónica, no una obligación, por lo que podría mantener operativo el SGO más allá de esa fecha, si ese fuese su deseo. Por ello se anima a las partes interesadas, Orange y Telefónica, para que, por la vía comercial, alcancen un acuerdo satisfactorio en esta materia. Respecto a las fechas de disponibilidad, por las declaraciones de la AOP, con las que muestran conformidad las alegaciones recibidas, parece un hecho consumado la imposibilidad de disponer del proceso 12 modificado para las portabilidades entre operadores con donante distinto de Telefónica antes del 5 de noviembre de 2012, por lo que la fase piloto del nuevo procedimiento de traspasos debería posponerse al menos hasta dicha fecha”*.

Jazztel considera que, a pesar de la habilitación comercial que la CMT concedió a Telefónica para llegar a un acuerdo con Orange para mantener operativo el SGO mas allá de diciembre de 2012, ha transcurrido tiempo más que suficiente para que todos los operadores hayan podido completar sus desarrollos para adaptar los traspasos en NEON.

Continúa Jazztel manifestando que no parece a su juicio razonable, que todos los operadores hayan hecho el esfuerzo de migrar a NEON en las fechas aprobadas por la CMT, a excepción de Orange. Por consiguiente, estima que debería impedirse llevar a cabo los traspasos mediante SGO puesto que ello está generando multitud de problemas operativos, al menos para Jazztel, problemas que se evitarían si Orange utilizase el nuevo procedimiento en NEON, al igual que el resto de operadores.

Orange, por su parte, ha comunicado los costes que le ha supuesto la utilización de los traspasos en SGO, como argumento para demostrar que es la máxima interesada en comenzar a utilizar el traspaso en NEON, lo que hará en cuanto le resulte posible. Asegura este operador que los desarrollos están realmente avanzados, siendo su fecha prevista de puesta en producción el próximo 28 de julio de 2013.

Respecto a este asunto, Telefónica indica en su respuesta al requerimiento que, de acuerdo con la información de que dispone, Orange está haciendo uso de NEON para los servicios de prolongación de par en general, salvo traspasos entre operadores con portabilidad, para los cuales está todavía utilizando SGO.

Telefónica manifiesta que el acuerdo de extensión de la fecha de apagado del SGO de prolongación de par preveía su finalización a fecha 1 de julio de 2013, sin perjuicio de la posibilidad de una prórroga de 1 mes hasta el 1 de agosto, previa petición escrita de Orange, la cual ya se ha producido de acuerdo a lo indicado por Telefónica. Lo anterior es confirmado por Orange, al concretar en su escrito que tiene previsto el paso a producción el 28 de julio de 2013.



Análisis

Como ya se señaló antes, efectivamente, la raíz última de los problemas reportados por Jazztel en el presente conflicto -básicamente debidos a fallos de Orange en la sincronización de la ventana de portabilidad con la de desagregación- se encuentra en el retraso de este operador en su migración a NEON. El procedimiento implantado en NEON prevé los mecanismos adecuados para garantizar, de manera automatizada, que nunca se ejecute la desagregación de un bucle cuya portabilidad no esté verificada y confirmada para la fecha prevista.

Dichos mecanismos fueron introducidos para corregir las debilidades y carencias que presentaba el antiguo procedimiento de SGO que, en condiciones normales, debería haber sido reemplazado completamente por el nuevo procedimiento en NEON ya desde el 1 de diciembre de 2012, como bien apunta Jazztel.

Esta Comisión no prohibió el uso del SGO para traspasos durante el periodo transitorio, lógicamente, pues era el único disponible hasta la entrada en funcionamiento del nuevo, pese a que, curiosamente, Orange así lo solicitó en aquel momento, como ya se ha señalado. Sin embargo, como también se ha apuntado, se alertó acerca de las cautelas y el rigor con que debía utilizarse, a fin de minimizar las incidencias y perjuicios para los usuarios finales. Evidentemente, ejercer ese control en la gestión de las solicitudes vía SGO precisa de una mayor dedicación de recursos por parte de los operadores, pues se requerirá en muchos casos de comprobaciones, actuaciones y contingencias no automatizadas -y, por tanto, con mayor vulnerabilidad a errores- como la propia Orange reconoce expresamente en su escrito.

Por otra parte, es cierto que se permitió a Telefónica y a Orange acordar comercialmente el retraso del apagado del SGO de prolongación de par bajo el supuesto, obviamente, de que ello no perjudicaba al resto de operadores. En efecto, en la citada resolución DT2012/1810 se argumentaba “...efectivamente no se han identificado problemas especiales para esa ampliación de convivencia, salvo los expuestos en relación con NEBA para los operadores que insistiesen en permanecer en SGO...”.

Pues bien, en vista de los problemas e incidencias observados y tenidas en cuenta todas las alegaciones al respecto (anexo), se propone que Telefónica no mantenga la provisión del servicio de prolongación de par en SGO con posterioridad al 31 de agosto de 2013. Ello es de todo punto razonable, dado el tiempo ya transcurrido desde la fecha de apagado inicialmente planificada (más de 6 meses). Además, dado que el 28 de julio es la fecha en que Orange asegura estará preparada para gestionar sus solicitudes de traspaso por NEON, la fecha propuesta con el margen de seguridad adicional no parece una imposición desproporcionada.

De lo contrario, al permitir nuevas prórrogas se estaría beneficiando a operadores que no han adaptado sus sistemas eficientemente conforme al calendario estipulado por la CMT, en detrimento de aquellos otros que sí lo han hecho, y a los que se obliga a dedicar recursos adicionales y realizar comprobaciones de incidencias que no deberían producirse si todos los operadores hubieran realizado la migración a NEON en tiempo.

En tanto Orange no complete sus desarrollos en NEON, y para evitar nuevas incidencias de interrupción del servicio telefónico a los clientes, causadas por el uso inadecuado de los procedimientos de traspaso regulados, Orange dedicará los recursos necesarios para minimizar al máximo su ocurrencia, de acuerdo a los procedimientos que dice estar utilizando. Adicionalmente, deberá completar sus procedimientos operativos para evitar las incidencias del escenario 1, atendiendo a lo indicado en el apartado 4.



5 Sobre la utilización del proceso 12 de portabilidad conjuntamente con SGO

Por último Jazztel considera que Orange también está incumpliendo otro aspecto de la resolución DT2012/1810, al utilizar incorrectamente el procedimiento de traspasos. En concreto, Orange utiliza el proceso 12 para la solicitud de portabilidad y el traspaso OBA mediante SGO, cuando debería solicitarlo mediante la herramienta NEON o, alternativamente, utilizar el proceso 1 y hacer lo posible por sincronizar la ventana de cambio de portabilidad, ya que continúa solicitando los traspasos OBA por SGO.

Concretamente, Jazztel señala que en dicha resolución se establece que *“En conclusión, resulta perfectamente posible la convivencia durante la fase piloto de ambos procedimientos de traspaso, el actual existente en SGO, y el nuevo procedimiento en NEON, regulado en la resolución DT 2010/1756. El primero, apoyado en el proceso 1 de portabilidad, el segundo, en el proceso 12, modificado. No obstante el periodo de esta convivencia podrá ser menor a los tres meses habitualmente considerados, al depender del apagado de SGO”*.

Jazztel dice venir informando a Orange, ya desde noviembre de 2012, de que las incidencias por incomunicación abiertas por los clientes eran consecuencia del uso incorrecto del procedimiento de traspasos al gestionar la portabilidad mediante el proceso 12 y la herramienta SGO para el traspaso de bucle.

Jazztel manifiesta que, a lo anterior, Orange contestó que: *“nada le impedía utilizar el proceso 12 para portabilidad y la herramienta SGO para el traspaso de bucle”*. Jazztel no comparte lo anterior, pues considera que la CMT ha sido suficientemente clara al establecer que si el traspaso OBA se lleva a cabo mediante la herramienta SGO, la portabilidad debe llevarse a cabo mediante el proceso 1, mientras que si la portabilidad se lleva a cabo por el proceso 12, el traspaso de bucle debería de estar llevándose a cabo en la herramienta NEON.

Orange confirma que está utilizando actualmente el proceso 12 de portabilidad y la plataforma SGO para los traspasos de bucle. Alega que se vio obligada a migrar al proceso 12 para evitar los problemas que generaban los rechazos por superación de cupo de Jazztel. Orange reconoce que le fue imposible migrar a NEON antes de este verano, y ello pese al coste que le ha supuesto que Telefónica le permitiese poder continuar utilizando SGO.

Orange interpreta que la resolución DT2010/1756 vino a definir una operativa nueva para el traspaso en NEON asociada expresamente al proceso 12 modificado de portabilidad, mientras el traspaso de SGO no se vincula a ningún proceso de portabilidad específico. Orange no discute el importante sobreesfuerzo operativo que exige utilizar el traspaso de SGO, pero considera que su experiencia en la utilización del mismo desde hace casi 2 años y los recursos destinados a ello, permiten aplicarlo con plenas garantías. Dice Orange que únicamente se han producido problemas puntuales e imprevisibles originados en sus sistemas, y otros a errores de Telefónica en el envío de la mensajería de SGO, totalmente ajenos a Orange (problemas que ya fueron constatados por la CMT en las 4 inspecciones realizadas en 2008 y 2009, si bien ahora se producen en menor porcentaje que entonces).

Orange utilizaba el proceso 1 hasta que se vio prácticamente obligada en diciembre de 2012 a cambiar al proceso 12, por los mencionados problemas de cupo de portabilidad, reconocidos por la propia Jazztel. Orange dice haberse encontrado en el mes de noviembre con niveles de hasta 1.200 solicitudes encoladas diariamente. Otros operadores también se vieron en la misma situación, pero incrementaron voluntariamente su cupo como donantes, más allá de lo establecido por las Especificaciones Técnicas, que se estaba evidenciando como insuficiente.

Orange expone que al no recibirse respuesta de la mayor parte de las portabilidades solicitadas a Jazztel, la gestión de los rechazos se volvió muy compleja, no disponiendo de



los recursos necesarios para gestionar a tiempo todas las desagregaciones de bucle en curso. Prosigue Orange destacando que el nivel de incidencia que introdujo Jazztel fue tal que desbordó todas las previsiones más pesimistas de posibles contingencias en caso de incidencias.

Como última y única solución posible, Orange optó por utilizar el proceso 12 para la portabilidad, evitando así que la existencia de cupos siguiera perjudicando a sus clientes. Destaca este operador que todos los abonados tienen derecho a cambiar de operador conservando la numeración cuando deseen, e interpreta el comportamiento de Jazztel como una negativa a respetar y facilitar ese derecho.

Orange entiende que no hay limitación alguna en cuanto a utilizar el proceso 1 ó el 12 con SGO, siempre y cuando se asegure la sincronización de las ventanas de cambio, algo que se ha llevado a cabo en prácticamente la totalidad de casos según Orange (más de un 98% en febrero y mayo). Orange estaría dispuesta a volver a utilizar el proceso 1, si Jazztel se comprometiese a no volver a sufrir problemas de cupos, pero considera que no hay garantía de ello.

Por otra parte, Orange hace alusión a los costes que le supuso el modificar sus procesos operativos para gestionar la portabilidad con el proceso 12: formación de las plataformas, y del personal, y de migración. Orange manifiesta que nunca se hubiera hecho tal cambio de forma voluntaria y en circunstancias ordinarias de mercado, sino que fue una solución de contingencia a un problema real y cuya solución más sencilla (el incremento de cupos) fue rechazada por Jazztel.

Por último, considera Orange que la solución para todo el sector de los problemas ocasionados por Jazztel por superación de cupos, debe agradecerse exclusivamente a Orange que al pasar a emplear el proceso 12, provocó que sus solicitudes no computaran a efectos del cupo del proceso 1, eliminando así el problema para los demás operadores.

Análisis

En primer lugar, la utilización del proceso 12 de portabilidad combinado con el procedimiento de SGO para los traspasos entre operadores era un escenario, ciertamente, no previsto por esta Comisión. En efecto, la portabilidad asociada a los traspasos entre operadores de SGO se venía efectuando mediante el proceso 1 y, cuando se diseñó el nuevo procedimiento en NEON, se introdujo la obligatoriedad de utilizar el proceso 12 para evitar los problemas de cupo. Pero no se contaba con un retraso tan acusado en completar los trabajos de adaptación al nuevo procedimiento por parte de ningún operador, máxime cuando ya se extendió, a instancias de la AOP, el plazo inicial de más de un año previsto en la resolución DT2010/1756. Por tanto, se entendía que el SGO se continuaría usando únicamente de manera transitoria y provisional, conjuntamente con el proceso 1 de portabilidad, hasta la entrada en producción del nuevo procedimiento de traspasos en NEON en diciembre de 2012.

La situación actual es que Orange ha modificado su operativa para realizar mediante proceso 12 las portabilidades de clientes procedentes de Jazztel, con la única finalidad de salvar los problemas de cupos asociados al proceso 1, pero todavía no está en disposición de cursar dichos traspasos a través del sistema NEON. Pues bien, a priori no se observan impedimentos técnicos para ello, siempre y cuando no genere incidencias o problemas a Jazztel o a sus clientes.

Ahora bien, sorprende la afirmación de Orange relativa a los costes que se ha visto obligada a soportar para migrar al proceso 12 y cómo dicha acción, supuestamente, ha constituido la solución para todo el sector a la situación que se produjo en diciembre. Parece olvidar Orange que todos los operadores de bucle tenían la obligación de efectuar dichas modificaciones en sus sistemas y procesos, incurriendo en los correspondientes gastos,



antes del 1 de diciembre de 2012, sin perjuicio de que Orange disponga de un acuerdo comercial con Telefónica que le ha permitido continuar utilizando la solución basada en SGO durante un tiempo adicional. Cabe recalcar nuevamente que si todos los agentes hubieran completado sus desarrollos en la fecha estipulada, los problemas de encolamientos de portabilidades de diciembre pasado probablemente no se hubieran producido.

En base a lo anterior, esta Comisión,

RESUELVE

PRIMERO.- Telefónica no podrá mantener la provisión del servicio de prolongación de par desde la plataforma SGO con posterioridad al 31 de agosto de 2013. A partir del 1 de septiembre de 2013, SGO no aceptará nuevas solicitudes de alta, permitiendo únicamente la finalización y consulta de aquéllas que se encontrasen ya en tramitación.

SEGUNDO.- Orange verificará en todas y cada una de las solicitudes de traspaso que realice mediante SGO si la ventana de cambio OBA ha sido comunicada por Telefónica en el plazo regulado para ello. En caso contrario, una vez transcurrido dicho plazo regulado de envío de ventana, procederá a cancelar la solicitud de bucle con carácter inmediato.

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 30 de marzo de 2012 (B.O.E. de 22 de junio de 2012), con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y los artículos 107, 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

El presente documento está firmado electrónicamente por Miguel Sánchez Blanco, Director de la Asesoría Jurídica en sustitución, por vacante, del Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (art. 6.2 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la CMT, aprobado por la Resolución de su Consejo de 30.03.2012, B.O.E. nº 149 de 22.06.2012), con el Visto Bueno del Vicepresidente, Marcel Coderch Collell (P.S. art. 39 R.D. 1994/1996 de 6 septiembre, B.O.E. de 25 de septiembre de 1996).

Anexo.- Resumen de alegaciones al informe de audiencia

Sobre las incidencias de desincronización



Telefónica recalca que en el expediente ha quedado patente que las incidencias han sido clara consecuencia de la operativa seguida por Orange, y sin embargo ésta última las considera originadas por errores puntuales de su responsabilidad, y por un presunto problema generalizado atribuible a Telefónica en relación con la mensajería de SGO.

Telefónica llama la atención sobre el hecho de Orange, pese al retraso sufrido en sus desarrollos, sus errores operativos, y no haber notificado ninguna incidencia a Telefónica en relación a la mensajería de SGO que ahora pretende hacer valer como excusa, este operador mencione supuestos problemas y errores de Telefónica.

Por ello, Telefónica estima totalmente razonable el análisis realizado por CMT sobre la actuación de Orange y sus obligaciones, pareciéndole adecuada la propuesta realizada en el Resuelve Primero.

Jazztel discrepa de la afirmación de Orange relativa a que la gran mayoría de clientes que han sufrido la incidencia no ha llegado a terminar la provisión hacia su red, pues en muchos casos (19,4% de los reportados, según Jazztel), tras haberle instalado Jazztel un par vacante, este operador recibió una solicitud de traspaso y el cliente terminó migrando a Orange. Por lo tanto, es Jazztel quien incurre en el coste, tanto de la instalación del par vacante como de la baja posterior.

En relación a las incidencias por encolamiento de solicitudes de portabilidad, Jazztel comparte la consideración del informe relativa a que no cabe achacarle la responsabilidad de dicho problema, máxime cuando procedió a las ampliaciones de cupo a que estaba obligada según la regulación vigente, más una ampliación voluntaria del 10%.

Por último, Jazztel comparte la propuesta del informe de imponer a Orange la obligación de verificar, en todas y cada una de las solicitudes de traspaso que realice mediante SGO, si la ventana de cambio OBA ha sido comunicada por Telefónica en plazo y, en caso contrario, proceder a cancelar la solicitud de bucle.

Por su parte Orange no se muestra contraria al informe de audiencia, limitándose a subrayar en sus alegaciones que no se ha producido incumplimiento por su parte a nivel regulatorio, y reiterando que el nivel de incidencias ha sido mínimo y parte de las mismas fueron producidas por una anomalía en las operaciones derivada de los encolamientos por parte de Jazztel. Añade Orange que es el principal perjudicado por los problemas de desincronización de ventanas y el más interesado en migrar a NEON para que dichos problemas no se produzcan.

Contestación

En el informe de audiencia se concluyó que las incidencias son únicamente responsabilidad de Orange, tal y como alega Telefónica, al no haber desarrollado todavía en NEON la funcionalidad de traspasos entre terceros. Ese retraso le obliga a utilizar las herramientas antiguas, las cuales presentaban una serie de carencias que ponen en riesgo la correcta realización de los traspasos y está ocasionando problemas a los clientes finales y a Jazztel.

Si bien es cierto que también la propia Orange resulta en gran medida perjudicada comercialmente por sus incidencias, pues en muchos casos el cliente opta por permanecer en Jazztel, este operador ha reportado en sus alegaciones un porcentaje no despreciable de clientes que terminan migrando a Orange, tras haber incurrido en el coste de instalarles un par vacante.

Por último, se reitera lo ya señalado en el informe respecto a que el retraso en la implantación del nuevo procedimiento en NEON por parte de Orange ha sido la causa principal de las incidencias detectadas. Por ello, no resulta procedente que Orange considere los encolamientos de Jazztel como causa de tales incidencias, ya que si Orange



hubiera tramitado las solicitudes mediante el proceso 12 previsto con NEON, no se hubieran producido tales encolamientos, al estar este proceso libre de cupos.

Sobre el apagado de SGO

Telefónica no tiene objeción a la propuesta de cierre de SGO el 1 de agosto de 2013, si bien entiende que podría ocasionar problemas no permitir que finalicen las peticiones en curso gestionadas por Orange en SGO con anterioridad al 1 de agosto y que quedasen pendientes de finalización a tal fecha. Por ello se propondría el cierre para nuevas altas en dicha fecha, permitiendo que finalizasen las solicitudes en curso.

Jazztel se muestra de acuerdo con el criterio de establecer dicha fecha como límite para el cierre obligado y definitivo del servicio de prolongación de par en SGO y recalca que no puede prorrogarse por ninguna causa, pues de lo contrario se estaría perjudicando al resto de operadores, al verse obligados a dedicar recursos para gestionar incidencias e incurrir en costes económicos que no deberían estar soportando si Orange sincronizara las ventanas de cambio.

A pesar de haber asegurado que la puesta a producción interna del procedimiento de traspasos en NEON está prevista el 28 de julio, Orange en sus alegaciones al informe de audiencia solicita un margen de seguridad adicional en la fecha de apagado definitivo de SGO prevista el 1 de agosto, para garantizar la resolución de cualquier incidencia que se dé en el paso a producción. Así, Orange solicita que el apagado de la plataforma SGO no se lleve a cabo hasta el día 1 de septiembre de 2013, un mes después del paso a producción de Orange. Señala además que no sería razonable obligar a Telefónica a garantizar una disponibilidad de recursos en situación de emergencia en el mes de agosto, en caso de problemas en el paso a producción por parte de Orange.

Contestación

En línea con lo alegado por Telefónica, el cierre de SGO se refiere efectivamente a la inhabilitación de los procedimientos de solicitud de nuevas altas y, todas aquellas que se hubieran cursado con anterioridad a la fecha de cierre de SGO deben, obviamente, finalizar su tramitación y estar disponibles para su consulta vía SGO. Se estima conveniente incorporar dicha aclaración.

Por su parte, dado que el mes de agosto es de baja actividad, y siempre que Orange asegure la correcta sincronización de ventanas de cambio OBA y portabilidad, como se señala en el resuelve segundo, no se tiene inconveniente en que se pueda mantener el uso de SGO un mes adicional a modo de *back-up* para resolver aquellas incidencias que pudieran producirse en el paso a producción por parte de Orange del procedimiento de traspasos en NEON, evitando así que Telefónica esté obligada a disponer de recursos adicionales en agosto en caso de incidencias en dicho paso a producción.