



JORGE SÁNCHEZ VICENTE, 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 número 43/12 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 5 de diciembre de 2012, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual se aprueba la

Resolución sobre revisión de plazos e indicadores de calidad de la Oferta del Bucle de Abonado (OBA)

(DT 2012/824)

I ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Solicitud de Orange para la revisión de plazos e indicadores OBA

Con fecha 24 de abril de 2012 se recibió escrito de France Telecom España, S.A. (en adelante, Orange), solicitando una reducción de los plazos máximos de provisión y de resolución de incidencias y averías previstos en la OBA. Orange hizo esta petición ante la previsible e inminente aprobación de la reducción a un día del plazo de ejecución de la portabilidad fija. Junto a este asunto principal Orange solicitó de igual modo la modificación de determinados procedimientos en relación con la provisión de pares vacantes y la revisión de los indicadores de calidad asociados a los servicios OBA.

Segundo.- Resolución de 26 de abril de 2012, sobre la reducción de los plazos de portabilidad en redes fijas (DT 2009/1634)

El 26 de abril de 2012 la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobó una resolución sobre la modificación de las especificaciones técnicas de portabilidad fija para reducir el plazo de portabilidad (procedimiento de referencia DT 2009/1634). Esta resolución prevé, asimismo, la necesaria revisión de los plazos de provisión de los servicios mayoristas afectados, por lo que se decide en ella ordenar la apertura del correspondiente procedimiento, con el fin de estudiar, y adoptar en su caso, eventuales reducciones de los plazos máximos de provisión previstos tanto en la Oferta del Bucle de Abonado (OBA) como en la Oferta del nuevo servicio indirecto NEBA.

Tercero.- Inicio y objeto del procedimiento

A la vista de la solicitud de Orange, 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, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante, LRJPAC), esta Comisión procedió a la incoación e instrucción a instancia de parte de un procedimiento administrativo para examinar los aspectos mencionados.

Con fecha 7 de mayo de 2012 se comunicó dicho trámite a los interesados informándoles de que se había iniciado el procedimiento administrativo.



Cuarto.- Alegaciones previas de los interesados

En diferentes fechas anteriores al trámite de audiencia han tenido entrada en el Registro de la Comisión alegaciones de diferentes interesados en el procedimiento, en concreto de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica), que lo ha hecho en dos ocasiones, Jazz Telecom, S.A.U. (en adelante, Jazztel), y la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, ASTEL), así como de nuevo la propia Orange, ampliando en este caso su solicitud inicial.

En sus primeras alegaciones Telefónica, entre otros asuntos, ha argumentado contra la solicitud de confidencialidad de parte del escrito de Orange, solicitando el libre acceso a su contenido. Se ha estimado parcialmente por parte del Secretario del Consejo dicha solicitud.

Quinto.- Informe de los Servicios y trámite de audiencia.

Con fecha 13 de septiembre de 2012 los Servicios de la Comisión emiten informe en el marco del correspondiente trámite de audiencia.

Sexto.- Alegaciones de los interesados en el trámite de audiencia.

Han presentado alegaciones en el trámite de audiencia, en diferentes fechas, los siguientes interesados: Telefónica, Orange, Vodafone España, S.A.U. (en adelante, Vodafone) y ASTEL. Su contenido se resume en el correspondiente anexo.

A los anteriores antecedentes de hecho resultan de aplicación los siguientes

II FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- Habilitación competencial de la CMT y objeto del procedimiento

De acuerdo con el artículo 48.3 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (LGTel, en adelante), en la redacción dada por la Disposición final trigésima cuarta de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible, *“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 y en el apartado 1 del artículo 10 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos.*

El artículo 7.3 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (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 de Acceso¹, 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 Directiva.

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

¹ 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.



A la vista de la habilitación competencial precitada, esta Comisión resulta competente para la tramitación del presente procedimiento.

Señalada la habilitación competencial, el presente procedimiento tiene por objeto, de manera fundamental, la revisión de los plazos de provisión de la OBA y del servicio de acceso indirecto NEBA. De manera colateral se examinarán, a propuesta de los interesados otros elementos ligados a los procesos de provisión, como son los plazos de resolución de incidencias y los indicadores de calidad. No obstante, por su especificidad y especial naturaleza, no se considerarán dentro del ámbito del presente procedimiento asuntos relativos a los precios de los diferentes servicios contemplados en la OBA.

Segundo.- Reducción de los plazos de portabilidad en redes fijas y su relación con los servicios mayoristas

La mencionada resolución DT 2009/1634, aprobada el 26 de abril de 2012, establece la reducción a un día laborable del plazo de portabilidad fija, modificando las especificaciones técnicas de la Entidad de Referencia. Dichas modificaciones deberán estar en funcionamiento antes del 1 de julio de 2013, a fin de que la portabilidad fija esté disponible de manera efectiva para los abonados en esa fecha. La misma resolución también establece, en su Resuelve Tercero, lo siguiente:

“TERCERO.- Iniciar la apertura del procedimiento de revisión de plazos de los procedimientos de provisión de acceso asociados a portabilidad de la Oferta de Bucle de Abonado (OBA) y de la oferta del Nuevo servicio Ethernet de Banda Ancha (NEBA) de Telefónica de España, S.A.U.”

Efectivamente, en esta resolución se indica que el objetivo de la reducción de plazo de portabilidad es el de promover la máxima rapidez para los usuarios en el cambio de prestador de servicios de telecomunicación. En el caso de que sea necesaria la modificación del acceso físico del abonado, el proceso de portabilidad depende casi por entero de la provisión del acceso por parte del operador receptor, ya sea por sus propios medios o mediante un operador mayorista. De hecho, el procedimiento de portabilidad está embebido en el proceso de suministro del acceso al usuario, de mayor duración.

Por tanto, dada la responsabilidad de la Comisión de velar por el cumplimiento de reducir el plazo de cambio de operador, así como de garantizar y fomentar la igualdad de condiciones entre los operadores a nivel competitivo, se juzgó necesario iniciar un procedimiento de revisión de plazos de provisión mayorista de las ofertas de acceso OBA y NEBA de Telefónica, analizando la posibilidad técnica de reducir los plazos de provisión de dichas ofertas en la medida en que se utilicen en combinación con la portabilidad.

Los plazos de provisión en ausencia de portabilidad deben ser asimismo analizados y revisados de manera coherente, a la luz de las referencias disponibles, de lo contrario se estaría discriminando competitivamente a los operadores que hacen uso de servicios mayoristas sin portabilidad.

Procede también analizar y, en su caso, revisar los plazos de provisión del servicio NEBA, cuyo proceso de provisión guarda importantes similitudes y equivalencias con el servicio de acceso desagregado de la OBA.

Tercero.- Análisis de las modificaciones de la OBA solicitadas

El documento de solicitud presentado por Orange contiene un amplio número de propuestas de modificación de plazos y procedimientos de la OBA y de sus indicadores de calidad, que se han agrupado para su mejor estudio por temas, según su contenido. Se relacionan y analizan a continuación, según dicha estructura, junto a las alegaciones recibidas con respecto a los mismos asuntos. Para cada solicitud, asimismo, se hace en su caso la propuesta de modificación pertinente.



1.- Asuntos generales

Orange solicita en su escrito que la distribución de las guías de uso de los servicios web (WS), o de cualquier otra documentación de especificación necesaria para los desarrollos de los operadores que puedan derivarse de las modificaciones en la OBA que aquí se solicitan, se produzca nueve meses antes de cualquier cambio en los WS de NEON o en la Entidad de Referencia de la portabilidad.

Respuesta

Aunque se han recibido alegaciones por parte de Telefónica en contra de esta propuesta, la experiencia reciente demuestra que los tres meses de antelación para la distribución de la documentación de especificación y desarrollo (guías de uso de WS, cronogramas, esquemas XML, etc.), que hasta ahora se han contemplado para las migraciones a NEON, resultan insuficientes para que los operadores tengan la oportunidad de adaptar sus sistemas en producción a tiempo de aprovechar la fase precomercial (piloto productivo) del módulo o servicio considerado, lo que retrasa a su vez la disponibilidad comercial de estos servicios en los sistemas de los operadores alternativos. Esto alarga las fases de convivencia con los sistemas heredados (SGO), lo que resulta en perjuicio tanto de estos operadores como del mayorista, Telefónica.

Sin embargo, y a tenor de las alegaciones recibidas, otros operadores consideran aceptable un plazo menor de estos nueve meses, por lo que cabe considerar un plazo intermedio que no penalice en exceso ni a Telefónica ni a los operadores alternativos.

Modificación

Por ello se propone aquí una antelación mínima de **cinco meses** con respecto al piloto productivo correspondiente (fase precomercial) para la disponibilidad de la información de especificación y desarrollo antes descrita. No obstante, para servicios cuya disponibilidad se plantee para el largo plazo podrá requerirse esta información con una mayor antelación, según se establecerá formalmente en cada caso.

2.- Reducción de los plazos intermedios de provisión

A los efectos de argumentar a favor de una reducción generalizada de los plazos de provisión de la OBA, Orange aboga por la reducción de plazo para algunos eventos intermedios del proceso.

El primero es la validación de la solicitud de desagregación que debe hacer Telefónica como etapa inicial del proceso, para lo que dispone de un día según la OBA vigente. Orange propone la validación automática inmediata de estas solicitudes, asumiendo que se realizan por parte de los sistemas de provisión sin intervención manual, salvo para el caso de las altas sobre vacante, que se mantendrían en los actuales dos días.

Con posterioridad reporta ASTEL que Orange ha reconsiderado esta última postura, reclamando, como esta asociación, que sea inmediata en todos los casos.

Otro evento es la comunicación de la ventana de los trabajos de desagregación. Telefónica dispone de cuatro días para esta comunicación según OBA, cuando en opinión de Orange esta comunicación podría ser asimismo inmediata, por similares razones.

Llegados a este punto, conviene decir que en la práctica totalidad de los casos la fecha de la ventana de los trabajos se comunica a la vez que se acepta la solicitud, según reconoce la propia Telefónica, que no considera tan relevante dicho plazo, aunque sí reclama que se mantenga en un día el plazo de validación.

De igual modo, se propone que el mensaje de fin de solicitud se envíe sin dilación alguna, a fin de no retrasar la apertura de averías de infancia, no permitiendo que Telefónica disponga como hasta ahora de un día para dicha acción.



En su segundo escrito de alegaciones Telefónica afirma por su parte que, con carácter general,

“... los procesos de provisión de acceso directo e indirecto son complejos y en algunos aspectos diferentes, careciendo en gran medida de utilidad la determinación de plazos máximos intermedios para los procesos y no pudiendo, a juicio de mi representada, justificarse reducciones de plazos máximos totales en base reducciones de plazos intermedios.”

Respuesta

Ante estas razones, parece oportuno establecer la obligatoriedad de que la comunicación de la fecha de la ventana se incluya en el mensaje de validación de la solicitud, lo que no debería suponer mayor problema para Telefónica según ella misma declara, y redundaría, *a priori*, en la agilidad del proceso general, mejorando la gestión interna de los operadores alternativos. De hecho, en la práctica ya es ésta la operativa actual, según recoge el documento de *“Definición comercial de la prolongación de par en NEON”*, redactado por Telefónica y que rige el funcionamiento de los nuevos WS de prolongación de par:

*“2. Si se superan todas las validaciones, antes de 1 día se enviará un mensaje de aceptación, indicando la situación previa del bucle y la ventana de trabajos. Si no se supera ahora alguna de las validaciones de la solicitud, antes de 1 día se enviará un mensaje de denegación indicando la causa, es decir, la validación no superada.”*²

De este modo, si ahora se incluye en la OBA esta obligación, su único efecto y alcance es el de simplificar y actualizar su redacción, alineándola con la práctica de los procesos operativos actuales.

Respecto del mensaje de fin de la solicitud al que Orange se refiere, es razonable que se envíe de manera inmediata, al no haberse alegado por parte de Telefónica, ni ser evidente a nuestro juicio, razón alguna para el mantenimiento de la situación actual, dada la mejora experimentada por los sistemas de soporte.

Modificación

De este modo, y en atención a la eventualidad de alguna posible validación manual, se establecerá un plazo de **un día** para ambos eventos: validación de la solicitud y comunicación de la ventana de los trabajos, que serán notificados en el mismo mensaje. Esto se verificará **para todos los casos de desagregación y de acceso indirecto (con o sin ST)**, no haciendo distinción entre las altas sobre vacante y el resto.

El mensaje de **fin de la solicitud** debe, no obstante, **enviarse de manera inmediata** tras la aceptación de la provisión por parte del operador.

3.- Reducción plazos de provisión de prolongación de par

Entrando en el asunto fundamental de su solicitud, Orange solicita que el plazo para un alta sobre par vacante de un servicio compartido sin servicio telefónico (ST), seguido de un proceso de portabilidad (no incluido en el plazo) sea de **seis días**, cuando hasta hoy Telefónica dispondría de doce días, según afirma Orange³.

Basa Orange su solicitud en la reducción de dos días conseguida mediante el acortamiento de los plazos de las fases iniciales del proceso, antes comentadas, y en la limitación a cuatro días de los trabajos propios de desagregación e instalación. Posteriormente, según

² *Op. cit.*, página 29.

³ En realidad, según lo establecido en la OBA vigente, el alta sin ST sobre vacante equivale a una prolongación de par sin portabilidad, cuyo plazo máximo es de **8 días**.



reporta ASTEL a la vez que muestra su apoyo, la propia Orange habría reconsiderado su postura respecto al par vacante para darle el mismo tratamiento que al resto, con lo que las etapas iniciales quedarían reducidas a un tiempo cero, y el conjunto del proceso tendría una duración de **cuatro días**.

Para el caso del alta de compartido sin ST con portabilidad simultánea (es decir, en caso de traspaso desde un par activo), la solicitud de Orange es de reducción a **cuatro días**, por las mismas razones antes expuestas, cuando el plazo máximo vigente es de once días. El mismo plazo e idénticas razones se aducen para el caso de un traspaso entre terceros con portabilidad (antes, doce días⁴), salvo en el caso de que no se identifique correctamente el número administrativo identificador del par a traspasar.

El mismo plazo solicita igualmente Orange en otro apartado de sus alegaciones para el alta de compartido, **cuatro días**, cuando el plazo previsto actualmente en la OBA es de ocho días.

Por último, solicita Orange que el alta de un acceso indirecto se produzca en el mismo máximo de **cuatro días** (actualmente, doce días), por coherencia con prolongación de par y teniendo en cuenta además que Telefónica finaliza estas tareas en 2-3 días de media.

ASTEL solicita en este sentido que este plazo máximo debe extenderse al conjunto de las modalidades OBA con o sin portabilidad -refiriéndose en particular al acceso indirecto sin ST-, no sólo al compartido sin ST y traspasos entre terceros. De hecho, ASTEL sostiene que la portabilidad no debe suponer la aplicación de plazos máximos diferenciados. También aboga porque en los movimientos con destino en modalidades sin ST la portabilidad sea simultánea, no posterior.

Telefónica responde que, en general, aceptaría un recorte de dos días en todos los procedimientos asociados a portabilidad, debido a la reducción de la duración de este proceso, pero avisa de que lo rechaza para los procesos sin portabilidad, que deberían quedar fuera de este expediente con carácter general. Pide también que se tenga en cuenta que en 2009 ya hubo una reducción de plazos y que a fecha de hoy, los plazos mayoristas y minoristas prácticamente coinciden.

Respecto del indirecto, Telefónica alega que el plazo de referencia que ella misma maneja como objetivo es de cinco días, aplicándose el máximo de doce sólo cuando hay que realizar desplazamientos a central o cliente.

Respuesta

Ante este conjunto de peticiones, es preciso señalar que, aunque es cierta la conveniencia de reducir los plazos iniciales del proceso, su duración no se debe anular por completo, permitiendo, como antes se ha propuesto, que la fase conjunta de aceptación y comunicación de ventana suponga un máximo de un día hábil. Esto permitirá que Telefónica, en su caso, pueda verificar la existencia de los recursos necesarios u otra comprobación que pueda requerirse para la adecuada provisión del servicio. Estas verificaciones no siempre serían posibles en una validación completamente automática e inmediata.

Por otro lado, Orange no parece justificar su afirmación de que cuatro días hábiles son suficientes para llevar a cabo el conjunto de tareas que supone la desagregación, ni ASTEL que el alta sobre vacante no suponga tareas adicionales de identificación de domicilio, que en la práctica resultan habituales.

⁴ De nuevo hay una confusión de plazos en la alegación: serían **11 días** según la OBA:



Tampoco aclara esta última el sentido de su petición sobre la portabilidad en movimientos con destino en servicios sin ST, al solicitar que sea simultánea, no posterior. Excepto en los casos en que el alta se produzca sobre par vacante, ya se establece en la OBA que la portabilidad se considera comprendida en el plazo máximo del ANS de las modalidades sin ST, tanto para acceso compartido como indirecto. Para este último servicio esto se comprueba al verificarse que los plazos máximos de provisión son exactamente los mismos en presencia o no de portabilidad.

Parece más relevante la comparación que Telefónica realiza con su propia actividad minorista. Esta comparación, no obstante, arroja el resultado de que los plazos mayoristas actuales están mucho más cerca de la propuesta de Orange que de lo que la OBA estipula actualmente. No es posible comparar directamente plazos máximos con plazos medios, lógicamente, pero los resultados empíricos medios deben servir de orientación a la hora de fijar objetivos.

Efectivamente, el análisis llevado a cabo por los Servicios de la CMT de los datos obtenidos de la herramienta SICOPA de Telefónica muestra que en los últimos 24 meses, aun apareciendo algunos altibajos, los plazos medios de provisión de prolongación de par completamente desagregado convergen de manera continua con los del servicio telefónico minorista de la propia Telefónica, tendiendo a un valor próximo a los **cinco días** hábiles. Lo mismo puede afirmarse respecto del par compartido frente al servicio Línea ADSL de Telefónica, aunque en este caso el valor al que tienden es de aproximadamente **4,5 días**. Los accesos indirectos, por su parte, se provisionan en plazos medios incluso menores, cercanos a los **dos días**.

Esto permite obtener dos conclusiones: la primera, que no se aprecia en estos datos una sensible disparidad entre plazos mayoristas y minoristas. Y, en segundo lugar, que existe un amplio margen de mejora para los plazos máximos actualmente establecidos en OBA, aceptando, no obstante, que no se pueden confundir valores medios observados y máximos regulados, por los que los segundos deberán siempre ser superiores a los primeros, ya que la superación de los mismos causa la aplicación de penalizaciones.

No obstante, es preciso advertir que esta tendencia de aproximación entre plazos mayoristas y minoristas recogidos en SICOPA para prolongación de par parece haber sufrido una muy reciente alteración, y más en concreto a partir de junio de este mismo año 2012. Esto se ha producido una vez enviado el informe de audiencia del presente procedimiento, por lo que no se comentó allí. Sin embargo, es de esperar que este incremento del plazo de provisión mayorista frente al minorista se trate de un desequilibrio transitorio y no de una tendencia sostenida, pues de lo contrario podría ser un indicativo de prácticas discriminatorias por parte de Telefónica.

Sin embargo, carece de fundamento real la afirmación de Telefónica de que, a lo sumo, sería aceptable reducir en dos días los procesos asociados a portabilidad, y sólo éstos. La portabilidad a un día, aunque en la práctica pueda suponer un total de dos jornadas a nivel de procesos reales, debe considerarse embebida en los plazos máximos totales que aquí se están considerando. Es decir, no se trata ya de un factor limitante en dichos procesos y, en consecuencia, carece de sentido seguir manteniendo en la OBA plazos diferenciados en función de la portabilidad.

De lo que se trata aquí, en realidad, es de reflejar la optimización que los procesos ligados a la OBA han sufrido en los últimos años, gracias a la experiencia acumulada por unos y otros. La resolución que establece la portabilidad a un día estipula el mandato de revisar los procesos asociados a dicha portabilidad en el marco de la OBA y de NEBA, pero no lo limita necesariamente a ese ámbito. Nada impide, como se está haciendo en el presente procedimiento, extender esta revisión al conjunto de plazos mayoristas, especialmente



partiendo de la premisa de que la portabilidad, *per se*, deja de ser un factor determinante en la fijación de dichos plazos.

Por otro lado, a fin de considerar que en los casos de par vacante pueda haber algún pequeño retraso en la identificación, y aunque la portabilidad se produzca a continuación y no influya en absoluto en el proceso, conviene fijar un plazo que contemple la necesaria holgura temporal. No obstante, no siendo seguramente esta holgura, a tenor de las alegaciones, superior a una jornada⁵, no resulta necesario establecer diferentes plazos máximos en función de si el alta es sobre vacante o no. De hecho, el texto de la OBA no ha establecido hasta ahora diferencia alguna de plazos entre los casos sobre vacante y sobre bucle activo en el servicio de prolongación de par.

Respecto del acceso indirecto, es necesario distinguir, como lo hace la OBA actual, entre aquellos casos que permiten un alta remota sin desplazamiento de personal y aquellos otros que requieren de intervenciones en central o cliente, fijando un plazo superior en éstos últimos.

Por último, debe revisarse igualmente el plazo específico de cambio de acceso compartido a compartido sin ST, que es actualmente de 5 días, para hacerlo coherente con el resto, teniendo presente que se trata de un simple cambio de modalidad sin dificultad alguna en la identificación del bucle.

Modificación

En lo que respecta a las peticiones concretas de este apartado, resulta por tanto procedente proponer los nuevos plazos máximos que se reflejan en la tabla siguiente:

Prolongación de par ⁶ , con o sin portabilidad	6 días laborables
Cambio de modalidad de acceso compartido a acceso compartido sin ST, con o sin portabilidad	4 días laborables
Alta de conexión o cambio de modalidad en acceso indirecto, con o sin ST, sin trabajos en central y/o cliente	4 días laborables
Alta de conexión o cambio de modalidad en acceso indirecto, con o sin ST, con trabajos en central y/o cliente	6 días laborables

4.- Reducción de otros plazos de provisión

Orange solicita en su escrito la revisión de otros plazos recogidos en la OBA, no siempre relacionados con la portabilidad. Estos procedimientos que en su opinión deberían ver reducido su plazo de disponibilidad serían:

- Reubicación del par: se solicita que el plazo máximo se fije en **cinco días**, en lugar de los trece días fijados en la OBA. Para ello se propone reducir a dos días el plazo de validación y aceptación /rechazo de la solicitud (5/6 días), así como reducir el plazo de confirmación de solicitud de los alternativos (de tres a un día). Esto aún deja a Telefónica dos días para los trabajos de reubicación.
- Basculación de par: igualmente se solicita que el plazo máximo se fije en **cinco días**, en lugar de los doce días fijados en la OBA en este caso, siguiendo similares razonamientos al caso anterior (anulación del plazo de validación y de comunicación de ventana de trabajos).

⁵ Un caso muy similar, en su concepto, es el de la comunicación por donante del número administrativo correcto en los traspasos entre terceros, tarea que requerirá a lo sumo una jornada.

⁶ Se consideran incluidas aquí las modalidades de bucle completamente desagregado y compartido con o sin ST, bien sean sobre vacante o bucle activo. Asimismo se considera incluido el traspaso entre operadores.



- Caracterización del par: se propone un plazo máximo de **tres días**, en lugar de los seis actualmente previstos. Para lograr este objetivo Orange propone eliminar el plazo de validación, respetar los actuales tres días para concertar cita con cliente y caracterizar, y eliminar el plazo de dos días que Telefónica tiene para comunicar los resultados.

En todos estos casos Telefónica alega que se trata de servicios cuyo impacto es mínimo en el negocio de los alternativos, por lo que cualquier cambio que se viese obligada a introducir en sus procesos tendría una dudosa justificación.

Por ejemplo, para la reubicación de par, en muchos casos se requiere coordinar dos desplazamientos a cliente, lo que requiere un tiempo. Puede reducirse el tiempo de respuesta de los operadores en este procedimiento, lo que mejoraría el plazo en un par de días.

- Migraciones masivas: en este caso la OBA diferencia entre los casos con portabilidad (15 días) y aquellos que carecen de ella (12 días). Para ambos Orange reclama un plazo máximo de cinco días.

Telefónica responde alegando que aceptarían que estas migraciones tuviesen el mismo plazo máximo que la prolongación de par estándar.

Respuesta

Hay que indicar que, en general, no resulta razonable pensar que tanto la reubicación como la basculación de pares supongan un esfuerzo y complejidad superiores a las de proveer un alta de prolongación de par. Por otra parte, se coincide con Telefónica en que el impacto de tales actividades debería ser marginal para los operadores, por lo que un análisis extremadamente detallado de los plazos intermedios y totales a aplicar no parece que sea procedente en este caso y, además, la escasa casuística observable lo impediría con bastante probabilidad.

No obstante lo anterior, en el caso de las migraciones masivas la propia Telefónica declara que aceptaría un plazo equivalente a una provisión de prolongación de par.

Es necesario advertir, por otro lado, que asimilar los plazos de estos servicios con el plazo estándar de prolongación de par permite una mayor homogeneización y racionalización de los plazos máximos estipulados en la OBA. De igual manera, conviene que los plazos intermedios, como son el de validación y comunicación de ventana de trabajos, estén alineados con respecto a otros servicios.

Respecto de la caracterización de par, las reducciones de plazos intermedios que propone Orange son excesivamente exigentes, no dejando holgura alguna para el menor imprevisto que pueda acaecer durante el proceso. Si se respeta el plazo de un día para validar, más un día para comunicar los resultados al operador (en atención a las visitas realizadas en horario vespertino) y manteniendo, como la misma Orange acepta, tres días para visita y ejecución de los trabajos, puede fijarse un nuevo plazo máximo de cinco días.

Modificación

Se propone aquí que tanto la reubicación del par como la basculación y las migraciones masivas se ejecuten en un plazo máximo de **seis días** laborables.

Para lograr este objetivo se establecerá para estos servicios un plazo de un día para la suma de las actividades de validación de la solicitud y, en su caso, comunicación de la ventana, así como se reducirá el plazo de confirmación de solicitud de los operadores alternativos a un día.

Respecto de la caracterización de par, se propone fijar un nuevo plazo máximo de **cinco días**.



5.- Entregas con incidencias en el mes siguiente

Orange propone la adopción de un nuevo parámetro en la OBA que sirva como figura de mérito en relación con las entregas con incidencias en el mes siguiente. Lo justifica calculando, a partir de otros datos publicados por Telefónica, las entregas con incidencia en un mes para diferentes servicios (minorista, completamente desagregado y compartido con o sin ST) resultando que, siempre según Orange, los dos primeros ofrecen en los últimos cinco meses de 2011, valores del 4 y 5%, respectivamente, en tanto que los accesos compartidos y compartidos sin ST reflejan un 7% de entregas con problemas, sensiblemente superior, por tanto.

Ante esto Orange propone introducir en la OBA el concepto de límite de solicitudes de acceso compartido y acceso compartido sin ST afectadas por averías en el mes siguiente a la entrega, fijándolo en un 2%. Por encima de este límite Telefónica debería supuestamente calcular y abonar las correspondientes penalizaciones. ASTEL, que se muestra conforme con dicha propuesta, solicita que se extienda a todas las modalidades OBA.

Telefónica replica que este concepto ha sido ya descartado por la CMT, concretamente en su expediente DT 2011/516. Por ello, y en función de lo allí resuelto, de contemplarse este parámetro, considerarían en todo caso averías de infancia en los cinco días siguientes, nunca a un mes.

En relación con el problema descrito Telefónica afirma que en minorista siempre se hacen pruebas de entrega, y sólo se cuentan como incidencia las que pasan del centro de atención a usuarios al servicio técnico. En mayorista se llevan a cabo procedimientos a medida con algunos operadores (llamada del instalador seguida de prueba SELT, y aceptación o rechazo) que tratan de minimizar este volumen de entregas con incidencia. De hecho, Telefónica declara que se realizan seguimientos específicos con Orange sobre este asunto.

A juicio de Telefónica, Orange puede querer utilizar este tipo de averías de infancia como una alternativa sin coste a la reubicación de pares, ya que sus propios procedimientos de provisión pueden ser el origen del problema. Aprovecha Telefónica para destacar que, en general, el número de indicadores enviados regularmente a la CMT es excesivo, y muchos son obsoletos por estar relacionados con problemas de los servicios ya resueltos. Pide que se racionalice su número, para lo que harán una propuesta concreta.

Respuesta

En respuesta a esta petición de Orange, hay que destacar que, efectivamente, ya se rechazó en su momento (en el marco del reciente expediente DT 2011/516) la adopción de un parámetro de este tipo; en aquel caso por no ser materia de dicho procedimiento la modificación de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) de la OBA. Por otro lado, en esa misma resolución la CMT definió las averías de infancia como aquéllas que se reportan en los cinco días siguientes al fin de la provisión, nunca cuando puedan producirse en el mes siguiente.

En cualquier caso, este tipo de parámetros de naturaleza agregada resultan de difícil verificación, como lo es la aplicación de posibles penalizaciones. Más que complicar el sistema de penalizaciones de la OBA con nuevos parámetros y valores límite, Telefónica debe cumplir su obligación de no discriminar a los operadores alternativos, y por ello los porcentajes de averías y grado de cumplimiento (entregas correctas y en plazo) no deben ser peores en el segmento mayorista que en el minorista.

Por ello resulta asimismo razonable la petición de racionalización de Telefónica respecto del conjunto de indicadores OBA, cuestión sobre la que ya se está trabajando por parte de los Servicios de la CMT, sobre todo teniendo en cuenta que desde esta Comisión se podrá acceder en breve a la plataforma NEON para el propósito de la supervisión de los servicios mayoristas.



Por ello ni es el momento oportuno, ni resulta suficientemente justificada la adopción del indicador solicitado por Orange.

6.- Reducción de plazos de resolución de incidencias de provisión

Orange solicita la reducción de los plazos máximos establecidos para las incidencias de provisión en la OBA. En concreto se pide:

- Por desacuerdo con la entrega de los trabajos: 12 h, cuando actualmente es de 24 h.
- Para el resto de incidencias: 24 h. El valor anterior es de dos días laborables.

Fundamenta su propuesta en que según los datos publicados por Telefónica el número de incidencias de provisión para el acceso compartido es “*desproporcionado*” frente a los accesos completamente desagregados y el servicio minorista, a su vez casi iguales entre sí (del 7 al 9% para el compartido, frente al 0,2 % para los otros dos).

Telefónica aduce que los plazos actuales ya son muy exigentes (equivalentes a un nivel Premium minorista, pero extendido a un modo 24x7). Los resultados mejorarían, en todo caso, si los operadores incluyesen información sobre sus pruebas.

La diferencia entre unos y otros servicios, según Telefónica, se explica porque Orange, que basa su planta desagregada en el compartido y es su principal usuario, es casi el único operador que abre incidencias de provisión, pues el resto prefiere abrir averías tras provisión.

Como colofón Telefónica aclara que la provisión se mide en tiempo laborable, por lo que aplicando el multiplicador correcto 12h naturales supondrían un día laborable.

Respuesta

Respondiendo a la solicitud de Orange, hay que decir que este operador no aclara la relación entre la mayor ocurrencia de incidencias de provisión en el compartido y el plazo de resolución de dichas incidencias, una vez producidas. Cosa lógica pues, a nuestro juicio, son elementos completamente independientes, que no guardan una relación de causalidad, por lo que la mejora de uno no comportará necesariamente la del otro.

Dicho de otro modo, la obligación de Telefónica consiste en alinear los porcentajes de incidencias del servicio mayorista con el minorista equivalente, por lo que tendría razón Orange en quejarse si comparativamente sufriese un mayor volumen de incidencias, pero el hecho de reducir los plazos de resolución no va a disminuir el número de incidencias.

Por otra parte, parece excesivo fijar un plazo de resolución de 24h para cualquier casuística de las que puedan presentarse en la práctica, presentándose situaciones que pueden ser lo bastante variadas para que, en una sola jornada, sea imposible resolver todas ellas.

En cualquier caso, hay que hacer notar a Telefónica que los plazos de resolución de incidencias de provisión y averías se establecen en horas naturales, y que no resulta aplicable cálculo alguno para equipararlos a jornadas laborables, puesto que su naturaleza es evidentemente diferente.

En último lugar, esta situación aparenta ser un problema particular de Orange ya que es, de forma muy mayoritaria, prácticamente el único operador usuario del servicio compartido. Por un lado, esto dificulta la comparación entre las incidencias sufridas por este operador y las de otros de parecidas características, y por otro, debe considerarse que el servicio compartido requiere de más actuaciones físicas en su provisión (número de puentes a modificar) que el par completamente desagregado, por lo que está teóricamente más sujeto a la aparición de incidencias.

En consideración a todo lo anterior, no procede estimar esta solicitud de reducción de plazos de Orange.



7.- Reducción de plazos de resolución de averías

Solicita igualmente Orange la reducción de los plazos máximos establecidos para la resolución de averías en la OBA. En concreto se pide:

- Plazos máximos de resolución de Averías de prioridad media: si se producen en mes siguiente a entrega, **12 h** (si existe una incidencia previa de provisión, **6 h**), el resto en 24 h. Actualmente no se hacen tales distinciones, todas las averías de prioridad media deben resolverse en 24 h.
- Plazos medios de resolución en compartido con/sin ST: si se producen en mes siguiente a entrega, **8 h** (si existe una incidencia previa de provisión, **6 h**), resto (si hay incomunicación), **15 h**. Actualmente la OBA sólo contempla 15 h. para el servicio completamente desagregado.
- Nº máximo mensual de averías por par: **1%** compartido con/sin ST e indirecto. La OBA actual contempla el equivalente al 1,3% para completamente desagregado, y un 2% para compartido e indirecto.

Fundamenta su petición en los argumentos esgrimidos anteriormente respecto de las averías de infancia, cuando afirmaba que las entregas con incidencia en un mes para diferentes servicios (minorista, completamente desagregado y compartido con o sin ST) ofrecen valores muy diferentes, resultando que, según siempre Orange, en los últimos cinco meses de 2011, los accesos compartidos reflejan un valor de 7% de entregas con problemas, sensiblemente superior, por tanto, a los dos primeros servicios. Por ello otorga especial relevancia a los plazos asociados a las averías producidas dentro el mes siguiente a la entrega.

Por último, aunque reconoce que los valores de volúmenes de avería son ligeramente superiores para el segmento minorista que para el compartido sin ST, opina que estas averías deben repartirse paritariamente entre los elementos de la red de autoprestación y los de provisión minorista, de forma que el valor comparable al mayorista sería aproximadamente la mitad.

ASTEL se muestra de acuerdo en general con Orange, reclamando de forma adicional no sólo un plazo menor para las averías de infancia, sino también para aquéllas que se produzcan hasta un mes después de otra avería previa. Como en ocasiones anteriores, también reclama que el plazo medio de resolución propuesto se extienda a todas las modalidades OBA.

Por su parte, Telefónica responde afirmando que los tiempos de resolución son totalmente equiparables a los del segmento minorista, aunque para el mayorista haya normalmente que visitar central. Por otro lado, y a la vista de los datos que la propia Orange aporta, no ven suficientemente justificada la petición del número máximo de averías por par. Por todo ello solicita a la CMT que no se modifique el actual tratamiento de las averías en la OBA.

Respuesta

En primer lugar, debe aclararse que **los ANS que se aplican al acceso compartido sin ST son exactamente los mismos que para el acceso desagregado**. Esto resulta lógico, pues ambos sustentan el servicio telefónico del usuario y en ambos el bucle está cedido exclusivamente al operador. Por ello son servicios sujetos a las mismas condiciones contractuales.

Respondiendo en concreto a la solicitud de Orange, y dejando de lado el debate anterior sobre lo que cabe considerar una avería “de infancia”, hay que destacar que, para un servicio de calidad estándar, 24 horas parecen un plazo de resolución apropiado para averías de prioridad media, por lo que no se justifica, a priori, el cambio propuesto.



De hecho, la actual OBA ya contempla la posibilidad de contratar un servicio Premium de mantenimiento para accesos desagregado e indirecto, con las correspondientes contraprestaciones económicas que allí se establecen. La solicitud de Orange supondría en realidad recibir un tratamiento de naturaleza similar, pero sin compensación económica alguna.

Respecto de los plazos medios de resolución, parece razonable, a fin de garantizar la igualdad de trato entre operadores, equiparlos para todas las variantes de servicio OBA, aplicando las mismas condiciones actualmente vigentes para el bucle completamente desagregado. Esto es debido a que la reducción de valores propuesta es sólo una medida de calidad, un objetivo de mérito, siendo mucho más importante el plazo máximo garantizado.

Lo mismo cabe decir del número máximo de averías por par, al tratarse de una situación comparativa entre modalidades equivalente.

En cualquier caso, esta homogeneización de objetivos resulta redundante para el caso concreto del acceso compartido sin ST, que como hemos dicho ya está equiparado, a todos los efectos, al acceso completamente desagregado.

Modificación

Se igualarán los objetivos de plazos medios de resolución para todas las variantes de servicio OBA, aplicando las condiciones actualmente vigentes para el bucle completamente desagregado.

De igual modo, **el número máximo de averías por par se igualará para todas las modalidades al valor y condiciones establecidos actualmente para el bucle completamente desagregado (un 4% trimestral).**

8.- Reducción de plazos de bajas

Orange solicita que el plazo máximo para ejecutar una baja por parte de Telefónica se reduzca, al menos a los efectos de tipo administrativo y de procesos de facturación, a tan sólo dos días, frente a los diez que actualmente contempla la OBA.

El solicitante aclara que no representa un problema que Telefónica se demore más tiempo en ejecutar físicamente la baja, en tanto se deje de facturar al operador en el nuevo plazo que se propone. Esto estaría alineado con la obligación que establece la Carta de Derechos del Usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas (Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo), en el sentido de no cobrar sus servicios a un cliente que solicita baja, más allá de dos días tras la solicitud.

Telefónica, ante esta solicitud, replica que no deja de asombrarse al comprobar que Orange necesita con frecuencia cerca de 15 días en total para tramitar una baja. El plazo máximo, según Telefónica, no es el medio, por lo que debe contemplarse una cierta holgura que dé acomodo a los diferentes plazos de ejecución en la práctica. Por todo ello, no debe modificarse el plazo máximo actualmente fijado en la OBA.

Respuesta

Examinadas estas razones, y sin negar la veracidad de lo que afirma Telefónica respecto de los plazos máximos y medios, es necesario advertir lo razonable de la propuesta de Orange respecto de la necesidad de que el operador alternativo no se vea afectado por facturaciones pasados los dos días tras su solicitud de baja. Efectivamente, el RD citado por Orange establece lo siguiente respecto de las bajas de usuario:

“Artículo 7. Extinción de los contratos.



El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente, por voluntad del abonado, comunicándolo previamente al operador con una antelación mínima de dos días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.

El operador se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar, por causa no imputable al usuario final, con posterioridad al plazo de dos días en que debió surtir efectos la baja.

El procedimiento habilitado por el operador para que el consumidor haga uso de este derecho se ajustará a lo previsto en el artículo 26.2 de este Real Decreto, garantizando en todo caso al usuario la constancia del contenido de su solicitud de baja en el servicio.”

Siendo por tanto imposible para el operador alternativo repercutir al usuario los costes en que incurra respecto del mayorista pasados esos dos días de la solicitud. Si el operador es diligente y traslada la solicitud de baja de forma inmediata al operador mayorista, no es razonable que se incurra en costes no recuperables por el plazo que necesite un tercero para llevar a cabo físicamente la baja.

Modificación

Por todo ello **el plazo máximo de baja**, al menos a los efectos de los sistemas comerciales mayoristas de Telefónica que tienen relación con la facturación, **será de dos días**, siendo imposible para Telefónica pasado este plazo facturar al operador cantidad alguna por el servicio para el que se solicita la baja, bien sea en concepto de cuota recurrente o cualesquiera otra, aparte del coste de la baja en sí. El plazo máximo para la ejecución efectiva de la baja se mantiene sin embargo inalterado.

9.- Procedimientos par vacante y pruebas de sincronismo

El operador solicitante destaca que, a su juicio, sin discutir la eficiencia ni del antiguo proceso de traspasos entre operadores, ni del nuevo procedimiento, el par vacante es y seguirá siendo una alternativa necesaria para captar clientes que no dispongan de un servicio de cobre previo (vivienda nueva, clientes de otras redes). De ahí su gran peso en la provisión de los servicios mayoristas.

Tras ello destaca la carencia de garantías suficientes de entrega del servicio con calidad, por lo que su tasa de averías, en la modalidad sin ST, es muy elevada, según han destacado anteriormente al hablar de las tasas de averías de infancia. Esto es debido a que la OBA no fija criterios de calidad en la entrega del servicio en el PTR⁷, ni garantiza la continuidad entre éste y la red interior del cliente. Además, según Orange, *“no existe ningún agente distinto de TESAU que sea capaz de prestar el servicio de alta de línea y ADSL en las condiciones en las que aquélla se lo hace para sus clientes finales al amparo de la regulación actual”*.

A partir de aquí se extiende en una serie de argumentos de detalle respecto de las diferentes tipologías de instalación (dependiendo de la presencia en el domicilio de ICT⁸ o no), que culminan con una petición de un conjunto de nuevos procedimientos de par vacante, en concreto:

“1. Activación del PTR instalado en el domicilio del cliente del operador alternativo con los mismos criterios de calidad y técnicos de instalación con que TESAU presta el servicio a sus clientes finales.

⁷ Punto de Terminación de Red.

⁸ Infraestructura Común de Telecomunicaciones.



2. *Incluir en la OBA la obligación de TESAU de conectar entre sí siempre todos los elementos instalados (PTR, rosetas y cableado interior) garantizando el correcto funcionamiento del servicio.*
3. *Realización coordinada por el mismo técnico de TESAU de todas las actuaciones de tendido de red y provisión del servicio en el domicilio del abonado en una única visita al domicilio del abonado.*
4. *Tendido del cableado interno hasta un máximo de 20 metros para entregar el servicio en todos los puntos de conexión instalados.*
5. *Instalación de, al menos, una roseta a menos de 3 metros del punto donde el abonado desee ubicar el módem/router. La instalación de estos elementos deberá hacerla igualmente en zonas adecuadas según solicite el cliente u observando los baremos de calidad que esa CMT fije.”*

A continuación plantea que se simplifique el modelo de precios del alta del bucle vacante y que se fije un precio único para el servicio, para lo que estima un valor medio a su juicio apropiado.

En un documento posterior, Orange se extiende de nuevo en el aporte de datos sobre tasas comparadas de averías entre minorista, completamente desagregado y compartido sin ST, que a su juicio apoyan su tesis de que la mayor tasa de solicitudes afectadas por averías tras la entrega de los servicios compartidos sin ST sobre vacante se debe a la inexistencia de cualquier comprobación de “*tono naked*” en la provisión. Por esa expresión Orange entiende en realidad dos comprobaciones complementarias: continuidad en el par y capacidad de sincronismo entre router de cliente y DSLAM en central.

Ambas se realizarían, una vez instalado el par vacante, mediante la conexión por parte del personal de Telefónica de un router (de su propiedad o, cuando esté disponible, el entregado por Orange en el domicilio) en el PTR del nuevo acceso, tras lo que se llevaría a cabo una prueba de continuidad de línea SELT y una comprobación de sincronismo xDSL con el DSLAM. Dichas pruebas, según Orange, reducirían fuertemente las tasas de entregas con incidencia, y su posible coste debe considerarse ya incluido en el precio actual del alta del servicio. Sería una prueba equivalente a la de presencia de tono telefónico, prueba habitual e incluida en el alta de accesos con ST. Concluye Orange solicitando que:

“Es por ello que mi representada considera que la prueba de “tono naked” debe ser considerada como una actuación de TESAU necesariamente integrada en la activación del citado servicio sin que quepa, en ningún caso, asimilar (como pretende TESAU) esta mínima gestión a la compleja prueba de sincronismo actualmente regulada en la OBA.”

ASTEL, por su parte, declara que el procedimiento más importante es la instalación y activación del PTR por parte de Telefónica con los mismos criterios que para sus clientes. Se reclama incluso que, si hay ICT, Telefónica actúe más allá del punto de terminación de red de la ICT⁹ si ello es necesario.

Respecto de las actuaciones en red interior, éstas deberían estar limitadas exclusivamente al par vacante, y se pide que se obligue a Telefónica a hacerlas en un momento inmediatamente posterior al alta, junto con la portabilidad.

Por último, en cuanto al precio para el alta del bucle vacante, se pide que sea único e inferior al minorista, incluyendo en el cálculo la presencia de promociones.

⁹ Aquí el punto de terminación de red de la ICT (sito en el RITI) no es el PTR al que se viene haciendo referencia en la resolución, el cual es el punto donde se conectan los equipos terminales de cada cliente que ha contratado un servicio con un operador (PTR o PAU).



Telefónica responde a estas peticiones afirmando que la instalación de red interior no se encuentra regulada. Según la legislación vigente en el PTR terminan las responsabilidades del operador. En el caso de la presencia de ICT, el PTR se encuentra en el propio RIT¹⁰. En el tramo de red presente entre éste y el PAU¹¹ (ya en el propio domicilio), asegura Telefónica que la responsabilidad recae sobre el propietario del inmueble o la comunidad de propietarios.

Añade que, en relación con los precios propuestos para el bucle vacante, éste no es un expediente de modificación de precios, por lo que no deberían considerarse aquí. Pese a ello, coincide en que podría ser razonable fijar un precio medio, pero seguramente superior al que Orange pueda suponer. De hecho, según Telefónica existen pérdidas en el alta de bucle desagregado (contabilidad de costes del ejercicio 2010) y es un servicio barato a nivel europeo. Por todo ello, de producirse algún cambio el precio, debería subir.

Respuesta

En cuanto a la solicitud inicial de Orange y resto de alegaciones, resulta evidente que la capacidad de la CMT para imponer procedimientos en red interior en relación con las ofertas mayoristas es ciertamente dudosa. Telefónica está en lo cierto cuando afirma que la responsabilidad de un operador, bien sea mayorista o minorista, termina en el PTR, por la propia definición del mismo que realiza la vigente LGTel¹².

Para el caso de los edificios con ICT, la situación resulta aparentemente más complicada, pues según la normativa aplicable (esencialmente, el Real Decreto 401/2003, del 14 de mayo) el PTR puede no encontrarse en el propio domicilio del abonado, sino en el RIT. En esos casos podría pensarse que el elemento presente en el domicilio, el PAU, no delimitaría las responsabilidades del operador, sino las de la propiedad del inmueble o comunidad de propietarios.

Sin embargo, es lógico pensar que la delimitación del tramo de red cuya operación debe ostentar el operador de comunicaciones electrónicas coincida con la responsabilidad contractual que a nivel minorista asume este último, es decir, hasta el punto donde entrega el servicio al usuario final (interior del domicilio). Es decir, dado que los servicios de comunicaciones electrónicas se proveen hasta los equipos terminales del usuario final, y no hasta la base de los edificios donde se emplaza el RIT, la responsabilidad imputable a los operadores de comunicaciones electrónicas que proveen dichos servicios no puede terminar en el citado punto del RIT.

No es por tanto aceptable que en los inmuebles dotados de ICT las obligaciones del operador terminen en el punto de interconexión que se habilita en el RIT, puesto que:

- no es en dicho punto donde el abonado accede a la red pública,
- no se puede asociar a ninguna dirección específica de red (pe. número telefónico)
- y no se conectan allí los equipos terminales de usuario.

En definitiva, por los motivos señalados se considera esencial que la responsabilidad de operación de red, y muy especialmente la responsabilidad derivada de las obligaciones regulatorias, sea ostentada por los operadores de red hasta el PAU ubicado en las viviendas de los inmuebles dotados de ICT. Únicamente de este modo puede asegurarse un grado adecuado de calidad hasta el domicilio del abonado, que es el punto en el que se establece la responsabilidad contractual a nivel minorista.

¹⁰ *Recinto de Instalaciones de Telecomunicación.*

¹¹ *Punto de Acceso al Usuario.*

¹² *“Punto de terminación de la red: el punto físico en el que el abonado accede a una red pública de comunicaciones. [...]El punto de terminación de red es aquel en el que terminan las obligaciones de los operadores de redes y servicios.”*



En cualquier caso, y más allá de la discusión sobre capacidad regulatoria de la CMT para imponer procedimientos sobre la red interior del domicilio, sigue siendo válido lo que ya se ha resuelto en ocasión anterior por esta misma Comisión¹³: la instalación de red en interior de domicilio, más allá del PTR, es una actividad que puede prestarse por una variedad de agentes en un régimen claro de competencia.

No parece por tanto necesario ni posible incorporar a la OBA procedimiento alguno en relación con la red interior del domicilio. Tampoco se considera suficientemente justificada la petición de modificar los procedimientos de par vacante actualmente vigentes, máxime cuando su uso debería verse restringido a los casos imprescindibles, una vez el nuevo procedimiento de traspasos debe estar operativo desde el 5 de noviembre de 2012.

Respecto de la fijación de nuevos precios para las altas sobre vacante, no es éste el objeto del presente expediente, por lo que se remite esta cuestión a un expediente específico sobre análisis y revisión de precios OBA, lugar donde tendría una acogida más acorde.

En cuanto a la última solicitud de Orange sobre la prueba de “*tono naked*”, en primer lugar habría que considerar que, de llevarse a cabo dicha prueba, la conexión del router, bien de Telefónica o el suministrado por el operador, se debería llevar a cabo siempre en el punto de delimitación de responsabilidad mayorista, constituido por el PTR -o el PAU en su caso-, nunca en puntos pertenecientes a la red interior del cliente.

Por otra parte, es preciso aclarar que la conexión de un router en cliente sólo es necesaria para verificar la capacidad de sincronismo del par, no para comprobar su mera continuidad eléctrica, dado que la prueba que se presenta como complementaria, el procedimiento de medida de continuidad SELT¹⁴, no requiere en absoluto, por su propia definición, la presencia de un router en el extremo del cliente. Pese a ello, dicha prueba SELT permite medir determinados parámetros de gran interés, como el calibre del par, su longitud efectiva, la posible presencia de ruido y la atenuación de la línea, todo lo cual representa esencialmente la calidad del par y su capacidad de entregar el servicio.

Sin embargo, hay que señalar igualmente que la prueba SELT la realiza en realidad el operador alternativo desde su propio DSLAM, una vez tiene constancia de que la instalación ha sido finalizada tras recibir una llamada del técnico de Telefónica que así se lo confirma, dentro del procedimiento habitualmente empleado en la actualidad.

En resumen, para completar una prueba de este tipo no es necesaria en puridad actuación alguna por parte de Telefónica, dado que ni requiere la conexión de un router en el cliente, ni se lanza desde equipos del operador mayorista.

Por ello cabe suponer que Orange en su solicitud se refiere en realidad a una prueba DELT, en la que ambos extremos deben estar correctamente terminados, o bien a una prueba simple de sincronismo. En ambos casos es precisa la conexión de equipos en el extremo del cliente.

Independientemente de estas consideraciones, resulta necesario admitir que la instalación de un par vacante sin ningún tipo de prueba o verificación por parte de Telefónica, operador responsable de la entrega del servicio, por el simple hecho de que no vaya a portar ST, es un camino seguro hacia la proliferación de entregas con incidencias, por lo que debe adoptarse alguna medida de garantía de calidad en la entrega. Se tendrá en cuenta para ello que para la provisión de un servicio sobre vacante el desplazamiento del técnico de Telefónica al cliente ya es algo necesario en la actualidad y que dichos técnicos deben, en

¹³ Véase la “Resolución de la segunda consulta formulada por la entidad ASTEL sobre diferentes aspectos de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AML T)” (DT 2009/1044).

¹⁴ *Single-Ended Line Testing*, prueba que se realiza sobre un bucle terminado sólo en el extremo de central. Debería seguir la recomendación ITU-T G.996.2, la cual especifica diferentes métodos de prueba para líneas xDSL.



buena lógica, portar habitualmente entre su equipamiento un router para la verificación de las entregas minoristas, o podrían hacerlo sin que esto supusiese un problema.

No obstante, con el fin de extender el ámbito de aplicación de esta medida para verificar las entregas de aquellos servicios donde no exista DSLAM del operador (servicios indirectos), y de otros en los que, por no provisionarse sobre par vacante, no se requiera en principio visita a cliente por parte del técnico de Telefónica (traspasos entre terceros con portabilidad), todos ellos servicios de gran relevancia comercial en el marco de la OBA, se han recibido posteriores alegaciones proponiendo pruebas simples que suponen variantes de la considerada hasta aquí y resultan aplicables en estas situaciones, siendo totalmente equiparables en términos de esfuerzo y coste. Estas variantes se expondrán en el apartado siguiente.

También a tenor de las alegaciones de Telefónica recibidas en la audiencia, que se resumen y analizan en el anexo correspondiente, parece razonable tener en cuenta el coste asociado a esta prueba. Este aspecto se está considerando en la revisión de precios de la OBA dentro del expediente DT2012/1555, actualmente en tramitación.

Modificación

Telefónica llevará a cabo una prueba simple de sincronismo del bucle desde central al punto de entrega del servicio (PTR, o PAU en caso de ICT), mediante la conexión del equipamiento adecuado en el mismo, en la provisión de servicios sobre par vacante que no admitan prueba de presencia de tono telefónico (en general, servicios sin ST, incluyendo indirectos).

Esta prueba simple de sincronismo, distinta de la más completa que el operador puede voluntariamente solicitar según lo previsto en la OBA vigente, requerirá que el operador alternativo se haya adherido al procedimiento de franqueo telefónico, y deberá comunicarse a Telefónica por este operador de forma previa, para cada servicio OBA, si desea que se efectúe la misma en todas y cada una de las entregas de este servicio.

En ningún caso se llevará a cabo por parte de Telefónica anotación alguna del resultado de estas pruebas en NEON, utilizándose únicamente a efectos de la aceptación de la entrega por el operador alternativo y liberación del código de franqueo.

Esta prueba simple se llevará a cabo de la manera siguiente para el caso de las altas sobre vacante de prolongación de par:

1. Llamada del técnico de Telefónica al operador desde el domicilio del cliente, una vez concluidos los trabajos de provisión.
2. El operador ejecuta una prueba SELT desde sus equipos, verificando así su parte de la red, y comunica el resultado al técnico de Telefónica.
3. Si la prueba anterior es satisfactoria, el técnico de Telefónica procede a la conexión de su router en el PTR o PAU, comprobando si existe sincronismo a nivel xDSL. En caso contrario, se dará por concluida la prueba simple de sincronismo y ésta no se reintentará hasta que no se resuelva la incidencia y la medida SELT ofrezca valores adecuados.
4. Si el equipo sincroniza con el DSLAM del operador, se dará la prueba por concluida con éxito, comunicando el operador al técnico de Telefónica el código de franqueo correspondiente.

Para el caso de los indirectos sin ST sobre vacante, la prueba será como sigue:

1. Llamada del técnico de Telefónica al operador desde el domicilio del cliente, una vez concluidos los trabajos de provisión.
2. El operador, de forma previa, habrá facilitado a Telefónica un conjunto de usuarios y



contraseñas ya configurados en la red. El técnico de Telefónica procede a la conexión de su router, configurado para algún usuario de este grupo, en el PTR o PAU, comprobando si existe sincronismo y conectividad.

3. Si el equipo sincroniza y se conecta a la red se dará la prueba por concluida con éxito, comunicando el operador al técnico de Telefónica el código de franqueo correspondiente.

Sin embargo, no procede estimar el resto de las modificaciones propuestas en este apartado.

10.- Notificaciones de traspaso y de recuperación de cliente

Telefónica solicita en su escrito eliminar los preavisos de recuperación de bucle o baja que actualmente debe enviar con cinco días de antelación, así como las notificaciones de inicio de traspaso. Según este operador, teniendo en cuenta los actuales plazos mayoristas, *“la imposición de una comunicación con una antelación prefijada mínima solo puede suponer un retraso injustificado en la prestación de los servicios a los clientes”*. De hecho, continúa afirmando que existe una serie de comprobaciones por parte de la CMT de los plazos mayoristas y minoristas, por lo que las premisas vigentes desde las primeras versiones de la OBA han quedado fuera de lugar por obsoletas.

Por otra parte, añade Telefónica, si bien los procesos de la OBA contemplan el envío de una mensajería de inicio de traspaso y de fin de traspaso, así como mensajería de anulación de traspaso, se propone por este operador la eliminación de la comunicación al operador donante del inicio del traspaso por las siguientes razones, que reproducimos literalmente:

- *“El operador donante no tiene que llevar a cabo ninguna actuación con fecha prevista, siendo sus actuaciones realizadas, en todo caso, de forma posterior y cuando recibe la mensajería de fin de traspaso que garantiza que no se ha producido anulación y que se lleva a cabo la baja de su servicio. Es decir el donante solo necesita conocer el fin de traspaso.*
- *Solo el receptor y Telefónica, en tanto que proveedora del servicio, necesitan conocer la información de inicio o anulación del traspaso.*
- *La CMT ha eliminado en portabilidad la cancelación por operador donante en las especificaciones de portabilidad, con el fin de no beneficiar al operador donante frente al receptor*
- *La eliminación de esta mensajería permite la simetría y trato igualitario de todos los operadores con independencia de la tecnología del acceso y cuando se ha previsto una reducción del plazo de portabilidad y por tanto de la comunicación asociada”*

En posteriores alegaciones Telefónica vuelve sobre esta cuestión para solicitar que, en el caso de que la CMT mantenga la obligatoriedad de la mensajería de inicio de traspaso, al menos se eliminen los preavisos de recuperación de bucle o baja que actualmente debe enviar con cinco días de antelación, como se ha indicado anteriormente. En apoyo de esta reiteración de su solicitud Telefónica aporta una serie de datos procedentes de los indicadores de calidad del Anexo II de la OBA que muestran el perjuicio en términos de plazos de provisión que, según Telefónica, sufren sus clientes minoristas cuando el servicio procede de un traspaso, frente a los que son altas sobre par inactivo o, en mayor grado, frente a los clientes mayoristas.

Respuesta

Respondiendo a Telefónica, el nuevo procedimiento de traspaso de operador con portabilidad sigue contemplando el aviso de inicio del traspaso, que se une al mensaje posterior recibido del nodo de portabilidad que permite, entre otras cosas, que el donante



pueda confirmar la correspondencia del número telefónico a portar con el número administrativo del par que se pretende traspasar. Junto al hecho de que el donante siempre va a conocer por tanto la pérdida del acceso mediante el mensaje de portabilidad, hay que considerar asimismo el derecho que debe tener un operador a conocer, al menos, que se están iniciando las actuaciones destinadas a arrebatarle un cliente, en particular, de cara a facilitar la planificación de las correspondientes gestiones para la baja administrativa de dicho cliente, que deberá realizar en un plazo máximo de dos días tras la portabilidad.

Por otro lado, Telefónica tiene la obligación de no realizar acciones comerciales sobre un cliente de acceso desagregado si éste es reciente (antigüedad menor de dos meses). Si no se enviase el mensaje de inicio de traspaso, resultaría muy difícil para el operador comprobar la ausencia de esta hipotética acción comercial de Telefónica antes de perder al cliente.

Por todo ello, se considera que el mensaje de inicio de traspaso dirigido al donante debe mantenerse.

En cuanto a los preavisos de recuperación de bucle o baja que actualmente debe enviar Telefónica con al menos cinco días de antelación debe indicarse que, en la actualidad, esta obligación se superpone a otra, dado que en el nuevo procedimiento de recuperación de bucle¹⁵ esta notificación al donante se produce al inicio del procedimiento. Si se mantuviese la obligación del preaviso a cinco días, efectivamente se podría producir la situación que denuncia Telefónica, perjudicando al cliente en el caso de que el proceso de recuperación comportase un plazo menor. Es esto lo que sugieren, ciertamente, los datos que aporta este operador sobre sus clientes minoristas. El plazo efectivo desde el punto de vista de estos clientes nunca sería inferior a cinco días, lo cual supone una rigidez innecesaria.

Modificación

Por todo ello, se propone la eliminación de la obligación de preaviso con cinco días de antelación en los traspasos con destino en este operador (recuperaciones de bucle), notificando en su lugar al operador donante en el preciso momento en que Telefónica disponga de la conformidad del cliente para dicho cambio.

11.- Otros asuntos

Obligación de notificar averías masivas en acceso indirecto

Orange plantea la necesidad de que Telefónica informe a los operadores alternativos de las averías que, a su juicio, puedan afectar a un número significativo de líneas mayoristas. Según este operador Telefónica dispone de sistemas de detección similares a los que dispone la propia Orange, basados en mecanismos de alerta automática en caso de fallo de equipos DSLAM. Estas alertas activan las locuciones pregrabadas que escuchan los usuarios cuando llaman debido a los problemas en el servicio, informándoles de la existencia de avería, el servicio afectado y la fecha estimada de resolución.

Según Orange, Telefónica debería facilitar esta información para los servicios de acceso indirecto, en cuyo caso el DSLAM no es propiedad del operador alternativo. Se supone que la falta de comunicación de dicha información puede ofrecer a Telefónica cierta ventaja competitiva para su minorista.

ASTEL y Jazztel apoyan esta petición, dado que a su juicio Telefónica no observa una buen práctica comercial. Se pide por parte de ASTEL no sólo que se disponga de la

¹⁵ Único actualmente vigente, dado que Telefónica debe recuperar ya a todos sus clientes vía el nuevo mecanismo regulado; si lo hiciera mediante par vacante, debería haberse incorporado el procedimiento en NEON, previa aprobación de esta Comisión.



información de los pares afectados, sino que no sea necesario abrir averías individuales en estos casos. En defensa de su postura cita un número importante de averías masivas recientes.

Telefónica replica que la notificación de averías masivas fue ya desestimada por la CMT en la resolución DT 2011/1216¹⁶, parte de cuya argumentación suscribe en su escrito literalmente. Se trataría de un desarrollo costoso y en modo alguno justificado.

En su segundo escrito de alegaciones Telefónica analiza el conjunto de reclamaciones recientes a las que ASTEL hace referencia. Según Telefónica, la mayor parte de ellas (7 de un total de 8 casos, sucedidos desde agosto de 2011 y denunciados por Vodafone a la propia Telefónica) tuvieron relación con caídas de puntos de acceso (pPAI) del servicio indirecto nacional y regional. En estos casos, afirma Telefónica, el operador alternativo dispone de contactos técnicos operativos y procesos de escalado, ofrecidos por Telefónica en horario permanente (24h×7d, los 365 días del año). Además, en este caso el operador puede fácilmente identificar el punto concreto de avería, y suele suceder que es él mismo quien lo notifica a Telefónica.

Respuesta

Efectivamente, ambas peticiones, la de Orange respecto de la notificación de avería masiva, y la de ASTEL de facilitar su agrupación en una única apertura de avería fueron contestadas ya en el citado expediente DT 2011/1216, cuya resolución fue aprobada en fecha relativamente reciente, y ambas desestimadas por los motivos que se exponen en la citada resolución. Aunque aquella decisión se tomaba en el ámbito concreto del servicio AMLT, éste comparte muchos elementos con el servicio de acceso indirecto, en lo referente a la ausencia de equipos coubicados en central (supervisables por el operador), pero también en lo referente a la dispersión geográfica de los usuarios, que hace más difícil que una avería concreta en una central o DSLAM de Telefónica afecte a un número significativo de ellos.

No obstante, las últimas alegaciones recibidas han destacado que el impacto de estas averías masivas sobre los usuarios es más importante de lo que en principio podía parecer, y por otro, que una solución más simple que la inicialmente propuesta, que requería la identificación de todos los accesos OBA afectados, sería igualmente efectiva para a la resolución del problema, y siendo de mucho más sencilla y rápida implementación, no resultaría en absoluto costosa para Telefónica.

Por ello se procede ahora a estimar esta petición como se describen a continuación.

Modificación

Telefónica deberá realizar, a la mayor brevedad materialmente posible, un aviso general a los operadores alternativos en aquellos casos en los que se produzca una avería o incidencia sobrevenida que pueda conducir a una afectación colectiva de cualquier servicio OBA (prolongación de par, indirecto, etc.).

Dicho aviso tomará la forma de un mensaje de correo electrónico dirigido a todos los operadores usuarios de la OBA sin exclusión alguna, con indicación del código MIGA donde reside el equipo o instalación afectada y una fecha y hora estimada de solución.

Nuevo servicio de basculación masiva de pares

Se propone por parte de Orange la inclusión en la OBA de un nuevo servicio de basculación masiva de pares. Se trataría de bascular lotes de entre 15 y 50 pares por central y día, para lo que se propone un plazo máximo de ejecución de cinco días. La propuesta incluye una estimación de precio mayorista, que en euros respondería a la fórmula siguiente:

¹⁶ Resolución sobre la revisión de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT), de 24 de noviembre de 2011.



$precio (\text{€}) = 30 + 4,44 \times (n-1)$, donde n es el número de pares a bascular.

Telefónica responde afirmando que la basculación masiva no debe ser regulada. Se trataría de un servicio de uso residual, ya que puede ser resuelto por Orange cambiando los puentes en su propio repartidor (RdO en terminología OBA). En el pasado, según aduce Telefónica, han existido acuerdos comerciales en relación con esta materia.

Respuesta

Sin poner en duda la veracidad de lo afirmado por Telefónica (esto es, que la actuación de Orange en su propio repartidor pueda lograr un resultado similar), es necesario reconocer la oportunidad de la petición de Orange, dado que posteriores alegaciones han puesto de manifiesto la necesidad técnica, en determinados casos¹⁷, de que sea Telefónica la que preste este servicio.

No obstante, la inclusión de un nuevo servicio en la OBA requiere, como la propia Orange advierte, la fijación de un precio mayorista. Aunque, como se ha indicado anteriormente, el objeto del presente procedimiento no se extiende a la fijación de precios, es posible identificar un servicio mayorista ya existente que, en lo esencial, comporta un conjunto de actuaciones muy similar al aquí propuesto, y que dispone de un precio asignado en la OBA que puede ser perfectamente aplicado al caso que nos ocupa.

Se trata del “cambio masivo de operador en desagregado”, que comporta una actuación equiparable a la de la basculación masiva, y tiene un precio en euros que responde a la fórmula que sigue:

$$precio (\text{€}) = 93,67 + 4,30 \times n$$

donde n es el número de pares a cambiar.

Todo esto sin perjuicio de que, en el marco del expediente que en su momento revise los precios de la OBA, este precio pueda revisarse.

Respecto del plazo máximo de ejecución, se establece uno que resulta coherente con los plazos fijados para provisión de prolongación del par y está animado por el mismo espíritu de mejora.

Modificación

Se incluirá en la oferta de referencia OBA el nuevo servicio de basculación masiva de pares. Se bascularán lotes de entre 15 y 50 pares por central y día, para lo que se establece un plazo máximo de ejecución de seis días laborables. El precio del servicio se regirá por la fórmula siguiente:

$$precio (\text{€}) = 93,67 + 4,30 \times n$$

donde n es el número de pares a bascular.

Gestión de la facturación

En relación con los procesos de facturación de la OBA, ASTEL reclama que ésta se produzca en general con un mayor nivel de transparencia y desglose, especialmente en los cambios de modalidad en los traspasos del acceso indirecto. Respecto del servicio indirecto sin ST, se pide que Telefónica no facture elementos del bucle desagregado, aunque en la práctica se compensen posteriormente dichos conceptos.

Se pide también que se produzca una homogeneización en la factura de la identificación del número de conexión y del administrativo. Y por último, que los conceptos aparezcan en la

¹⁷ Por ejemplo, cuando los equipos de operador entre los que bascular pares estén ubicados en salas OBA distintas.



factura según los contempla la OBA, no agrupados.

Respuesta

Respondiendo a ASTEL, debe decirse que realiza un conjunto de peticiones relativamente heterogéneo y detallado a nivel de implementación, en ausencia de una argumentación suficiente o ejemplos significativos. De hecho, lo que se pide en general es que se cumpla con un mayor nivel de rigor por parte de Telefónica lo ya regulado, pues la OBA vigente ya recoge en gran medida las peticiones de ASTEL¹⁸, de ahí que la ausencia de pruebas de lo que se está afirmando impida la adopción de medida alguna que, en puridad, debería provenir de un procedimiento de distinta naturaleza.

Cuarto.- Indicadores de calidad de la OBA y plazos medios de SICOBA

Consideraciones generales

En la Resolución MTZ 2005/1054¹⁹ de modificación de la OBA, en particular en su Anexo II, se estableció la publicación por Telefónica, con carácter mensual, de los parámetros de calidad del servicio de desagregación del bucle que presta a terceros y del servicio equivalente que se presta a sí misma y a otras empresas del grupo Telefónica para sus servicios minoristas. A estos parámetros de calidad los denominaremos en adelante indicadores de calidad de la OBA o del Anexo II indistintamente, para diferenciarlos de los indicadores de plazos de SICOBA, que son tratados en otro apartado. En este contexto Telefónica publica dos Informes con indicadores, uno minorista, y otro mayorista con indicadores de calidad de la OBA, de acuerdo con las definiciones del Anexo II de la Resolución MTZ 2005/1054.

Más recientemente, la Resolución DT 2011/516²⁰ modificó la definición de dos de los indicadores de calidad OBA: “tiempo medio de provisión” y “porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias”. Esta modificación fue realizada como consecuencia de la inclusión en la OBA de un nuevo tipo de incidencias, denominadas incidencias por avería de infancia, que pueden ser cursadas en los cinco días siguientes a la finalización de una solicitud de alta, tanto si ha habido aceptación expresa de la entrega del servicio por el operador como si no la ha habido. Finalmente la Resolución recogió de forma expresa el servicio de acceso compartido sin STB como parte de los servicios mayoristas sobre los que Telefónica debe suministrar los indicadores de calidad OBA.

Por otra parte, en la Resolución DT 2006/1586²¹ sobre el sistema SICOBA (Sistema Común de Información de Planificación y Seguimiento de la OBA) se impuso a Telefónica la obligación de formalizar como protocolos las condiciones técnicas, económicas y de suministro de información (incluida la relativa a la planificación de las actuaciones en las instalaciones soporte) relativas a la prestación de los servicios de acceso desagregado al bucle y los servicios internos equivalentes entre la división operativa, que gestiona las redes para la prestación de los servicios de banda ancha, y la división minorista y/o filial perteneciente al Grupo Telefónica que comercializa los servicios de banda ancha. El

¹⁸ En el capítulo 5 de la OBA sobre aspectos de facturación se indica expresamente: “Las facturas emitidas aparecerán suficientemente desglosadas por servicios, distinguiéndose en cada caso los conceptos facturados tal y como se recogen en el Anexo 3 Lista de Precios de la Oferta. El desglose permitirá identificar el servicio facturado con todo detalle y de forma individualizada.”

¹⁹ Resolución, de 14 de septiembre de 2006, de modificación de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA) de Telefónica de España, S.A.U. (MTZ 2005/1054).

²⁰ Resolución, de 2 de junio de 2011, sobre la modificación de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA) en relación a la migración del servicio de prolongación de par al nuevo entorno de sistemas mayoristas NEON (DT 2011/516).

²¹ Resolución, de 22 de mayo de 2008, sobre el análisis de los procedimientos internos relativos a las actividades en autoprestación de Telefónica y de los procesos automáticos de incorporación de información al Sistema de Información de Planificación y Seguimiento de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (DT 2006/1586).



capítulo 7 de la OBA establece que a fin de dar cumplimiento a las obligaciones impuestas de transparencia y no discriminación en cuanto a la provisión de servicios OBA, Telefónica debe aportar una serie de elementos de información, relativos tanto a la planificación de las solicitudes como al seguimiento de su ejecución. Se impuso la obligación de publicar una serie de parámetros de plazos medios de provisión, que son elaborados a través del Sistema SICOBA. La definición del “tiempo medio de provisión” aparece en el Anexo 1 de la OBA. En tercer lugar, el Anexo 1 de la OBA establece los Acuerdos de Nivel de Servicio, cuyo incumplimiento conlleva la penalización correspondiente.

En el presente expediente Orange plantea una serie de problemáticas surgidas en relación con los indicadores de calidad OBA, que se indican a continuación.

1.- Desglose por portabilidad en los indicadores de calidad OBA minoristas

Orange señala que los indicadores de calidad de la OBA **de tipo minorista** no desglosan los servicios dependiendo de si están o no asociados a un proceso de portabilidad.

Respuesta

La Resolución MTZ 2005/1054 estimó razonable y proporcionado que TESAU debe aportar información de parámetros de calidad de la OBA para, entre otros, el servicio de prolongación de par. Telefónica debe detallar la modalidad de acceso compartido y la de acceso completamente desagregado distinguiendo para esta última modalidad entre actuaciones **con y sin portabilidad**.

La Resolución MTZ 2005/1054 no estableció la obligación de detallar por actuaciones con y sin portabilidad los indicadores de calidad OBA de servicios finales minoristas de Telefónica (STB, Línea ADSL, Imagenio).

Conviene mencionar que actualmente se elaboran los indicadores de calidad OBA de provisión para el servicio de prolongación del par en acceso completamente desagregado y compartido sin STB con y sin portabilidad. En consecuencia se estima razonable que los parámetros de calidad minorista que se elaboran en correspondencia con dichos servicios mayoristas también aporten la información desagregada, según sean actuaciones realizadas con portabilidad o sin ella.

Los nuevos indicadores de calidad permitirán comparar y comprobar con mayor precisión el efecto de la portabilidad en los plazos de provisión, en estrecha relación con la modificación de plazos que aborda el presente expediente. El detalle de estos indicadores tiene actualmente un interés creciente al actuar Telefónica cada vez más en el papel de receptor.

A diferencia de otras peticiones de Orange en relación a los indicadores mayoristas, los desarrollos necesarios para materializar esta propuesta de modificación de indicadores minoristas deberían ser independientes de las plataformas de soporte de servicios mayoristas (tanto de la antigua SGO, en proceso de cierre, como de NEON, que la está sustituyendo progresivamente), por lo que dichos desarrollos seguirán siendo de utilidad independientemente de la evolución de los sistemas que sustentan los servicios mayoristas.

Modificación

Telefónica debe desdoblarse el indicador de calidad de tipo minorista STB para los casos en que se realizan actuaciones de portabilidad y aquellos en los que no se realizan.

2.- Cálculo de los Indicadores de calidad OBA sin paradas de reloj

Orange señala que los indicadores de la OBA deben ser consistentes con los Acuerdos de Nivel de Servicio (Anexo 1 de la OBA) de las correspondientes Ofertas de Referencia y constituir un método adecuado y complementario de otros procedimientos, como las inspecciones, para monitorizar las condiciones de calidad en las que se prestan los servicios



mayoristas. Orange comenta que los actuales indicadores de calidad no constituyen en la práctica una herramienta suficiente para prevenir comportamientos discriminatorios.

Orange añade que para realizar el cálculo de los indicadores de calidad OBA Telefónica está descontando las paradas de reloj que Telefónica estima imputables a los operadores, mientras que Orange considera que el cálculo de los parámetros de calidad OBA debería alinearse con la forma de cálculo de los Acuerdos de Nivel de Servicio de la OBA (en adelante, ANS). Orange cita la OBA, donde se indica que para el cálculo del parámetro de tiempo medio de provisión de SICOBA “no se descontarán incidencias o paradas de reloj de ninguna naturaleza”.

Por su parte Telefónica señala que para el cálculo de los parámetros de calidad se tienen en cuenta las paradas de reloj, ya que así se dispuso en la Resolución MTZ 2005/1054²² para el parámetro de calidad del Anexo II “Grado de cumplimiento sobre fecha de compromiso”.

Asimismo Telefónica señala que el conjunto formado por los indicadores de calidad de la OBA y los de SICOBA es consistente, y que en el caso de que los de calidad de la OBA no descontaran las paradas de reloj, ello tendría como resultado que algunos de ellos serían idénticos a sus homólogos de SICOBA, lo que haría que estos últimos carecieran de interés.

Respuesta

Es preciso subrayar que la cláusula del apartado “A.1 Provisión de servicios” del anexo 1 de la OBA (anexo de Acuerdos de Nivel de Servicio), que indica que “no se descontarán incidencias o paradas de reloj de ninguna naturaleza” aplica a los parámetros de **plazos medios de SICOBA**, y no a los **ANS**, ni tampoco a los **indicadores de calidad de la OBA**, como parece indicar Orange.

En efecto, el Resuelve Quinto²³ de la Resolución del SICOBA (DT 2006/1586) modificó el texto de la OBA añadiendo en el anexo 1 de la OBA (Anexo de los ANS) la definición, el ámbito de aplicación y las condiciones de cálculo del parámetro de plazos medios de SICOBA “tiempo medio de provisión”. Por consiguiente esta modificación hace referencia exclusivamente a los parámetros de plazos medios de SICOBA, y no a las condiciones que la OBA establece para los ANS de tiempos de provisión de servicios mayoristas. En concreto es para los parámetros de **plazos medios SICOBA, y no para los ANS**, para los que la Resolución DT 2006/1586 estableció lo argumentado por Orange en su escrito, esto es, que **no se harán paradas de reloj**: “en el cómputo de los tiempos medios de provisión de los servicios mayoristas y de las actividades equivalentes en autoprestación no se descontarán incidencias o paradas de reloj de ninguna naturaleza”.

En cambio, para los **ANS de provisión** el apartado A.1 del Anexo 1 de la OBA establece que su cómputo de tiempo se realice **con paradas de reloj** para no incluir los retrasos no imputables a Telefónica:

“Los tiempos expuestos en la tabla anterior no incluyen en ningún caso:

- [...],

²² Resolución, de 14 de septiembre de 2006, de modificación de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA) de Telefónica de España, S.A.U. (MTZ 2005/1054).

²³ “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”.



- *los retrasos motivados por causa del operador autorizado, o los retrasos motivados por causa del abonado ni por otras causas de fuerza mayor. En su caso, Telefónica dispondrá de pruebas fehacientes que justifiquen tal retraso”.*

Finalmente para el cálculo de los **indicadores de calidad de la OBA se descuentan las paradas de reloj**. Así se dispuso en la respuesta a las alegaciones de la Resolución MTZ 2005/1054 donde se contestó que “parece obvio afirmar en relación con el indicador ‘Grado de cumplimiento sobre fecha de compromiso’ y en línea con las alegaciones de Telefónica que los retrasos no imputables a Telefónica no computan en el cálculo del tiempo de entrega del servicio”.

De esta forma, con el esquema actualmente en vigor, el método de cálculo de los indicadores de calidad de la OBA está alineado con el de los Acuerdos de Nivel de Servicio, como solicita Orange, con lo cual constituyen una importante referencia a la hora de establecer los plazos máximos de provisión, según se ha expuesto en el apartado correspondiente.

A esto hay que añadir la información que aportan los plazos medios de SICOBA que ofrecen una medida más realista (sin paradas de reloj) sobre los tiempos de provisión de los servicios minoristas y mayoristas. Por todo lo anterior se considera que el conjunto actual de indicadores formado por los indicadores de calidad y los plazos medios de SICOBA ofrece la información necesaria para la supervisión de los servicios sin que haya redundancias.

En todo caso, sí parece conveniente modificar el texto del apartado A.1 del Anexo 1 de la OBA para que señale con claridad el comienzo de la parte en la que se define el parámetro “tiempo medio de provisión” de SICOBA y no dé lugar a confusiones.

Modificación

Telefónica deberá modificar el texto del apartado A.1 del Anexo 1 de la OBA para que señale con claridad el comienzo de la parte en la que se define el parámetro “tiempo medio de provisión” de SICOBA y no dé lugar a confusiones. Telefónica deberá mantener el esquema de indicadores formado por los indicadores de calidad y los plazos medios de SICOBA.

3.- Tiempo medio de provisión del servicio

En primer lugar Orange indica que la OBA establece que en el cómputo del indicador de calidad OBA “tiempo medio de provisión” deben considerarse todas las solicitudes entregadas en el mes **sin descontar incidencias ni paradas de reloj de ninguna naturaleza**, pero que Telefónica no está considerando todas las solicitudes entregadas en el mes sino que está excluyendo las solicitudes con averías de infancia imputables a los operadores según su propio criterio de imputación de responsabilidad.

En segundo lugar Orange señala que resulta imposible saber si Telefónica está considerando como hito final del cómputo de los tiempos medios de provisión la resolución satisfactoria de todas las incidencias de provisión y averías de infancia abiertas por los operadores.

Añade Orange que la Resolución de SICOBA estableció en la OBA que “el tiempo medio de provisión de los servicios mayoristas a otros operadores **no excederá** al tiempo medio de provisión de los servicios equivalentes de Telefónica en autoprestación”. Por el contrario, apunta, que los indicadores de calidad demuestran que los tiempos de provisión para los servicios mayoristas (en concreto señala Telefónica para el servicio compartido sin STB sobre bucle vacante y sobre bucle activo, en ambos casos con portabilidad) están siendo mucho mayores que los de los servicios equivalentes de autoprestación (en concreto el servicio de Línea ADSL).



Telefónica sostiene que no discrimina en la provisión de servicios mayoristas frente a los minoristas. En concreto señala que el indicador minorista equivalente mencionado por Orange, la Línea ADSL, no implica construcción del acceso y en consecuencia no puede ser comparado con la provisión del servicio compartido sin STB sobre bucle vacante. Telefónica señala que en todo caso el citado plazo podría ser comparado con el alta de los servicios indirectos GigADSL o ADSL IP.

Respuesta

En primer lugar, tal y como se ha desarrollado en el apartado anterior, la realización de paradas de reloj para el cómputo de los tiempos de provisión de los indicadores de calidad OBA en situaciones no imputables a Telefónica se corresponde con lo establecido en la OBA. Este cálculo está alineado con los ANS. En los informes mensuales de indicadores de calidad OBA Telefónica indica que “para el tiempo medio de provisión se consideran las averías de infancia imputables a Telefónica abiertas en 5 días”. Esto está de acuerdo a lo dispuesto con respecto a las paradas de reloj en el cálculo de los indicadores de calidad OBA en la Resolución de modificación de la OBA MTZ 2005/1054, así como de las modificaciones motivadas por la introducción de las averías de infancia en la Resolución DT 2011/516.

Con respecto a que Telefónica emplea su propio criterio de imputación de responsabilidad, los operadores deberían concretar, si es posible documentar, y en su caso solicitar intermediación de esta Comisión, los casos en que no están de acuerdo con el criterio de imputación de la responsabilidad de la avería que realiza Telefónica. Esta Comisión ya intervino en relación a la problemática de la imputación de responsabilidad en averías, en particular el Resuelve Quinto de la Resolución DT 2008/196 estableció que “*TESAU deberá remitir a esta Comisión antes del 15 de noviembre de 2009 una propuesta consensuada con los operadores autorizados de solución global para gestionar y solventar las discrepancias relativas a la causa y responsabilidad de las averías o bien, en su caso, comunicar la imposibilidad de alcanzar un acuerdo en esta materia*”. Tras recibir la CMT un escrito inicial de Telefónica de solicitud de prórroga, ni Telefónica ni los operadores comunicaron ningún particular más sobre este tema.

Pues bien, resulta necesario conocer en qué situación se encuentra esta solución global negociada, que debería en lógica ser extensible al caso particular de las averías de infancia, con el fin de que esta Comisión adopte las medidas oportunas al respecto, en caso de imposibilidad de acuerdo.

En segundo lugar, se considera que la forma de conocer con detalle el cumplimiento de los hitos correspondientes de todas las entregas de servicios mayoristas se podrá llevar a cabo de forma exhaustiva con la implementación y puesta en marcha de la plataforma de Web Services de NEON sobre los servicios mayoristas que actualmente se encuentran en diferentes fases de implantación, según el servicio considerado. Mientras tanto los operadores deberían materializar sobre datos concretos las situaciones en que no están de acuerdo con un cierre de provisión o incidencia, o bien con el criterio de imputación de la responsabilidad de la avería que realiza Telefónica. Si existen indicios de problemas sistemáticos esta Comisión puede utilizar la facultad de inspección como herramienta para actuar sobre aspectos concretos, tal y como se ha hecho en ocasiones anteriores.

En tercer lugar, Orange señala que los valores de los indicadores de calidad de provisión para el servicio compartido sin STB sobre par vacante y con portabilidad **duplican** al del servicio minorista Línea ADSL de Telefónica para el periodo comprendido entre agosto y diciembre de 2011. Ante esto se debe indicar lo siguiente:

- En la OBA no está contemplado, por la propia definición de alta sobre par vacante, un servicio de “par vacante con portabilidad” (aunque a efectos prácticos y de forma



transitoria se estén realizando traspasos entre operadores mediante un proceso de par vacante **seguido de** portabilidad). En todo caso se debe considerar que este proceso compuesto se viene prestando de forma provisional. En consecuencia no es correcto indicar que el servicio compartido sin STB sobre par vacante y con portabilidad arroja los valores indicados por Orange. El indicador mayorista al que se refiere Orange, correspondiente con el “*DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU,*” recoge el dato que envía Telefónica relativo a las activaciones del servicio compartido sin STB desde bucles que inicialmente tenían el servicio STB de Telefónica activo. Como se ha indicado el contenido de este dato es diferente del que sugiere Orange.

- Además, en todo caso, el indicador de calidad del servicio compartido sin STB se debe comparar, al igual que en el caso del acceso completamente desagregado, con el del STB minorista en lugar de con el de la línea ADSL. El indicador de calidad del STB minorista presenta valores más acordes con los indicadores mayoristas del servicio compartido sin STB que la Línea ADSL.
- Por último, el hecho de que para realizar el cálculo del indicador de calidad minorista se disponga únicamente del agregado conformado por actuaciones con portabilidad y sin portabilidad desvirtúa la medida. Esto quedaría aclarado mediante la presente Resolución a través de dos vías: (i) por la propuesta de disminución del plazo máximo para las actuaciones con portabilidad, y (ii) por la nueva obligación de remitir los indicadores de calidad OBA minoristas detallados en actuaciones con portabilidad y sin portabilidad.

Adicionalmente, Telefónica indica que la Línea ADSL no implica construcción del acceso y en consecuencia no puede ser comparado con la provisión del servicio naked sobre bucle vacante, sino que debería ser comparado con el alta de los servicios indirectos GigADSL o ADSL IP. Como ya se ha indicado, el servicio mayorista de acceso compartido sin STB es comparable con el STB minorista, no con el alta de línea ADSL. No se consideraría aceptable si se mantuviese una diferencia elevada entre los plazos del servicio mayorista compartido sin STB y del servicio minorista STB.

Modificación

No se considera necesario modificar el criterio de cómputo de los indicadores de calidad OBA de tipo “tiempo de provisión del servicio”, ni del parámetro “tiempo medio de provisión” de SICOPA.

4.- Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias

Orange señala que Telefónica calcula el indicador de calidad “Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias” como “el porcentaje de solicitudes finalizadas en plazo en el **penúltimo mes** en las que no se ha abierto incidencia alguna **imputable a Telefónica durante el mes siguiente**”.

Por ello Orange señala que la definición regulada vigente del concepto “solicitud entregada” no está siendo aplicada correctamente al considerar Orange que se computan como solicitudes entregadas sin retraso ni incidencias:

- las solicitudes finalizadas en plazo con incidencias **que se hayan abierto en el mismo mes de la entrega** (cuando éstas deberían considerarse como no entregadas porque han requerido algún tipo de actuación adicional en el periodo objeto de cálculo), y
- las solicitudes finalizadas en plazo con incidencias cuya **responsabilidad es atribuida a los operadores** o a los clientes de los operadores por Telefónica según su **criterio subjetivo de imputación**.



En consecuencia, según Orange, el valor reportado del parámetro “Porcentaje de solicitudes entregadas en plazo y sin incidencias” es inferior al publicado debido a que un número importante de solicitudes que deberían considerarse como no entregadas se están considerando como entregadas.

Telefónica indica por su parte que con fecha 18 de junio de 2008 envió el método concreto de cálculo del parámetro “Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias” con arreglo a lo dispuesto en la Resolución DT 2007/1409²⁴, así como el cálculo de los nuevos valores de dicho parámetro con este método.

Respuesta

El indicador de calidad OBA ‘Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias’, definido en la Resolución MTZ 2005/1054, fue modificado con la introducción de las averías de infancia²⁵ para ser calculado “dividiendo el número de solicitudes que han sido entregadas en el penúltimo mes y que no han sufrido ningún retraso en la entrega ni han generado incidencia alguna (ni de provisión ni por avería ni por avería de infancia) por el número total de solicitudes entregadas en el penúltimo mes”.

Merece la pena recordar lo que indica la OBA sobre las incidencias:

*“Se entiende por **incidencias de provisión** (o reclamaciones) las que se refieren al conjunto de actividades de la tramitación y provisión de servicios, desde el momento en que se presenta la solicitud correspondiente hasta que se acepta la entrega el servicio, o hasta 5 días después de la remisión de la comunicación de finalización por parte de Telefónica en aquellos servicios en los que no se ha incluido la aceptación de la entrega del servicio. **A todos los efectos, se considerará que la provisión del servicio no ha finalizado hasta que las incidencias de provisión no hayan sido resueltas.***

*Se entiende por incidencias por **averías** las que se refieren al funcionamiento **de cualquier elemento de red dentro del ámbito de responsabilidad de Telefónica**. Ello incluye cualquier anomalía posterior a la aceptación de la entrega el servicio. Las incidencias por averías pueden iniciarse a partir del momento en que el servicio haya sido provisto de manera efectiva.*

*El operador también podrá iniciar incidencias por averías **hasta transcurridos 5 días** desde la remisión de la comunicación de finalización de solicitud por parte de Telefónica cuando el servicio no haya sido provisionado correctamente, **con independencia de si se ha producido la aceptación expresa o no**. Este tipo de incidencias se denominan **averías de infancia** y, **a todos los efectos, se considerará que la provisión del servicio no ha finalizado hasta que las averías de infancia no hayan sido resueltas**. Por lo demás, constituyen un caso particular de las incidencias por avería y se gestionarán a través de los mismos cauces, siéndoles de aplicación idénticos tratamiento y tiempos de resolución”.*

Existe otra consideración importante a la hora de calcular el indicador de calidad OBA del ‘Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias’ teniendo en cuenta que hace referencia a las solicitudes entregadas **en el penúltimo mes**. La Resolución DT 2007/1409²⁶ indicó a modo de ejemplo que para el cálculo del indicador de calidad del mes de marzo de 2008:

²⁴ Resolución, de 29 de abril de 2008, sobre el conflicto de acceso interpuesto por las entidades France Telecom España S.A. y France Telecom España Internet Service Provider, S.A.U. contra Telefónica de España S.A.U., en relación con el servicio de prolongación del par de la oferta de acceso al bucle de abonado (OBA). DT 2007/1409.

²⁵ En la Resolución DT 2011/516.

²⁶ Resolución, de 29 de abril de 2009, sobre el conflicto de acceso interpuesto por las entidades France Telecom España, S.A. y France Telecom España Internet Service Provider, S.A.U. en relación con el servicio de prolongación del par de la OBA (DT 2007/1409).



“[...] TESAU incluye en el cálculo del indicador para el mes de marzo de 2008, computando para ello las solicitudes entregadas en el penúltimo mes (enero de 2008) que no han sufrido retraso en la provisión, ni han tenido incidencias de provisión, ni por avería en el citado mes de enero. [...]. No obstante, atendiendo a la definición del indicador de calidad, el cálculo sigue sin ser correcto, pues Telefónica solamente considera las incidencias por avería ocurridas durante el mes de enero, cuando debería computar todas las averías que se produzcan hasta el comienzo del mes de referencia (es decir, enero y febrero), tal y como se establece en la definición.

Por ello, es de vital importancia que se incluyan las incidencias por avería que se produzcan tras la aceptación de la entrega del servicio por parte del operador, además de las incidencias de provisión.”

A la conclusión del procedimiento DT 2007/1409, con fecha 18 de junio de 2008, y de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución DT 2007/1409, Telefónica envió el recálculo de los indicadores y el método concreto de cálculo del parámetro “Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias” en los siguientes términos:

Telefónica ha procedido a recalcular el indicador de calidad de los servicios mayoristas “Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias” de acuerdo con la explicación del criterio establecida en la página 18 de dicha Resolución y según se detalla a continuación:

- *Se consideran las solicitudes entregadas en plazo en el penúltimo mes (ej. es decir en el mes de marzo se considerarán las solicitudes que se hayan entregado en el mes de enero sin retraso).*
- *Respecto a las incidencias durante la provisión (rechazo de entrega) **se considerarán las abiertas por los operadores, descontándose aquellas solicitudes que entregadas en plazo hubieran tenido alguna incidencia de este tipo imputable a Telefónica.** Temporalmente no ha sido posible identificar la imputabilidad de dichas incidencias, considerando en consecuencia todos los rechazos de entrega gestionados por el operador en el cálculo del citado indicador. Este hecho implica que el indicador calculado es peor que su valor real.*
- *Se descontarán asimismo aquellas solicitudes que hayan tenido alguna avería imputable a Telefónica, que se haya cerrado en el último y en el penúltimo mes (enero y febrero en el ejemplo de medición en marzo) **y abierto en los 30 días posteriores a la fecha de fin de trabajos de la solicitud.** Se toma un plazo homogéneo de 30 días para todas las solicitudes pudiendo ser la avería del último o penúltimo mes.*

No se tendrán en cuenta el resto de las reclamaciones de provisión (demora en la entrega) ya que, de ser computables, ya se habrán descontado las solicitudes de prolongación de par para este indicador por no haber cumplido el plazo.

Se consideró que el método anterior es adecuado y que el indicador ‘Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias’ así obtenido ofrece la información que se persigue obtener a través de él. En concreto, cabe mencionar que mediante este método no se contarán como entregadas las solicitudes con averías imputables a Telefónica cerradas en el último y penúltimo mes (anteriores al de referencia) y **abiertas en los 30 días posteriores a la fecha de fin de la solicitud.**

El método de cálculo enviado por Telefónica con fecha 18 de junio se consideró adecuado. Asimismo se estima que el indicador ‘Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias’ así obtenido ofrece la información que se persigue obtener a través de él.

Con respecto a las alegaciones de Orange:

- (i) Las solicitudes finalizadas en plazo con incidencias **que se han abierto en el mismo mes de la entrega** son consideradas como **no entregadas** (al contrario de lo que



conoce Orange). Orange no tuvo acceso al envío del método de cálculo que siguió a la Resolución del expediente DT 2007/1409. Asimismo la nota²⁷ del Informe mensual de indicadores de calidad que envía Telefónica da pie a una interpretación errónea del método de cálculo. Esta nota debe ser modificada para evitar precisamente esta interpretación por parte de los operadores.

- (ii) Al igual que ya se ha indicado en apartados anteriores, para otros indicadores de calidad las solicitudes con incidencias cuya causa es atribuible a los operadores no deben computar como no entregadas.

Modificación

Telefónica deberá modificar la nota al pie del Informe mensual de indicadores de calidad mayoristas para que no dé lugar a interpretaciones diferentes del método de cálculo que Telefónica envió con fecha 18 de junio de 2008.

5.- Tasa de solicitudes denegadas en el mes

Orange señala que Telefónica no publica ningún dato minorista equivalente al indicador de calidad "Tasa de solicitudes denegadas en el mes". Orange dice que en los últimos 5 meses de 2011 el porcentaje medio de rechazos sobre el conjunto global de pares se situó en el 10% para los servicios de prolongación del par con y sin portabilidad y en el 22% para los servicios de indirecto, según la siguiente tabla que adjunta Orange a partir de datos de Telefónica:

INDICADOR: "TASA DE SOLICITUDES DENEGADAS EN EL MES"							
INDICADORES DE CALIDAD MAYORISTAS							
	Compartido	Compartido sin STB sin portabilidad	Compartido sin STB con portabilidad	Completamente desagregado sin portabilidad	Completamente desagregado con portabilidad	GigADSL	ADSL/IP
ago-11	23%	6%	9%	7%	10%	18%	14%
sep-11	14%	9%	16%	7%	11%	26%	18%
oct-11	8%	7%	10%	8%	11%	30%	19%
nov-11	8%	6%	12%	8%	11%	30%	21%
dic-11	8%	6%	11%	9%	11%	24%	18%
Tasa media periodo	12,2%	6,8%	11,6%	7,8%	10,8%	25,6%	18%

Por último Orange señala que Telefónica no refleja en los Informes de calidad la tasa de rechazos que existe a nivel mayorista en la provisión de servicios sobre bucles vacantes.

Telefónica se limita a decir que cuando la evolución a la baja ha sido tan pronunciada como la que se ha producido, alcanzando un suelo técnico, carece de sentido plantear una problemática derivada de la ausencia de datos a nivel minorista. Telefónica indica que en tiempo de tramitación minorista solo se introducen peticiones de servicio válidas. Asimismo incorpora una gráfica en la que la tasa de rechazo entre 2007 y 2009 era efectivamente superior en algunas modalidades de prolongación del par (compartido y desagregado con portabilidad) al 30%, para descender a lo largo de 2009 y 2010 hasta las cifras actuales, alrededor del 10% para el conjunto de los servicios de prolongación de par.

En alegaciones posteriores Telefónica señala que presenta la 'tasa de solicitudes denegadas en el mes' de los servicios mayoristas sin desglosar por movimiento origen del par debido a que esta tasa es un dato que solo se puede conocer de forma general tras la

²⁷ La nota al pie sobre el indicador 'Porcentaje de solicitudes entregadas sin retaso ni incidencias' dice:

"(***): se calcula como el porcentaje de solicitudes finalizadas en plazo en el penúltimo mes en las que no se ha abierto incidencia alguna imputable a Telefónica durante el siguiente mes."



aceptación de la petición y no en la fase de rechazo o denegación. Telefónica pone como ejemplo que si un operador realiza una solicitud de alta del servicio de prolongación de par sobre un teléfono erróneo no es posible determinar la situación anterior del par. Telefónica señala que la catalogación del tipo de movimiento sólo puede realizarse, de forma general, a partir de la aceptación, por lo que la discriminación por origen de la 'tasa de solicitudes denegadas en el mes' no existe en los sistemas. Adicionalmente Telefónica insiste en que se ha alcanzado un suelo técnico por la evolución a la baja de los rechazos mayoristas.

Con respecto a la propuesta de envío de este indicador para los servicios minoristas Telefónica señala que en la tramitación minorista solo se introducen en los sistemas las peticiones validadas, por lo que no se dispone de datos de rechazos o denegaciones. Si en fases posteriores existe un problema se anulan las peticiones aceptadas. En consecuencia según Telefónica los motivos de denegación minorista y mayorista no son comparables al depender unos de la eficiencia de cada operador y no tener que ver con los procesos de provisión mayorista, por lo que la 'tasa de solicitudes denegadas en el mes' minorista no aporta ninguna información.

Respuesta

Para poder comparar los valores de la tasa de rechazo para los diferentes servicios y modalidades es necesario disponer de los indicadores de calidad pertinentes con el suficiente nivel de detalle. Cabe mencionar que actualmente Telefónica está enviando la 'tasa de solicitudes denegadas en el mes' para las distintas modalidades del servicio de prolongación del par sobre el conjunto de pares en servicio, sin detallar la tasa según el estado anterior del bucle.

Telefónica debe reportar el indicador de calidad de tipo minorista denominado 'tasa de solicitudes denegadas en el mes' en base a lo establecido en el expediente MTZ 2005/1054. Esto incluye todos los servicios mayoristas y minoristas definidos en dicha Resolución, la cual indicaba expresamente que el indicador es aplicable a todos los servicios definidos, así como todos los desgloses según el estado anterior del bucle.

La disponibilidad de un indicador de tasa de rechazo sobre los servicios minoristas de Telefónica sigue siendo totalmente necesaria para medir el grado de evolución a la baja que se ha alcanzado, así como para resolver problemáticas asociadas con el rechazo de solicitudes en el futuro. Adicionalmente se prevé que este indicador de tipo minorista siga siendo útil, o incluso que su utilidad aumente notablemente, cuando se desarrolle la plataforma de Web Services de NEON sobre servicios mayoristas. Esto es debido a que son indicadores de servicios minoristas cuyo detalle seguirá aportando información útil por contraste con la información mayorista nueva de la plataforma NEON.

La imposibilidad que alega Telefónica de catalogación del origen del par antes de la aceptación, existe en el ejemplo propuesto por Telefónica, así como en aquellos casos en los que como consecuencia de un error no se pueda identificar correctamente el par. Sin embargo parece razonable que en el resto de casos las cancelaciones se puedan catalogar en los diferentes desgloses (1, 2 y 3) por origen del par. En consecuencia Telefónica podría catalogar todas las cancelaciones con origen identificable en los desgloses existentes y, además contabilizar las cancelaciones no identificables y añadirlas en el total.

Con respecto a la tramitación de bajas minoristas, en caso de no poder obtener información de las peticiones sin validar, Telefónica siempre podrá contabilizar las cancelaciones de solicitudes que se produzcan en fases posteriores. Asimismo debería incorporar las cancelaciones correspondientes a los procesos administrativos previos a validación en la medida en que sea posible con el fin de que la tasa reportada se aproxime al valor real de cancelaciones. Es preciso recordar que resulta imprescindible disponer de una batería adecuada de indicadores minoristas que puedan ser comparados con sus equivalentes



mayoristas. Los indicadores minoristas así calculados seguirán teniendo vigencia y siendo aplicables en el futuro con independencia de los nuevos desarrollos mayoristas que sean implementados.

Para conseguir estos indicadores Telefónica deberá utilizar toda la información de la que disponga. Las tasas minoristas serán más precisas en la medida en que Telefónica sea capaz de incorporar el mayor número posible de casos de cancelaciones al sistema.

Modificación

Telefónica debe enviar el indicador de calidad denominado 'tasa de solicitudes denegadas en el mes' tal y como se estableció en el expediente MTZ 2005/1054. Esto incluye todos los servicios mayoristas y minoristas definidos en dicha Resolución, así como todos los desgloses según el estado anterior del bucle.

Telefónica debe contabilizar de forma desglosada (en los desgloses 1, 2, 3) todas las cancelaciones mayoristas cuyo origen pueda identificar y, adicionalmente, contabilizar las cancelaciones no identificables y añadirlas en el total.

Telefónica debe en todo caso contabilizar las cancelaciones minoristas de solicitudes que se produzcan en fases posteriores a la validación de solicitudes. Asimismo debe incorporar las cancelaciones correspondientes a los procesos administrativos previos a validación en la medida en que sea posible.

6.- Indicadores de calidad en el mantenimiento de servicios

Orange llama a la necesidad de que Telefónica añada los siguientes indicadores de calidad en virtud de la inclusión de las averías de infancia en el DT 2011/516:

- Número de averías de infancia por cada 100 solicitudes
- Tiempo medio de reparación de averías de infancia
- Tiempo de reparación de averías de infancia (percentil 80)
- Tiempo de reparación de averías de infancia (percentil 95)
- Porcentaje de averías de infancia reparadas en el plazo objetivo

Además solicita añadir los siguientes indicadores:

- Tiempo medio de reparación de incidencias de provisión
- Porcentaje de incidencias de provisión reparadas en el plazo objetivo.

Respuesta

Los indicadores de calidad relativos a averías de infancia cuya inclusión solicita Orange están incluidos en forma agregada en los indicadores generales de averías. Teniendo en cuenta lo anterior no se considera oportuno en este momento incorporar nuevas obligaciones detallando los tiempos de las averías de infancia, a la espera de la puesta en pleno funcionamiento de la plataforma de WS.

En el intervalo de tiempo hasta que eso ocurra, si fuese necesario, se podrá solicitar esta información de forma puntual.

Modificación

No realizar ninguna modificación. No se considera justificado añadir los indicadores solicitados a la lista de indicadores de calidad OBA reportados mensualmente por Telefónica.

7.- Modificaciones en el sistema SICOBA

En primer lugar Orange solicita que Telefónica también publique los indicadores SICOBA para el servicio de acceso compartido sin STB, de forma similar a como ya hace a partir del



DT 2011/516 para los indicadores de calidad del Anexo II de la OBA. En alegaciones al informe de audiencia Orange señala asimismo que el dato del tiempo medio de SICOBA del 'servicio compartido sin STB' podría no estar incluido dentro del tiempo medio del 'servicio compartido'. Asimismo Vodafone también ha solicitado que se pongan a disposición de los operadores los tiempos medios desagregados del servicio ADSL-IP sin STB.

En segundo lugar Orange ya ha señalado, en el apartado relativo a los aspectos generales de los indicadores de calidad, que no pueden ser equivalentes ni por tanto comparables:

- los datos de calidad publicados por Telefónica que corresponden a la prestación de los **servicios mayoristas y los datos de prestación minorista**. Orange señala que los informes de calidad minorista abarcan la cadena completa de la provisión o del mantenimiento desde que el cliente solicita el alta o notifica la avería hasta que el servicio se encuentra activado o disponible para su uso.
- los datos de calidad publicados por Telefónica que corresponden a la prestación de los **servicios mayoristas y los datos de prestación de los servicios de autoprestación de Telefónica**. Orange señala que a pesar de que Telefónica no desglosa la parte correspondiente a la autoprestación, ésta no es equivalente a la fase que se lleva a cabo a nivel mayorista debido a las validaciones, los rechazos, las paradas de reloj, etc.

Orange también señala que los indicadores de calidad **de tipo minorista** de Telefónica no desglosan los datos relativos al proceso de autoprestación de Telefónica de los relativos a la provisión del servicio al cliente final.

Orange entiende que durante la tramitación del Sistema SICOBA no quedó suficientemente acreditada la existencia de un proceso de autoprestación de Telefónica realmente separado del proceso de provisión minorista. Orange sostiene que Telefónica realiza en autoprestación tareas que no pueden equipararse a las que realiza a nivel mayorista. Por ello solicita analizar algunos aspectos tenidos en cuenta durante la tramitación del expediente del SICOBA (DT 2006/1586). Orange añade que deben adoptarse medidas regulatorias encaminadas a dotar al SICOBA de utilidad y transparencia para poder asegurar la independencia real del proceso de autoprestación de Telefónica del de provisión de servicios al cliente final, y para que las condiciones en que Telefónica se autopresta los servicios sean iguales a las condiciones en que presta los servicios mayoristas.

En base a lo anterior Orange solicita que se dé acceso a los alternativos a la información suministrada por Telefónica en el marco del SICOBA relativa al proceso de autoprestación. En sus alegaciones al informe de audiencia Orange vuelve a incidir sobre este particular.

Telefónica señala respondiendo a Orange, que la comparación entre los procesos OBA y los utilizados en autoprestación por Telefónica para sus propios clientes minoristas se llevó a cabo en el contexto del expediente DT 2006/1586, que quedó resuelto mediante acuerdo del Consejo de la CMT. Telefónica indica que el proceso de revisión de los procedimientos internos de Telefónica fue ampliamente debatido y tuvo alegaciones de otros operadores incluida Orange.

Telefónica defiende, como hizo a lo largo del expediente mencionado, que los procesos de autoprestación y mayoristas no son totalmente equivalentes. Sin embargo, Telefónica indica que existen algunas tareas comunes que Telefónica realiza sin distinguir, en ningún caso, entre procesos mayoristas y de autoprestación y sin discriminar, por tanto, entre sus propios clientes y los de los otros operadores.

Por ello, tras toda la tramitación de los expedientes mencionados y después de recibir las alegaciones de todas las partes interesadas, la CMT estableció los procesos comunes que, aun cuando no siempre coinciden exactamente, pueden servir de base para la comparación entre las provisiones de servicios mayoristas y de autoprestación de Telefónica de España.



Asimismo Telefónica señala que tanto ella como los otros operadores deben acometer, además de los procesos equivalentes, actividades específicas (comerciales, de gestión y mínimas técnicas...) que permitan la provisión de los servicios. Telefónica manifiesta que, en contra de lo que indica Orange, algunas de estas actividades podrán realizarse en paralelo con los procesos equivalentes mencionados (los de provisión mayorista y los de autoprestación) y no necesariamente antes o después. Y las actividades de contratación se pueden realizar de forma directa contra los sistemas de Telefónica y en particular con las aplicaciones de WS de NEON. Ello, tanto en el caso de Telefónica como de otros operadores, sin que para ninguno de ellos deba significar un incremento del tiempo global de provisión, salvo que sean debidos a falta de eficiencia en sus propios procesos internos.

Finalmente Telefónica señala que los operadores alternativos cuentan con la posibilidad de conocer la información desglosada de Telefónica en todas aquellas centrales en las que puede resultarles de utilidad (ya sea por estar presentes en ellas o por haber planificado estarlo). Igualmente se establece en el apartado 2.1 de la resolución DT 2006/1586, de fecha 22 de mayo de 2008: "SICOBA incorporará diferentes perfiles de usuario al objeto de facilitar, en primer lugar, el acceso por parte de la CMT a toda la información desglosada y agregada y, por otra parte, el acceso por parte de los operadores a la información desglosada y agregada de Telefónica (cuando cumplan el requisito antes señalado de presencia en la central o remisión de información de planificación de demanda relativa a ésta), así como la información relativa a sus propias solicitudes."

Telefónica manifiesta que tanto los operadores alternativos como Telefónica disponen de toda la información que necesitan para la planificación, comercialización y seguimiento de los servicios recogidos en SICOBA, según las resoluciones correspondientes.

Respuesta

Sobre la duda planteada por Orange en sus alegaciones al informe de audiencia y que fue planteada previamente por esta Comisión a Telefónica en ese informe no se ha recibido ninguna respuesta por parte de Telefónica.

Teniendo en cuenta la relevancia en volumen de contratación del 'servicio compartido sin STB' y del servicio 'ADSL-IP naked', así como el hecho de que sus indicadores de tiempos medios no aparecen agregados junto con los tiempos medios que actualmente se ponen a disposición de los operadores, se considera justificado que Telefónica incorpore a la información enviada los tiempos medios del 'servicio compartido sin STB' y del servicio 'ADSL-IP naked'.

Respecto a los procedimientos en autoprestación de Telefónica, así como los procesos automáticos de incorporación de información al Sistema de Información de Planificación y Seguimiento de la OBA, ya fueron objeto de la Resolución del DT 2006/1586²⁸ (Resolución del SICOBA). Pues bien, en dicho expediente se analizaron los procedimientos de Telefónica de forma rigurosa y exhaustiva. A nivel procedimental, se dio audiencia a todos los interesados en varias ocasiones y el expediente se extendió lo suficiente para ofrecer un debate amplio con respecto a los procedimientos de autoprestación. En consecuencia no se considera oportuno realizar nuevamente el mismo análisis, entendiendo que lo ya resuelto constituye la mejor aproximación posible a la problemática planteada. En efecto, los procedimientos internos en autoprestación y los mayoristas analizados son equivalentes y equiparables, lo cual no implica que sean idénticos, como ya se plasmó en la resolución DT 2006/1586 de repetida referencia. Como ejemplo, en el apartado 1.3 (pág. 23) relativo a las

²⁸ Resolución, de 22 de mayo de 2008, sobre el análisis de los procedimientos internos relativos a las actividades en autoprestación de Telefónica y de los procesos automáticos de incorporación de información al Sistema de Información de Planificación y Seguimiento de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (DT 2006/1586).



actividades equivalentes del servicio OBA de prolongación de par y los minoristas STB y Línea ADSL se indica: *“Las figuras siguientes muestran los procedimientos aplicables al servicio OBA y a la actividad equivalente en autoprestación respectivamente, pudiendo constatarse que **existen procedimientos y sistemas de carácter común frente a otros de carácter exclusivo.**”*

En definitiva, la CMT ya ha definido una comparación entre servicios mayoristas OBA y equivalentes en autoprestación de Telefónica, señalando que no existe discriminación en los plazos de provisión comparables.

Modificación

Telefónica debe incorporar a la información de SICOBA enviada los tiempos medios del ‘servicio compartido sin STB’ y del servicio ‘ADSL-IP naked’ de forma desagregada.

Por otro lado no se considera justificado modificar el análisis de los procedimientos relativos a la autoprestación de Telefónica del Sistema de Información de Planificación y Seguimiento de la OBA que fue realizado en la Resolución DT 2006/1586.

8.- Indicadores de calidad del Anexo II para el servicio ADSL-IP sin STB

Vodafone solicita que se incorporen indicadores de calidad del Anexo II para el servicio ADSL-IP sin STB, indicando que este servicio continuará existiendo durante un tiempo mayor al previsto inicialmente.

Respuesta

Por analogía a lo que se estableció para el servicio compartido sin STB en el expediente DT 2011/516 se considera justificado añadir a los indicadores de calidad mayorista del Anexo II los correspondientes al servicio ADSL-IP sin STB.

Modificación

Se modifica el punto correspondiente al servicio ADSL-IP del anexo II de la resolución MTZ 2005/1054, de fecha 14 de septiembre de 2006, que queda redactado como sigue: *“ADSL-IP o servicio mayorista ADSL a nivel nacional **tanto con STB como sin STB (distinguiendo con y sin portabilidad): se considerarán separadamente las líneas acogidas al servicio de mantenimiento mayorista de 6 horas aplicado a la reparación de averías para este servicio.**”*

Telefónica deberá modificar en este sentido la información a disposición de los operadores.

9.- Servicio minorista equivalente al ‘servicio compartido sin STB’

En el anexo II de la resolución MTZ 2005/1054 se detallaron los servicios finales de Telefónica sobre los que la operadora debe detallar los indicadores de calidad con periodicidad mensual. Los indicadores de estos servicios minoristas son luego comparados con los servicios mayoristas considerados como actividades equivalentes para obtener una comparación aproximada entre la calidad de la prestación mayorista ofrecida por Telefónica y la calidad con que Telefónica entrega los servicios minoristas.

Orange señala que el informe de audiencia asume que el servicio minorista de Telefónica equivalente al ‘servicio de acceso compartido sin STB’ es el ‘STB’ con lo que no está de acuerdo por los siguientes motivos:

- El ‘servicio compartido sin STB’ es la modalidad de acceso prevista en la OBA que no tiene STB ya que es prestado mediante VoIP.
- El ‘servicio compartido sin STB’ puede ser contratado sobre par vacante (requiere la construcción de un acceso nuevo) y también sobre par existente.



Orange considera que la actividad equivalente al 'servicio compartido sin STB' debería ser el servicio 'Línea ADSL'. Asimismo no comparte la idea señalada en el informe de que "la 'Línea ADSL' no comporta construcción de acceso y en consecuencia no puede ser comparado con la provisión del 'servicio compartido sin STB' sobre bucle vacante, sino que debería ser comparado con el alta de los servicios indirecto 'GigADSL' o 'ADSL-IP'". Orange considera que lo anterior es incorrecto por las siguientes razones:

- Según Orange el 'STB' no incluye ADSL. En cambio el 'servicio compartido sin STB' implica por defecto la provisión de ADSL y la baja del 'STB'.
- Los indicadores de calidad minoristas no contienen datos relativos al 'STB' para los desgloses que indican el estado del par previo a la actuación y sí los contienen para la 'Línea ADSL'. El 'servicio compartido sin STB' tiene estos desgloses.
- Según Orange el servicio ADSL de Telefónica incluye tanto el servicio telefónico como el de ADSL.
- Según Orange el servicio 'Línea ADSL' es tomado por Telefónica como el servicio de referencia a la hora de solicitar la eliminación del plazo mínimo de antelación para recuperación de clientes, como también ocurre con el 'servicio compartido sin STB'.

Respuesta

Es necesario analizar de forma concreta qué actuaciones recoge Telefónica dentro de los indicadores de los servicios minoristas 'STB' y 'Línea ADSL'. Dentro del indicador 'STB' recaen las nuevas activaciones del servicio STB, así como altas conjuntas de ADSL+STB. Por su parte, el indicador 'Línea ADSL' refleja las altas de este servicio minorista cuando ya existe acceso de STB en la línea.

En base a lo anterior resulta lógico establecer como actividad equivalente al 'servicio compartido sin STB' el servicio minorista 'STB' de Telefónica, exactamente igual que se establece para el acceso completamente desagregado. En ambos casos se precisan actuaciones de alta o cambio de operador en central y, en su caso, en domicilio del abonado (conexión/desconexión de puentes, pruebas, eventual sincronización con la portabilidad, etc.), que son equiparables.

Por su parte las actuaciones recogidas en los indicadores 'Línea ADSL'/acceso compartido consisten básicamente en la conexión al DSLAM de Telefónica/operador de la banda de datos de un acceso de Telefónica ya activo y funcional, sin que se produzca alta o cambio de operador del STB del usuario. En consecuencia se considera que las equivalencias entre actividades se encuentran bien definidas. En concreto es el servicio minorista 'STB' el que debe ser comparado con el 'servicio compartido sin STB'.

Sin embargo no se considera justificada la inexistencia de los desgloses por estado previo del par (desgloses 1, 2, 3) para el indicador minorista 'STB', ya que de este modo no se contribuye a dar transparencia a la información que pretende dar este indicador y a que dicho indicador ofrezca la utilidad perseguida. En consecuencia Telefónica deberá llevar a cabo este desglose.

Modificación

Telefónica deberá poner a disposición de los operadores los desgloses 1, 2, 3 que indican el estado previo del par para el indicador minorista 'STB' del anexo II de la resolución MTZ 2005/1054.

**Quinto.- Revisión de los plazos de provisión de conexiones NEBA**

Esta Comisión aprobó la oferta de referencia del servicio NEBA mediante la resolución DT 2011/738, de fecha 10 de noviembre de 2011. En dicha resolución se establecían los ANS de provisión para las conexiones NEBA sobre accesos de cobre y fibra.

En particular, se estipularon los siguientes plazos de provisión de conexiones NEBA sobre accesos de cobre y FTTH:

	ANS para provisión de conexiones de COBRE	Tiempo (días laborables)
ALTA	Alta sobre Vacante (NEBA sin STB)	8
	Alta sobre Ocupado de NEBA con STB (sobre acceso sin xDSL)	8
	Alta sobre Ocupado de NEBA sin STB	8 (si requiere trabajos en central o domicilio de cliente) 5 (si no los requiere)
	Alta sobre Ocupado de NEBA con STB (sobre acceso con xDSL)	
POSVENTA	Cambio de parámetros de NEBA Cobre	8
	Migraciones masivas	10
BAJA	Baja de conexión individual	5
	ANS para provisión de conexiones de fibra	Tiempo (días laborables)
ALTA sobre VACANTE (instalación en edificios)	Instalación por fachada	10
	Instalación en interior de edificios con ICT previas a la aplicación del Real Decreto 346/2011.	10
	Instalación en interior de edificio sin ICTs pero con conductos o espacios disponibles	10
	Instalación en interior de edificios sin ICTs y con necesidad de ejecutar obra civil	10
	Instalación en edificios con ICTs posteriores a la aplicación del Real Decreto 346/2011.	10
ALTA sobre VACANTE (viviendas unifamiliares) ²⁹	Viviendas unifamiliares con ICT	10
	Viviendas unifamiliares sin ICT pero con espacio disponible en conductos.	10
	Viviendas unifamiliares sin ICT que requieren instalación en fachada.	10
ALTA sobre Ocupado	Alta sobre Ocupado de NEBA fibra	8
POSVENTA	Cambio de parámetros de NEBA fibra	8
	Migraciones masivas	10
BAJA	Baja de conexión individual	5

1.- Plazo de provisión para NEBA cobreAnálisis

Los plazos de este servicio se aprobaron inicialmente en la resolución DT 2008/497, de fecha 11 de noviembre de 2010, sobre la especificación del servicio NEBA. Por la analogía de las actuaciones a realizar con respecto al caso de provisión de prolongación de par, se tomó como referencia la última revisión de plazos OBA vigente en aquel momento³⁰. Posteriormente, la citada resolución DT 2011/738 confirmó dichos plazos, reflejados en la tabla anterior.

²⁹ Viviendas unifamiliares o zonas de baja densidad conectadas a un punto de distribución único.

³⁰ Página 17: "Se debe definir un tiempo de provisión garantizado aplicable a los diferentes servicios en accesos de cobre, con valores coherentes con los previstos en la OBA vigente, especialmente la revisión realizada en el acceso desagregado. En efecto, esta Comisión aprobó una reducción de los plazos máximos de provisión del servicio de prolongación del par, y dado que en los servicios de acceso indirectos los trabajos en repartidor son equivalentes, está justificada también en este caso una reducción de los plazos máximos de provisión."



En consecuencia, conviene revisar ahora los ANS de NEBA cobre a la baja, en coherencia con las conclusiones del análisis relativo a los plazos de prolongación de par efectuado en el fundamento Tercero. De este modo, los plazos del servicio NEBA cobre quedarían alineados con los nuevos plazos para prolongación de par propuestos en el presente expediente.

Por otra parte, cabe mencionar que los ANS del servicio NEBA nacieron ya sin distinción de plazos de provisión en función de si se solicita portabilidad numérica o no con el alta de conexión. Por consiguiente, no se requieren en este caso modificaciones adicionales derivadas de la reducción del plazo de portabilidad de la resolución DT 2009/1634.

Modificación

Se propone revisar los ANS de provisión de conexiones NEBA, asimilándolos a los nuevos ANS propuestos para prolongación de par en el fundamento Tercero.

2.- Plazo de provisión para NEBA FTTH

Telefónica solicita que se produzca una ampliación del plazo máximo de provisión de fibra dentro de la oferta NEBA hasta 20 días, similar al actual objetivo que ella misma se ha marcado como percentil 95.

Análisis

La petición de Telefónica ya fue objeto de análisis en el expediente DT 2011/738, así como en el correspondiente recurso de reposición, siendo desestimada por esta Comisión.

En dicha resolución se analizó en detalle la naturaleza de las tareas a acometer en el caso de instalación sobre fibra óptica, fijándose los plazos máximos en base a las referencias disponibles para las actuaciones de provisión sobre par de cobre. El plazo máximo vigente de 8 días (10 para el caso de fibra vacante) se estimó más que razonable en la referida resolución DT 2011/738 y su correspondiente recurso de reposición, a la luz de la información sobre plazos minoristas aportada por Telefónica en aquel momento, y la clara tendencia decreciente observada.

A diferencia de los servicios OBA sobre par de cobre, todavía no se tiene un registro que permita hacer un seguimiento regular de los plazos medios de provisión de altas sobre FTTH. Por consiguiente, conviene mantener los plazos vigentes y esperar a disponer de suficientes datos sobre los indicadores de calidad del servicio NEBA y su correspondiente minorista FTTH, que Telefónica deberá remitir mensualmente de acuerdo a lo estipulado en la resolución DT 2011/738³¹.

Al igual que en el caso de NEBA cobre, los plazos con y sin portabilidad ya están alineados en la oferta de referencia vigente.

Modificación

Se propone mantener los ANS de provisión de NEBA fibra de la oferta NEBA actual.

³¹ Resuelve 6º de la resolución DT 2010/738.



En base a lo anterior, esta Comisión,

RESUELVE

Primero.- Establecer los siguientes plazos máximos para la provisión de determinados servicios de acceso incluidos en la OBA, siguiendo las estipulaciones contenidas en el Fundamento Tercero, en días laborables:

Prolongación de par ³² , con o sin portabilidad	6
Cambio de modalidad de acceso compartido a acceso compartido sin servicio telefónico, con o sin portabilidad	4
Alta de conexión o cambio de modalidad en acceso indirecto, con o sin servicio telefónico, sin trabajos en central y/o cliente	4
Alta de conexión o cambio de modalidad en acceso indirecto, con o sin servicio telefónico, con trabajos en central y/o cliente	6

Segundo.- Se establecen los siguientes plazos máximos para la ejecución de determinados servicios incluidos en la OBA, en días laborables:

Basculación del par	6
Basculación masiva (nuevo servicio)	6
Reubicación del par	6
Migraciones masivas	6
Caracterización del par	5
Baja de prolongación de par	2 días laborables a efectos de facturación, 10 días laborables baja física

Tercero.- Se incluirá en la oferta de referencia OBA el nuevo servicio de basculación masiva de pares. Se bascularán lotes de entre 15 y 50 pares por central y día, para lo que se establece un plazo máximo de ejecución de seis días laborables.

El precio del servicio, en euros, se regirá por la fórmula siguiente:

$$\text{precio (€)} = 93,67 + 4,30 \times n$$

donde n es el número de pares a bascular.

Cuarto.- Revisar los ANS para la provisión de conexiones NEBA cobre, conforme a lo siguiente:

	ANS para provisión de conexiones de Cobre	Tiempo (días laborables)
ALTA	Alta sobre Vacante (NEBA sin ST)	6
	Alta sobre Ocupado de NEBA con ST (sobre acceso sin xDSL)	6
	Alta sobre Ocupado de NEBA sin ST	6 (si requiere trabajos en central o domicilio de cliente) 4 (si no los requiere)
	Alta sobre Ocupado de NEBA con ST (sobre acceso con xDSL)	
POSVENTA	Cambio de parámetros de NEBA COBRE	6
	Migraciones masivas	6
BAJA	Baja de conexión individual	2 días laborables para facturación 5 días laborables baja física

³² Se consideran incluidas aquí las modalidades de bucle completamente desagregado y compartido con o sin ST, bien sean sobre vacante o bucle activo. Asimismo se considera incluido el traspaso entre operadores.



Quinto.- La documentación de especificación y desarrollo (guías de uso de WS, cronogramas, esquemas XML, etc.) dirigida a los operadores alternativos y a esta Comisión, necesaria para el desarrollo del acceso a los servicios de NEON, o cualquiera otra documentación de especificación necesaria para otros sistemas de provisión mayorista distintos de NEON, en su caso, se distribuirá por parte de Telefónica con una antelación de al menos cinco meses con respecto al piloto productivo correspondiente (fase precomercial), salvo que por resolución se disponga otro plazo para un servicio o facilidad en concreto.

Sexto.- En los ANS de incidencias por averías de la OBA se igualarán los objetivos de plazos medios de resolución para todas las variantes de servicios OBA, ADSL-IP y GigADSL, aplicando las condiciones actualmente vigentes en la OBA para el bucle completamente desagregado.

De igual modo, el número máximo de averías por bucle accedido se igualará, para todas las modalidades, al valor y condiciones establecidos actualmente en la OBA para el bucle completamente desagregado.

Séptimo.- Telefónica ofrecerá a los operadores una prueba simple de sincronismo del bucle de par de cobre desde central al punto de terminación de red y acceso del cliente, mediante la conexión del equipamiento adecuado en el mismo, en la provisión sobre par vacante de todos aquellos servicios que no admitan prueba de presencia de tono telefónico (en general, modalidades sin servicio telefónico u otras afectadas por esta circunstancia, bien de acceso directo o indirecto). Esta prueba simple de sincronismo se llevará a cabo en cada caso según lo dispuesto en el Fundamento Tercero, punto 9.

Octavo.- Telefónica deberá enviar a la mayor brevedad materialmente posible, un aviso general a los operadores alternativos siempre que se produzca una avería o incidencia sobrevenida que pueda conducir a una afectación colectiva de cualquier servicio OBA.

Dicho aviso tomará la forma de un mensaje de correo electrónico dirigido a todos los operadores usuarios de la OBA, sin exclusión alguna, con indicación del código MIGA donde reside el equipo o instalación afectada y una fecha y hora estimadas de solución.

Noveno.- Se elimina la obligación de preaviso con cinco días de antelación para los traspasos con destino a Telefónica, notificando en su lugar al operador donante en el preciso momento en que Telefónica disponga de la conformidad del cliente para dicho cambio.

Décimo.- Respecto de los indicadores de calidad de la OBA y el sistema SICOBA, se tendrá en cuenta lo siguiente, respetando las estipulaciones contenidas en el Fundamento Cuarto:

- Se desdoblaron los indicadores de calidad OBA de tipo 'minorista STB' para los casos en que se realizan actuaciones con portabilidad y sin portabilidad.
- Se modificará el texto del apartado A.1 del Anexo 1 de la OBA para que señale con claridad el comienzo de la parte en la que se define el parámetro "tiempo medio de provisión" de SICOBA.
- Telefónica debe incorporar a la información de SICOBA enviada los tiempos medios del 'servicio compartido sin STB' y del servicio 'ADSL-IP sin STB' de forma desagregada.



- Se modifica el punto correspondiente al servicio ADSL-IP del anexo II de la resolución MTZ 2005/1054, de fecha 14 de septiembre de 2006, que queda redactado como sigue: **“ADSL-IP o servicio mayorista ADSL a nivel nacional tanto con STB como sin STB (distinguiendo con y sin portabilidad): se considerarán separadamente las líneas acogidas al servicio de mantenimiento mayorista de 6 horas aplicado a la reparación de averías para este servicio.”**
- El servicio minorista ‘STB’ debe ser la actividad equivalente comparable con el ‘servicio compartido sin STB’. Asimismo Telefónica deberá poner a disposición de los operadores los desgloses 1, 2 y 3 que indican el estado previo del par para el indicador minorista ‘STB’ del anexo II de la resolución MTZ 2005/1054.

Undécimo.- Las fechas en las que las modificaciones en las ofertas de referencia arriba mencionadas serán efectivas se recogen en la siguiente tabla:

Nuevos plazos máximos de provisión y bajas OBA (prolongación de par, ADSL-IP y GigADSL) (resuelve 1º y 2º)	1 de julio de 2013
Nuevos plazos máximos de provisión y bajas NEBA sobre par de cobre (resuelve 4º)	1 de julio de 2013
Nuevo servicio de basculación masiva (resuelve 3º)	1 de julio de 2013
Nuevos plazos de distribución de guías WS (resuelve 5º)	aplicación inmediata tras la resolución
Eliminación preavisos de recuperación de cliente (resuelve 9º)	aplicación inmediata tras la resolución
Resto de modificaciones (resuelve 6º, 7º, 8º y 10º)	1 de abril de 2013

Duodécimo.- En el plazo de un mes desde la notificación de la presente resolución, Telefónica publicará en su sitio web los textos modificados de las ofertas OBA y NEBA de acuerdo a lo aquí dispuesto, y según los textos indicados en el Anexo II de la presente resolución.

El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Jorge Sánchez Vicente, con el Visto Bueno del Vicepresidente, Marcel Coderch Colllell (P.S. art. 39 R.D. 1994/1996 de 6 septiembre, B.O.E. de 25 de septiembre de 1996).



Anexo I

Alegaciones en el trámite de audiencia

Aspectos Generales

En sus alegaciones, Telefónica agradece en primer lugar a los Servicios de la CMT el detalle con que analizan en el Informe de Audiencia las diferentes propuestas para modificar la OBA, lo que facilita a los operadores involucrados su entendimiento y la presentación de alegaciones.

Agradece también que se hayan dejado fuera del objeto del expediente determinados asuntos no relacionados con los plazos de provisión, motivo inicial de apertura del mismo.

Sin embargo, afirma Telefónica que, a pesar de descartar la CMT un número de aspectos no relacionados con este objeto, sí se abordan otros que, en ocasiones, presentan propuestas que tienen un importante impacto. En este sentido, recuerda Telefónica a la CMT, y también en particular a ciertos operadores que solicitan desarrollos y nuevas obligaciones para Telefónica sin por su parte cumplir sus compromisos, que recientes modificaciones de la Ley General de Telecomunicaciones, en particular en su artículo 43, destacan la necesidad de proteger las inversiones de los operadores y la necesidad de valorar la proporcionalidad y eficiencia de las obligaciones impuestas por el regulador.

Por otra parte, igualmente según Telefónica, resulta crítico realizar un análisis coste/beneficio de las modificaciones que se propongan buscando la máxima eficiencia, en particular en el contexto económico actual y ateniéndose a los principios marcados por la ley, evitando la imposición de medidas costosas que no tengan ninguna repercusión práctica en la mejora del funcionamiento del mercado, tal y como prevé el artículo 10.1 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, sostiene Telefónica.

Concluye su argumentación del modo siguiente:

“Por lo tanto, considera Telefónica de España que se deberán tener en cuenta todos estos aspectos a la hora de resolver el presente expediente, puesto que de las distintas obligaciones que imponga la CMT en cuanto a la revisión de plazos y otros aspectos, se derivará la necesidad de distintos desarrollos, y el uso de recursos. ”

Por su parte, Orange se muestra conforme con la mayor parte de las modificaciones propuestas por los Servicios de la CMT, dando especial relevancia a la reducción de plazos OBA y a la aclaración del punto de entrega de los servicios en caso de instalaciones con ICT. Recalca la necesidad de garantizar fechas adecuadas para la puesta en marcha de las diferentes medidas, que deberían ser las que la propia Orange solicita.

No obstante, preocupa a Orange la propuesta, a solicitud de Telefónica, de eliminar el preaviso de 5 días para la recuperación de clientes, como argumentarán después.

Vodafone reclama con carácter general que las modificaciones que se propongan afecten de igual modo a los servicios de desagregación del par como a los indirectos, por el sólo hecho de que aún no se hayan migrado a NEON. Tras recordar que el actual proceso de provisión del indirecto sin ST es contrario a la OBA, lo que debería corregirse en NEON, afirma que aunque algunas mejoras no puedan ser aplicables hasta la migración deben en todo caso figurar en la Oferta. De este modo la documentación de desarrollo para ADSL-IP las incluirá desde el primer momento. Asimismo, debe considerarse que la propia CMT ha apuntado que el ADSL-IP seguirá regulado por más tiempo del previsto, debido a los retrasos de cobertura en NEBA-cobre, por lo que debe seguir actualizándose.



ASTEL, en sus alegaciones, muestra su apoyo general a la propuesta de los Servicios de la CMT, valorándola positivamente. No obstante confía en que la resolución definitiva incluya otras peticiones de sus asociados que han sido desestimadas en el Informe por inconvenientes o por no estar suficientemente justificadas.

Por último, ASTEL y Orange han advertido una discrepancia entre la tabla de fechas del resuelve Noveno y lo propuesto en el Sexto, ambos del Informe de Audiencia. Entienden que se trata de una errata que deberá clarificarse, primando lo que establece el resuelve Sexto, respecto de que la ampliación en la antelación de distribución de la documentación de desarrollo de los WS será de aplicación inmediata.

Respuesta

En relación con lo alegado por Vodafone, efectivamente se hacen extensivas al servicio indirecto gran parte de las modificaciones aquí propuestas para prolongación de par, tanto en relación a los plazos de provisión como a otros elementos. Dada su inminente migración a NEON, así como la necesaria actualización de sistemas de cara a la portabilidad a 24h, el momento actual resulta especialmente adecuado para su adopción.

Respecto de la deficiencia en la tabla de fechas del Resuelve que han advertido ASTEL y Orange, se procederá a corregirla.

Antelación en la distribución de la documentación de especificación y desarrollo (guías de uso de WS)

Ante la propuesta de los servicios de la CMT de que la documentación de especificación y desarrollo del acceso a los servicios de NEON (guías de uso, cronogramas, etc.) deberá distribuirse por parte de Telefónica con una antelación de cinco meses con respecto al piloto productivo correspondiente en fase pre-comercial del servicio, Telefónica advierte, en primer lugar, que no se puede afirmar que la convivencia de NEON-SGO se haya prorrogado como consecuencia de la supuesta ausencia de antelación suficiente en la distribución de las guías de uso, teniendo en cuenta que, por ejemplo, para la prolongación de par, se lleva prorrogando ésta desde enero a diciembre de 2012, prácticamente un año.

Telefónica dice entender la problemática que transmiten los operadores y el hecho de que contar con una documentación detallada les facilite la gestión del desarrollo. Sin embargo, ello no implica necesariamente que no puedan realizar, en fases previas a disponer de esta documentación detallada de interfaces, su propio análisis de impactos internos, contratación de proveedor, etc., máxime cuando la provisión del servicio mayorista se lleva a cabo y desarrolla por parte de Telefónica. Es decir, que según Telefónica la mayor complejidad de los desarrollos realmente recae sobre sí misma.

Afirma Telefónica que, como conoce la CMT, las guías son el resultado de un complejo desarrollo, y su utilidad deriva de representar exactamente el interfaz de servicio del desarrollo final, lo que a su juicio implica la mayor proximidad posible a la fecha de adopción del nuevo sistema o sus modificaciones.

Las guías de uso y esquemas WSDL y XSD, continúa, no son una información que Telefónica entregue a su desarrollador como parte de la especificación de desarrollo, sino que por el contrario son el resultado del desarrollo, que es entregado por el suministrador a Telefónica en un momento avanzado del proceso de desarrollo del servicio una vez ya casi cerrada la fase de construcción.

En general, ante la propuesta de adelanto de guías a una antelación de 5 meses con respecto al piloto productivo, Telefónica declara que podría realizar la entrega de las guías con dicha antelación, para aquellos desarrollos más complejos como los procesos de migración de servicios a NEÓN, siempre que no se introduzcan modificaciones en los



servicios previstos y que en el calendario global se tenga en cuenta la necesidad de tiempo adicional para el desarrollo del servicio por parte de Telefónica, en un análisis caso a caso.

También razona Telefónica que si los operadores requieren un plazo de 5 meses para el desarrollo para el *consumo* de un servicio mayorista, en buena lógica el plazo que necesita Telefónica para desarrollar la *contratación+tramitación+provisión* de dichos servicios mayoristas debe ser superior a estos 5 meses.

Y en cuanto a las modificaciones de menor complejidad debiera ser suficiente, a juicio de Telefónica, con el plazo de 2 meses previsto en la OBA para las modificaciones de interfaces.

Para Vodafone la propuesta de ampliar el plazo de distribución de esta documentación es esencial para el buen fin de todos los proyectos relacionados con la migración de sistemas a NEON. Afirma que, aunque 5 meses es el plazo mínimo que requiere Vodafone en el supuesto de que la documentación de desarrollo que Telefónica distribuye fuera totalmente correcta, la experiencia demuestra, a su juicio, que este plazo es muy ajustado. En consecuencia Vodafone solicita un mes adicional de plazo, esto es, 6 meses de antelación.

Orange, sin embargo, se mantiene en su petición original de 9 meses de antelación mínima, cosa que justifica a partir de sus propios procesos de desarrollo. En su opinión 5 meses es un plazo *"inalcanzable para cualquier operador del tamaño de Orange"*. En todo caso afirman que el plazo que se fije debería estar recogido en el texto de la OBA.

ASTEL, tras agradecer la extensión a 5 meses propuesta en el Informe y sin concretar su petición, solicita que se alargue aún más este plazo.

Respuesta

Las alegaciones recibidas en el marco de este procedimiento ponen de manifiesto que nos hallamos ante posturas difíciles de conciliar. Por un lado, es cierta la afirmación de Telefónica, cuando advierte que las guías de uso no son una información definible a priori, sino que dependen al menos de determinados trabajos previos (de las fases de especificación y análisis funcional, añadimos nosotros), por lo que, en función del plazo disponible para los desarrollos, puede ser imposible adelantarlas más allá de determinado plazo.

Pero, por otro lado, a los operadores les asiste la razón al indicar que tres meses se han mostrado insuficientes para llegar a tiempo de aprovechar en todo su potencial la fase piloto, viéndose abocados a acceder al sistema NEON ya en plena fase de producción.

Tratar de satisfacer por completo ambas demandas conduce necesariamente a un callejón sin salida, por lo que 5 meses, según ha corroborado algún operador en sus alegaciones, pueden ser un plazo de compromiso que pueda ser, si no óptimo, si aceptable como mal menor por ambas partes. Para ello no cabe sino requerir de Telefónica y operadores la máxima diligencia, a la primera adelantando en lo posible la generación de esta información y tratando de que esta sea lo más fidedigna posible, y a los segundos mejorar sus procesos internos de contratación y gestión de desarrollos informáticos, pues pretender obtener, como lo hace Orange, unas guías de uso con 9 meses de antelación al lanzamiento de cualquier servicio o modificación de los existentes supone condicionar las medidas regulatorias de una forma inaceptable para esta Comisión.

No obstante, y a tenor de lo expresado hasta aquí, esta regla general podrá conocer excepciones, de manera que, tras un estudio caso por caso, para servicios cuya disponibilidad se plantee para el largo plazo pueda disponerse de esta información con una mayor antelación, según se establecerá en cada caso.



Reducción de los plazos intermedios de provisión

Telefónica indica que la CMT propone mantener el plazo actual de aceptación de solicitudes de la OBA establecido en un día laborable. Sin embargo, recuerda este operador, la introducción del proceso de portabilidad en 24 horas incluye nuevos requisitos, tales como las validaciones sobre la reventa, que requerirían de un día adicional para poder realizar las comprobaciones necesarias. Por ello Telefónica solicita el establecimiento de un plazo de dos días para la validación de las solicitudes con revendedores para cumplir con todas las comprobaciones y validaciones a realizar tanto en OBA como en portabilidad.

Por otro lado, según Telefónica no es exacto que se esté enviando la ventana de trabajos prevista con la aceptación. Al parecer, esa primera ventana es sólo estimada para los casos con portabilidad, en los que se envía un segundo mensaje que así lo advierte reiterando la fecha de la ventana. Aunque este segundo mensaje es prácticamente simultáneo, salvo en casos tales como dificultades de asignación de recursos (tanto para accesos directos como indirectos), ello no está garantizado. Dado que esta reducción de plazo parcial no tendría impacto en el plazo total de provisión, se pide su retirada.

Y en cuanto a los mensajes de fin de provisión, Telefónica critica que se proponga su envío de forma "*inmediata*", sin esperar aceptación del operador, sin establecer qué plazo, aunque sea mínimo, se entiende por inmediato. Telefónica dice entender el espíritu de la medida, pero teme malas interpretaciones por parte de "*ciertos operadores*", por lo que pide su eliminación o aclarar el literal de la propuesta indicando "*a la mayor brevedad*" o "*sin demoras notables generales*".

En este aspecto, Vodafone reclama en sus alegaciones, que citan alegaciones iniciales de Telefónica en este mismo expediente, previas por tanto al trámite de audiencia, que no se discrimine en estos plazos a los servicios indirectos frente a los directos, basándose en la información previa a los operadores sobre la situación de los recursos de banda ancha, y la igualdad de la red de acceso para ambos tipos de servicios. Se pide un mayor detalle de la información que Telefónica facilita sobre los recursos de red, y un procedimiento de ampliación de cajas terminales.

Asimismo solicita Vodafone que se extienda el alcance de estas medidas a los accesos indirectos sin ST de forma específica, especialmente aplicables cuando se encuentre sincronizada su provisión con la portabilidad al ser migrados a NEON.

ASTEL, por su parte, apoya tanto la reducción de plazos propuesta como las anteriores peticiones de Vodafone. En cuanto al envío inmediato de los mensajes de fin de provisión, destaca la importancia de esta medida dados los retrasos en los que incurre con frecuencia Telefónica, hecho que dificulta abrir averías de infancia y que debería ser supervisado por la CMT.

Orange, aunque dice no entender que Telefónica necesite siquiera un día de plazo para las validaciones, encuentra aceptable la propuesta de los Servicios de la CMT.

Respuesta

Respecto del tratamiento específico que solicita Telefónica para el caso de los revendedores con la introducción del proceso de portabilidad en 24 horas, éste se ve contestado por el hecho de que precisamente el nuevo proceso de portabilidad aplicable (el conocido como *proceso 15* o asegurado) establece un plazo invariable para la validación, independientemente de la presencia de revendedores o no, aunque el proceso de validación en sí pueda ser diferente en uno y otro caso. Por ello carece de sentido disponer un plazo diferenciado para el caso de revendedores en la OBA.

Tampoco parece justificada la queja de este operador respecto de los mensajes de fin de



provisión. Obviamente este mensaje de fin de provisión debe producirse tras la aceptación del operador, tras la cual su envío debe ser, desde luego, inmediato, o al menos a la mayor brevedad que físicamente permitan los sistemas involucrados. Por ello no procede modificar la redacción propuesta.

En cuanto a la solicitud de Vodafone de que se extienda el alcance de estas medidas a los accesos indirectos sin ST, citándolos de forma específica, no se encuentra obstáculo para que ello sea así, por lo que se procede a aclararlo en el texto de esta resolución.

Reducción de los plazos totales de provisión

Orange declara que acepta *“expresamente”* la reducción de plazos máximos de provisión contenida en el Informe de Audiencia, incluyendo los 5 días laborables que, pasada la validación, Telefónica destinará a la provisión del servicio, *“siempre que esté alineado con los tiempos del servicio minorista de TESAU”*.

Vodafone y ASTEL juzgan muy apropiada la propuesta de reducción de plazos del Informe, aunque ambas realizan una misma solicitud de clarificación, que en palabras textuales de Vodafone resulta como sigue:

“Sin perjuicio de lo anterior, respecto a la afirmación de los Servicios de la CMT de que “ya se establece en la OBA que la portabilidad se considera comprendida en el plazo máximo del ANS de las modalidades sin ST, tanto para acceso compartido como indirecto”, dado que TESAU siempre ha negado este hecho, mi representada solicita que se elimine del apartado 1.5.5.9 Procedimiento de Alta de conexión en acceso indirecto, apartado 5.-plazos, las notas a pie de página no. 11 y 12, relativas a las altas de conexiones sin servicio telefónico con portabilidad, que indican erróneamente que se trata de un “Plazo aplicable a la entrega de la conexión xDSL. El proceso de portabilidad se tramita una vez entregada la conexión xDSL”, induciendo a error sobre el principio general de que los plazos incluyen el trámite de portabilidad, también en los casos de provisión de conexiones de ADSL-IP desnudo.”

Telefónica, por su parte, destaca la importancia de la reducción propuesta, que oscila desde el 25% para prolongación de par sin portabilidad, hasta el 60% para los compartidos sin ST con portabilidad. Advierte además que en países como Francia, donde reside la matriz del operador solicitante, Orange, el plazo es de 7-8 días tras la validación de la solicitud (1-2 días). Por ello encuentra Telefónica injustificado cualquier plazo máximo inferior a los 8 días, con o sin portabilidad. Tras ello Telefónica abunda en la diferenciación entre plazos medios y máximos, por lo que la comparativa con los minoristas no justifica la reducción. Afirma además que las tensiones a las que se sometería a sus contratas incrementarían los costes de provisión.

A continuación Telefónica aporta unas gráficas mostrando los histogramas acumulativos por día de provisión para diferentes servicios. Según Telefónica, dichas gráficas le permiten afirmar que, para el compartido sin ST y el desagregado, ambos sin portabilidad, que:

“La propuesta de CMT de reducción del actual plazo de 8 a 6 días implicaría un incumplimiento de un 25% de las provisiones, a pesar de estar el plazo medio en 3,5 días.”

Para los servicios en presencia de portabilidad afirma Telefónica que:

“una reducción como la propuesta de 11 días a 6 o 4 días implicaría incumplimientos de un 100% para el caso del compartido sin STB (en el que se propone un plazo de 4 días para ciertos casos) y de más de un 50% para el desagregado, y ello cuando el plazo medio ronda 6,9 días de provisión.”

Respecto del paso de acceso compartido a compartido sin ST, afirma Telefónica que la OBA, para el caso sin portabilidad, fija 5 días de plazo. Según este operador, la CMT ha



tomado erróneamente este valor para fijar la reducción a 4 días, cuando la mayor parte de las actuaciones se llevan a cabo con portabilidad. Por ello se pide que se elimine dicho plazo específico y se aplique por tanto el plazo máximo del desagregado.

Por otro lado, afirma Telefónica que esta reducción de plazos no se trasladará al consumidor de manera sensible, dado que los tiempos que añaden los alternativos al plazo mayorista son muy relevantes. Cita específicamente el caso de Orange, que tiene un plazo de 25 días como percentil 95, según datos del cuarto trimestre de 2011.

Finalmente, en el caso de los indirectos no existe experiencia de portabilidad sincronizada, ya que es un proceso consecutivo a la provisión. Esta experiencia se alcanzará cuando se migre el ADSL-IP a NEON, o con los traspasos de NEBA. En todo caso, de existir visita a central, no creen que pueda reducirse el plazo máximo por debajo de los 8 días.

Respuesta

Respondiendo a Vodafone, es un hecho que el plazo de provisión previsto para el caso de traspaso incluye el de portabilidad, lo que es evidente tanto por lo previsto en el expediente DT2010/1756, sobre traspasos OBA, como en el DT2011/738, sobre NEBA e indirectos. No parece necesario incidir ahora sobre este tema, aunque es muy consciente Vodafone de que los servicios indirectos están pendientes de su migración a NEON, y que Telefónica ha solicitado, con el apoyo de otros operadores, un retraso en su calendario, asunto que se está estudiando en otro expediente abierto al efecto, el DT2012/1982. No será hasta entonces que se incorporen los nuevos mecanismos de traspasos a los servicios indirectos, momento en el que esta sincronización con la portabilidad entre en vigor.

En cuanto a las alegaciones de Telefónica, cabe responder que el objetivo de esta reducción es, dentro de lo físicamente realizable, tratar de optimizar los procesos de provisión. Los mismos gráficos que Telefónica cita demuestran que, para el caso de lo desagregados con portabilidad, Telefónica es capaz de entregar el 85% de los accesos en sólo dos días, las dos jornadas siguientes al plazo de 5 días de la actual portabilidad. Es decir, que a fecha de hoy Telefónica finaliza el 85 % de estas provisiones en un plazo de 7 días, cuando el plazo máximo es de 11. Es una cifra que denota una eficiencia muy notable, y que permite afirmar que, con una portabilidad en 2,5 días (proceso 15 asegurado) no debería encontrar especiales dificultades para cumplir el plazo total aquí propuesto, de 6 días.

Respecto del paso de acceso compartido a compartido sin ST, Telefónica hace una interpretación errónea de la OBA, puesto que el plazo actualmente regulado es válido exista o no portabilidad. Por ello el Informe de los Servicios de la CMT ha tomado de forma correcta este valor para fijar su reducción a 4 días, no aplicando en este caso el plazo máximo propuesto para el acceso desagregado. Plazo que sí se estima adecuado para el alta de indirectos con actuaciones en central o cliente, equiparables en estos aspectos al desagregado.

Reducción de otros plazos de provisión

ASTEL aplaude la “importantísima reducción” de los plazos de migración masiva, reubicación y basculación de par. No obstante, debería ir acompañada de una ampliación del número de conexiones susceptibles de migración masiva (en la actualidad, 50 pares), especialmente en el momento en que se produzca la migración de servicios OBA a NEBA.

Asimismo, tanto ASTEL como Vodafone apoyan la propuesta de reducir los plazos de baja administrativa a dos días, pero solicitan que se amplíe la medida para que la baja técnica también se produzca en un menor plazo, a fin de liberar recursos en los repartidores de los operadores. Sin embargo piden que se mantenga inalterado el plazo de 10 días para que un operador pida una baja gratuita tras portabilidad, dado que no es un plazo técnico, sino meramente administrativo.



Telefónica afirma aceptar lo propuesto para los plazos de baja. Sin embargo, en relación con las migraciones masivas, el plazo máximo debería ser acorde con el de provisión, y quedar por tanto en 8 días.

Según Telefónica el resto de servicios tiene un carácter meramente residual, con mínimo impacto en los operadores. Por ello la reducción de plazos genera una presión sobre sus contrataciones totalmente injustificada.

Para la reubicación de par, Telefónica encuentra desproporcionado fijar un plazo de 6 días, ya que el proceso requiere de dos desplazamientos a cliente a coordinar, así como validación previa y posterior respuesta del operador alternativo. Por ello, y considerando que los operadores pueden reducir su plazo de respuesta de 3 días a 1 día, el plazo máximo debía ser de 11 días.

Respuesta

Al tenor del resto de alegaciones no se ha detectado la necesidad inmediata que plantea ASTEL de aumentar el número de conexiones susceptibles de migración masiva. Cuando se establezcan las condiciones de migración de los indirectos actuales a NEBA, tarea aún pendiente, será el momento de establecer el valor más adecuado de este parámetro.

Respecto de los plazos de baja, dado que los elementos más delicados del proceso son la satisfacción del usuario y la correcta facturación al operador donante, y dado además que Telefónica asume la medida en los términos propuestos, encontrándola así razonable, no procede estimar la petición de ASTEL y Vodafone, que sometería a una tensión adicional innecesaria a los técnicos de Telefónica, sin un beneficio evidente para operadores o usuarios.

Tampoco se estima pertinente atender las solicitudes de Telefónica respecto del resto de plazos de este apartado. Si se trata de servicios a su juicio residuales, afirmación esta que no parecen compartir los operadores, una reducción de sus plazos tendrá igualmente un impacto residual sobre sus contrataciones, en tanto que para el operador que los solicita supondrá una evidente mejora percibida del servicio. Se contribuye además a la racionalización de niveles de servicio de la OBA respecto de los tiempos de provisión, homogeneizando unos y otros servicios.

Entregas incorrectas

ORANGE sigue solicitando la inclusión de un ANS que establezca un límite del 2% para las entregas incorrectas de todos los accesos compartidos sin ST. Dicho de otro modo, que la OBA establezca que el dato mensual relativo al “porcentaje de entregas en plazo y sin incidencia” de los accesos compartidos sin ST debe ser como mínimo un 98%.

En apoyo de esta petición aduce Orange, y en ello ASTEL se muestra de acuerdo, que este ANS, que no es más que un reflejo del indicador mencionado, fue rechazado en su día por apartarse del objeto de un expediente³³, no porque su análisis así lo aconsejase. Destaca Orange que dicho ANS cubriría todas las incidencias en el mes siguiente a la entrega, es decir, de provisión, averías de infancia y averías, al igual que lo hace el indicador citado más arriba. Destaca la especial problemática del servicio compartido sin ST dado el alto número de entregas incorrectas, pero es extensivo, aunque en menor medida, al acceso indirecto y compartido, para los que se pide un objetivo del 0,3 y 2 % mensual, respectivamente.

Esta situación no cree Orange que mejore con el acceso de la CMT a los WS de NEON, idea interesante pero que requerirá de bastante tiempo para ser efectiva.

³³ En concreto, el DT2011/516.



ASTEL apoya esta petición de Orange destacando la importancia del primer mes tras la provisión, periodo en que los usuarios se encuentran especialmente sensibles. Por ello cualquier incidencia en este periodo puede conducir a la rescisión del contrato y consiguiente baja del usuario.

Respuesta

En estas alegaciones no se contiene ningún elemento de juicio adicional que permita modificar el razonamiento expuesto en el Informe de audiencia, por lo que no procede modificar lo allí propuesto.

Plazos de resolución de incidencias y averías

Orange reconoce, al igual que ASTEL, que una parte de sus peticiones en esta materia se han visto atendidas en el Informe (igualdad de tratamiento en plazos medios de resolución de averías y número máximo de averías por circuito para todos los servicios mayoristas). No obstante, no se atienden las reducciones de dichos valores solicitadas por Orange, especialmente el de número de averías por circuito. El 1,3% mensual actualmente regulado es excesivo, solicitándose los valores siguientes: compartido, 0,3%, compartido sin ST, 1%, e indirecto, 0,4%.

Rechaza Orange que se pueda establecer comparaciones válidas con el minorista de Telefónica para las incidencias de provisión, que este operador no utiliza, según Orange. En cualquier caso, los plazos de resolución son excesivos, y los servicios Premium, denuncian Orange y ASTEL, son perfectamente prescindibles, no justificándose en modo alguno su coste, dado que los resultados que ofrece, tanto en mayorista como, incluso, en minorista, son malos, y sorprendentemente peores que los de los mantenimientos estándar.

Por otro lado, Orange señala que los criterios de cómputo de tiempos entre lo dispuesto en OBA y lo que aplica Telefónica divergen. Donde la OBA se refiere a horas naturales Telefónica aplica horas laborables, lo que genera una lógica discrepancia.

En suma, Orange no considera adecuado el rechazo a su solicitud de reducción en un 50% de los principales tiempos de resolución de averías y que si es así, se justifique adecuadamente.

Vodafone, por su parte, encuentra muy adecuado el contenido del Informe y solicita su aprobación.

Respuesta

En respuesta a las alegaciones de Orange, debe admitirse que resulta sorprendente el hecho de que el servicio Premium de Telefónica arroje unos resultados tan pobres, pero los “17,9 días laborables” a los que se refiere Orange para este servicio deben de ser forzosamente una errata, debiendo leerse “horas laborables”. En todo caso, es necesario sacar a este operador del error de considerar que Telefónica computa horas laborables en sus informes de calidad. Lo estipulado para estos indicadores de la OBA³⁴ es, como resulta lógico, el cómputo de horas naturales. Si Telefónica obrase de otro modo estaría incumpliendo lo regulado, pero del análisis de dichos informes no se desprende este hecho.

Por otro lado, la petición de que la CMT “justifique debidamente” que el plazo de 24 horas para resolver una avería de calidad media (que incluyen aquellas que pueden causar la incomunicación del cliente) sea apropiado, resulta satisfecha si comparamos este plazo de 24 horas con el contenido de los propios compromisos de “calidad adicional” de este operador que generan indemnizaciones adicionales a las comunes a todos los servicios. En

³⁴ Véase la resolución MTZ 2005/1054, Anexo II.



las condiciones generales del servicio telefónico fijo combinado con banda ancha de Orange, publicadas en su web como información de carácter contractual³⁵, puede leerse:

“3.2. CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA.

Sin perjuicio de lo ya dispuesto en la cláusula general de calidad de las CG de los Servicios Orange, Orange ofrece a los Clientes un compromiso adicional de Calidad en sus servicios de Telefonía Fija, por el cual el tiempo de interrupción máximo del servicio de telefonía fija sobre Acceso Indirecto o sobre Acceso Directo en un período de facturación será de 72 horas naturales, a contar desde que el Cliente haya contactado con el Servicio de Atención al Cliente de Orange (en adelante “S.A.C.”), para informar sobre la existencia de la interrupción. A estos efectos un período de facturación tendrá una duración de un mes.”

Esta misma información, referida a los servicios de banda ancha mediante ADSL, reza como sigue:

“4.2 CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.

Sin perjuicio de lo ya dispuesto en la cláusula general de calidad de las CG de los Servicios Orange, Orange ofrece a los Clientes un compromiso adicional de Calidad en sus servicios de Acceso a Internet [..]

El tiempo de interrupción máximo del servicio de acceso a Internet en su modalidad ADSL, tanto en zonas de no cobertura de red propia, como en zonas de cobertura de red propia, en un período de facturación, será de 168 horas naturales a contar desde que el Cliente haya contactado con nuestro S.A.C. para informar sobre la existencia del problema.

En ambos casos, los subrayados son añadidos. Independientemente de que el acceso sea mediante red propia de Orange o no, los periodos de incomunicación aceptables para este operador exceden con mucho lo actualmente dispuesto en OBA. Incluso teniendo en cuenta los inevitables tiempos añadidos en el paso de la atención minorista a mayorista, encontramos plazos que, para el servicio fijo, suponen multiplicar por un factor de 3 el plazo de resolución de averías OBA, y por un factor de 7 para el acceso ADSL.

En todo caso, el periodo equivalente para el pago de indemnizaciones como compromiso adicional de calidad para el servicio minorista telefónico de Telefónica es precisamente de 24 horas³⁶, por lo que, de respetarse este mismo plazo máximo de resolución de averías en el mayorista no puede hablarse estrictamente de una situación discriminatoria hacia los alternativos.

En estas condiciones, debe mantenerse la afirmación de que 24 horas naturales para la resolución de una avería de importancia media es un plazo apropiado en el contexto de la OBA.

Procedimientos de red interior

Telefónica comparte con los Servicios de la CMT la opinión de que no es factible imponer obligaciones mayoristas en la red interior, ya que son tareas que pueden prestarse en régimen de competencia por una pluralidad de agentes, como se afirma en el Informe de Audiencia.

³⁵ “Condiciones generales asociadas a los servicios combinados de Telecomunicaciones fijas Orange para el mercado residencial y empresa”, disponibles en:

http://clientes.orange.es/soporte_y_ayuda/pdf/condiciones_grales_servicio_combinado_orange_scc_dic_2011.pdf

³⁶ “CONTRATO-TIPO DE ABONO GENERAL AL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO DISPONIBLE AL PÚBLICO PARA USUARIOS FINALES”, disponible en:

http://www.movistar.es/rpmm/estaticos/residencial/fijo/lineas-individuales/contratos/contrato-abonogeneral-serviciotelefonico_fijo.pdf



No obstante, rechaza la postura de la CMT cuando establece que la responsabilidad de Telefónica, en el caso de instalaciones con ICT, se extiende más allá del PTR para alcanzar el PAU en el domicilio del usuario. Para ello recurre a citar de nuevo determinada legislación aplicable, el Reglamento de las ICT, e incluso la OBA cuando ésta hace referencia al PTR y no al PAU, en presencia de ICT.

Vodafone y ASTEL comparten plenamente la opinión de la CMT en este punto, aunque ambos se interrogan por un determinado tipo de instalaciones, que sin ser ICTs presentan una red desplegada por el constructor o la comunidad de propietarios y que está en posesión de esta última. Se desea que se aclare por parte de la CMT para dichos casos, en los que Telefónica se niega a prestar servicios OBA según Vodafone, si las obligaciones mayoristas son las mismas que para las ICTs, o en caso contrario, que se apliquen criterios de no discriminación y al menos señale tales edificios como no susceptibles de prestar servicios OBA para evitar rechazos.

ASTEL solicita asimismo que la interpretación de la CMT sobre el PTR/PAU se incluya expresamente en el Resuelve sexto de la resolución que se apruebe. Además, lanza una nueva solicitud al pedir que exista una mayor transparencia en cuanto a las reglas de ocupación de las cajas terminales, a fin de validar los rechazos de Telefónica por saturación de dichas cajas.

Orange insiste en su solicitud de trabajos regulados en la red interior del domicilio, que según ellos nunca ha sido desestimada en un expediente OBA. Aparte de reiterar lo ya alegado en su solicitud inicial, Orange aduce que cuando el PTR se encuentra en “zonas no adecuadas” del domicilio los clientes esperan que su operador realice algunas mínimas tareas de adaptación, tareas que según Orange sólo Telefónica puede prestar y no son replicables por el resto de operadores. Concluye por ello que se debe obligar a Telefónica a prestar estos servicios.

Respuesta

Sobre el asunto de la responsabilidad del operador mayorista en relación con el punto de entrega del servicio, no cabe añadir nada a lo indicado en el Informe de audiencia sobre este asunto, al no haberse apuntado ningún elemento nuevo en las alegaciones.

Igualmente debe desestimarse la petición de ASTEL de que se incluya en un resuelve. Dicha postura la ha establecido la CMT con anterioridad mediante la resolución que se citaba en el Informe, y por ello no es preciso que se pronuncie de nuevo, cuando ésta no ha cambiado.

Lo mismo debe decirse de la petición reiterada de Orange sobre los trabajos en red interior, al no aportarse nuevos elementos objetivos de juicio, puesto que no puede considerarse de este modo a la afirmación de que los PTR se hallen en “zonas no adecuadas”, por lo difuso e inconcreto de la misma.

Respecto la petición de Vodafone y ASTEL sobre las instalaciones que sin ser ICTs presentan una red desplegada por el constructor o la comunidad de propietarios, no se dispone por parte de la CMT de conocimiento formal de su existencia, por lo que, en ausencia de mayor información por parte de los solicitantes, no cabe atender en este momento su solicitud, a falta de los suficientes elementos de juicio.

Algo similar cabe decir de la solicitud de ASTEL respecto de las reglas de ocupación de las cajas terminales, en relación con los rechazos de Telefónica por saturación de dichas cajas. Aparte de tratarse de una solicitud nueva, realizada en el trámite de audiencia y a la que el resto de interesados no han podido alegar, hubiera sido deseable que ASTEL hubiese realizado algún tipo de propuesta sobre dichos criterios, que pudiese haber sido estudiada por esta Comisión.



Prueba simple de sincronismo

A este respecto, Vodafone y ASTEL se muestran de acuerdo con la prueba propuesta por la CMT pero exigen que se extienda su ámbito de aplicación al acceso indirecto sin ST sobre par vacante.

Con el mismo fin de extender su ámbito de aplicación para verificar las entregas de estos servicios, donde no existe DSLAM del operador (servicios indirectos), y de otros en los que por no provisionarse sobre par vacante no se requiere en principio visita a cliente por parte del técnico de Telefónica (traspasos entre terceros con portabilidad), Vodafone, en alegaciones complementarias, ha propuesto cuáles pudieran ser las pruebas simples a aplicar en estos casos, dado que la propuesta en el Informe no sería directamente aplicable.

Para el caso de los indirectos sin ST sobre vacante, Vodafone propone textualmente:

“Los operadores podrían facilitar a TESAU un Pool de usuarios y passwords ya configurados en red, de forma que cuando el técnico de este operador se encuentre en el domicilio, conectara el equipo en el PTR con la configuración de estos usuarios, y bajo una llamada al operador alternativo, se le facilite la conformidad de la provisión o se le indique que la provisión no es correcta con base en los parámetros de sincronismo que los propios operadores obtendrían del CPE del usuario, de forma que el técnico de TESAU tenga la obligación de revisar el par. En caso de que la entrega sea correcta, los operadores facilitarían un código de franqueo, como ocurre en la actualidad con las resoluciones de averías o con las pruebas completas de sincronismo que se le puedan solicitar a TESAU. No se trata pues, de algo novedoso y por ello complicado, sino de una práctica utilizada por TESAU y los operadores en otros procedimientos. “

Para el caso de los traspasos con portabilidad, en los que no existe desplazamiento a cliente, Vodafone propone lo que sigue:

“Para estos casos VODAFONE solicita que sea posible realizar una validación de la desagregación o activación del servicio ADSL-IP desnudo por los operadores. Para ello sería necesario que TESAU siempre indique previamente la ventana de fin de trabajos con anterioridad (lo cual ya está realizando), revisando los operadores que el equipo ya está conectado a la roseta o PTR, y llamando al técnico de TESAU en dicho momento de la desagregación o trabajos en central, pudiendo en esos casos los operadores verificar que la línea está correctamente entregada y activada.”

Orange, por su parte, reconoce que la prueba propuesta por los Servicios de la CMT se ajusta a su solicitud, pero recuerda que los datos que el alternativo facilita al técnico de Telefónica como resultado de la prueba DELT deben ser anotados por éste en NEON, lo que no representa desarrollo para Telefónica al disponer ya el módulo correspondiente de esos campos para las medidas de la actual prueba de extremo a extremo. También solicita que al ser una prueba por defecto no se obligue a los operadores a señalarla expresamente en sus solicitudes de alta.

Telefónica, por el contrario, se muestra disconforme con la medida, por lo desproporcionada y no justificada. Supone para ella un incremento de actuaciones en provisión, costes añadidos y la necesidad de disponer de routers y que sus operarios lo porten en todas los casos.

Según Telefónica no es cierto que sus técnicos vayan siempre provistos de dicho elemento, pues ni siquiera en las altas minoristas se verifica el sincronismo, salvo que el alta incluya instalación de equipamiento. En ocasiones con altas conjuntas se puede instalar el equipo que se quedará en cliente, pero normalmente se le entrega sin instalar. Respecto a la sugerencia de Orange de que se conecte su propio router, Telefónica supone que también se pretende que se lo instale y configure. En otras palabras, que, a juicio de Telefónica,



Orange pretende que Telefónica haga para ella lo que no hace con sus propios clientes, salvo pago específico de instalación.

Reconoce Telefónica que se ha tratado con Orange comercialmente la posibilidad de realizar pruebas ligeras de este tipo, sin haberse llegado a un acuerdo por discrepancias en el precio, dado que Orange propuso pagar un precio que resultaba inferior al coste. Para Telefónica eso implica al menos que Orange conoce el hecho de que la prueba tiene un coste, aunque ahora la solicite a precio cero.

Entrando en algún detalle, Telefónica aduce que la prueba en realidad se subdivide en dos, ya que a la actuación descrita en cliente se le añade una verificación previa de la existencia de señal a la salida de los equipos del alternativo en central. Esto podría incluso demorar la instalación de la línea por causas ajenas a Telefónica.

Por otro lado, señala Telefónica que existen ya un conjunto de pruebas reguladas, y en su caso, con precio establecido, que permiten a los operadores realizar sus comprobaciones: pruebas extremos a extremo, pruebas de sincronismo de Telefónica en central o cliente, pruebas de operador a la entrega del servicio (pruebas SELT/DELT) y, en ocasiones, pruebas de continuidad eléctrica de Telefónica desde repartidor. Para los minoristas con ST se realiza una llamada que garantiza continuidad extremo a extremo. En definitiva, Telefónica rechaza que se imponga la obligación de ejecutar una prueba similar a las descritas, a coste nulo.

Respecto al calendario de aplicación de esta medida, tanto Orange como ASTEL consideran razonable que se aplique 3 meses tras la aprobación de la resolución, como se propone. Esto es así porque no requiere de la distribución de guías de uso, ni de cambios de calado en los sistemas de los alternativos. Lo único necesario es que Telefónica distribuya el correspondiente manual operativo con la metodología a aplicar por las contratas. El plazo de entrega de este manual sería de un mes tras la resolución.

Respuesta

Respondiendo a las afirmaciones de Telefónica respecto de la falta de proporcionalidad de la media y no justificación de la misma, debe decirse que se trata de la prueba más simplificada que ha podido diseñarse, de modo que con un impacto mínimo en procedimientos y prácticamente nulo en sistemas, junto a un muy reducido tiempo de ejecución por el técnico encargado de la instalación, satisfaga el fin perfectamente justificado de que se garantice la correcta provisión de un servicio al operador que lo contrata, maximizando de este modo los indicadores de entregas en plazo y sin incidencias. Tampoco resulta convincente su afirmación de que los técnicos de las contratas no portan routers de algún tipo, dado que en muchas ocasiones reciben nuevas peticiones de servicio o modificaciones sobre las ya previstas una vez han abandonado sus bases, con lo que resulta lógico pensar que dispongan de un suficiente abanico de elementos de prueba, que, en el caso del minorista ADSL con instalación, comprenden necesariamente un router.

Oídas estas alegaciones de Telefónica, no obstante, se ha reconsiderado la propuesta de que se realizase a precio nulo, por lo que dicha prueba pasa a tener un coste que deberá compensar los gastos de ejecución. Dicho coste se fijará en el marco de un expediente de precios OBA actualmente en tramitación, como se indica en los fundamentos. Asimismo se ha modificado en parte el desarrollo de dicha prueba, a fin de reducir en lo posible la influencia de posibles problemas en red del operador alternativo.

Respondiendo en parte a las solicitudes de Orange, dicha prueba no tendrá un carácter obligatorio para el operador, pero éste deberá decidir, para todas sus provisiones de un determinado tipo de servicios OBA, si desea que se lleve a cabo o no. De este modo no será necesario que la marque en todas sus solicitudes, dado que ya habrá informado a



Telefónica de su decisión de adherirse a dicha prueba, o no. Tampoco será necesario por tanto que Telefónica realice cambios en su plataforma NEON.

En cuanto al requisito de que el técnico de Telefónica anote resultados en NEON, no resulta en absoluto necesario para el fin que con esta prueba se persigue. El operador alternativo dispondrá en su DSLAM de los resultados de dicha prueba, pudiendo utilizarlos a posteriori para contrastar la calidad del bucle en los términos de la resolución DT2008/196, o a los efectos que considere oportunos.

Respecto de la problemática detectada por Vodafone para otro tipo de servicios diferentes al completamente desagregado o compartido sobre vacante, se comprende lo expuesto por este operador y se procede a adoptar sus sugerencias para determinar una prueba alternativa adaptada al servicio indirecto sin ST, respetando en todo el espíritu original de la prueba propuesta: simplicidad máxima y coste mínimo, con el único objetivo de constituir una garantía de entrega del servicio. Se desestima no obstante la propuesta para el traspaso entre terceros, al no advertirse diferencia esencial entre dicha propuesta y el franqueo telefónico de las entregas del servicio que ya se aplica en la actualidad.

Notificaciones de traspaso y de recuperación de cliente

Telefónica reitera su solicitud de que se eliminen las notificaciones de inicio de traspaso o recuperación de cliente hacia el operador donante, indicando que dicha mensajería de traspaso no garantiza que éste se lleve finalmente a cabo, pues puede cancelarse. Por otro lado, sólo el operador receptor del cliente y Telefónica como mayorista necesitan conocer los datos de inicio o anulación, ya que ellos llevarán a cabo las actuaciones necesarias. Por otro lado, en presencia de portabilidad son los mensajes asociados a ésta los que sirven al donante para apercibirse de la pérdida del cliente, lo que convierte a la mensajería de inicio en información redundante.

Además, según Telefónica esta eliminación igualaría el trato al donante en caso de movimientos con destino en otras redes (p. ej., cable), no beneficiándole respecto al receptor, y permite la homogeneidad de procedimientos respecto de movimientos de abono (bajas de ST que provocan bajas de compartido, por ejemplo).

Vodafone, por su parte, encuentra muy sorprendente esta petición de Telefónica de eliminar esta obligación, petición que va en contra de la línea regulatoria de la CMT en estos últimos años y cuyo incumplimiento ha ocasionado tanto la apertura en el pasado de un expediente sancionador a Telefónica, como un reciente requerimiento de información, del que Vodafone aún espera se sigan las actuaciones pertinentes.

No obstante, Telefónica sí encuentra positiva la eliminación del preaviso de 5 días para sus recuperaciones de cliente. Pero, cuando como medida supletoria se propone por los Servicios de la CMT que se notifique de forma inmediata el inicio del proceso al producirse la conformidad del cliente, Telefónica advierte que en ese preciso momento aún no se puede garantizar la provisión del servicio, al no disponerse todavía de información sobre la disponibilidad de recursos de red. Lo mismo sucede con las solicitudes diferidas, en las que no se reservan recursos hasta el momento de la provisión. Por ello proponen diferir al menos la comunicación hasta que se confirma la provisión.

Respecto de esta misma eliminación del preaviso de 5 días, Orange y ASTEL coinciden en oponerse a tal medida, compartiendo en lo esencial la misma argumentación. Dado que, incluso con la reducción de plazos OBA un traspaso entre terceros no se producirá previsiblemente antes de los 6 días propuestos como máximos, no puede considerarse que forzar a que Telefónica al menos consuma 5 días para sus recuperaciones sea una medida desproporcionada. De hecho, la eliminación del preaviso supone una medida discriminatoria, que permitirá a Telefónica recuperar clientes en menor plazo que el mayorista y que



impedirá acciones comerciales de retención a los alternativos, situación agravada con la llegada de la portabilidad a un día. En conclusión, y según estos operadores, el preaviso no sólo debería mantenerse, sino ser ampliado hasta los 6 días.

Vodafone, por su parte, aunque no se opone formalmente a la eliminación del preaviso, indica que si los indicadores de calidad muestran la necesidad de eliminarlo, también deberían mostrar la necesidad de reducir los plazos de provisión, por lo que solicita a la CMT que realice un seguimiento estrecho de los mismos.

Respuesta

En respuesta a la petición de Telefónica de eliminación completa de la mensajería de inicio de traspaso/recuperación, debe decirse que este asunto requirió la mayor atención y nivel de análisis en el procedimiento DT2010/1756, sobre los traspasos de operador OBA, y se estimó como un dispositivo necesario para garantizar el funcionamiento general del proceso, con salvaguarda de los legítimos intereses de unos y otros.

Efectivamente, no hay nada que justifique la petición de Telefónica. No existe ahorro de costes alguno, ya que los desarrollos en NEON que soportan esta mensajería están concluidos. No entendemos que se complique la operativa, ni que informar a un operador de que se ha iniciado el proceso de pérdida de un cliente suponga otra cosa que tener acceso a una información que le permite planificar las medidas a adoptar, tanto de tipo técnico como económico, al liberarse recursos de red y tener que anularse la facturación a este cliente.

Esto es aún más cierto en el presente momento, en que se elimina el preaviso a 5 días de una recuperación o traspaso con destino en Telefónica. Esta medida, que en sí misma se considera apropiada y lo suficientemente justificada, concede mayor importancia a la permanencia de la mensajería de inicio de traspaso, como resulta fácilmente comprensible.

En relación con este último asunto, es necesario recordar a Orange que el espíritu que anima en todo al presente procedimiento es mejorar la eficiencia de los procesos de la OBA, y de ahí la reducción de plazos máximos de provisión que se impone a Telefónica, a la que se está requiriendo, inevitablemente, un esfuerzo que conduzca a una mejora de procesos en aras de esa mayor eficiencia. El usuario final no entendería que la reducción del plazo de portabilidad a 24 horas no fuese acompañada de una mejora general en los plazos de provisión de los servicios de telecomunicación sobre líneas fijas, hecho que dio lugar a la apertura de este expediente.

Pues bien, la eliminación del preaviso de 5 días se enmarca exactamente en la misma línea de mejora. No es razonable que a un usuario final se le esté imponiendo de forma artificial un plazo mínimo regulado, imposible de reducir independientemente de la eficiencia de Telefónica, por el mero hecho de que exista otro plazo (de naturaleza máxima, en este caso) a aplicar al servicio mayorista equivalente. En la situación actual, sería una especie de "ineficiencia regulada", de muy difícil justificación.

En el presente texto se establece que el plazo máximo mayorista será de 6 días a partir del 1 de julio de 2013 para las provisiones de prolongación de par. Este valor no es arbitrario, sino que se ha establecido a la vista de los datos minoristas de Telefónica, evitando la discriminación frente a los servicios mayoristas. Si se observase que, como parece temer Orange y en menor medida Vodafone, Telefónica efectuase sus provisiones minoristas en unos plazos medios sensiblemente inferiores a los equivalentes mayoristas, sería el momento de reducir aún más este plazo máximo mayorista, pues los valores medios y máximos, sin tener lógicamente que coincidir, guardan no obstante una estrecha relación.

En conclusión, en el momento actual se confía en el funcionamiento de los nuevos procesos de traspaso y recuperación, con toda su mensajería asociada, como alternativa más eficiente que preaviso de 5 días para evitar situaciones de discriminación o falta de transparencia. Por ello no cabe estimar la petición, por parte de Orange y ASTEL, de



mantener este preaviso.

Notificación de averías masivas

Vodafone apoya la solicitud inicial de Orange respecto de la obligación que debería imponerse a Telefónica en relación con las notificaciones de averías masivas, añadiendo la posibilidad de realizar reclamaciones conjuntas con sus correspondientes facturaciones. Según Vodafone, estas averías no afectan a un número despreciable de clientes, dado que desde agosto de 2011 han afectado a más de 35.000 clientes de este operador. Por otro lado, y aun aceptando la dificultad que pueda tener para Telefónica identificar a los usuarios afectados, la finalidad de esta notificación es sólo informar a éstos sobre la incidencia, sino que el operador alternativo también necesita esta información para ejecutar determinadas acciones sobre su red. Por ello reiteran la petición de que se comunique a los operadores el elemento de red y usuarios afectados, a fin de que el operador incluya locuciones de avería o proceda a compensarlos.

También reclama Vodafone una mayor información antes, durante y tras la incidencia, sobre las actuaciones y cambios en su red que Telefónica tenga programados, así como un proceso de resolución más ágil y disponer de contactos técnicos en TESA para obtener una resolución más ágil y mejor análisis post-mortem. Asimismo debería Telefónica modificar su comportamiento en caso de incomunicación con la red de los operadores, de modo que rechace las conexiones de los usuarios en vez de asignar direcciones IP privadas, pues en estos casos los clientes quedan incomunicados durante horas hasta que reinician su conexión ADSL.

Por su parte, tanto ASTEL como Orange, en la misma línea, denuncian la opacidad de Telefónica en estos asuntos, pues sólo notifica las averías masivas de su red en casos muy puntuales, aquellos en los que el asunto trasciende a los medios de comunicación. Para ASTEL y Orange, una medida suficiente podría ser que Telefónica enviase un simple correo electrónico a todos los operadores indicando el código MIGA de la central o equipos afectados, y una fecha y hora estimadas de solución. Con esto, además, se reducirán los costes operativos de Telefónica y operadores, al no abrirse cientos de averías individuales que a partir de ese momento se abrirán como un masiva (esto representa un 10% del total de las averías que se gestionan, según ASTEL). Dado que la medida que se pide es de sencilla implementación, debería poder exigírsele a Telefónica en el plazo de un mes tras la resolución.

Respuesta

Aunque siempre se ha contemplado este tipo de avisos como un elemento que podría aportar transparencia y calidad de servicio a la OBA, en un primer momento se desestimó la adopción de esta medida debido a la complejidad de identificación de los usuarios finales afectados, y a la supuesta baja ocurrencia de este tipo de averías.

Sin embargo, las alegaciones recibidas han mostrado, por un lado, que el impacto de estas averías masivas sobre los usuarios es más importante de lo que en principio podía parecer, y por otro, que una solución simple como la propuesta (mensaje de correo electrónico dirigido a todos los operadores, con indicación del MIGA donde reside el equipo o instalación afectada y una fecha y hora estimada de solución) es de muy sencilla y rápida implementación, no resultando en absoluto costosa.

Por ello se procede ahora a estimar esta petición, en las condiciones que se describen en el cuerpo de esta resolución.

Procedimiento de basculación masiva



Orange rechaza en sus alegaciones los argumentos por los que el Informe de audiencia desestima su petición de un servicio de basculación masiva. Si el informe rechaza el servicio por no ser un expediente de precios, cuando éste llegue se rechazará de nuevo por requerir, en ese caso, de un análisis técnico previo. Afirma Orange que el lugar oportuno para definir el servicio es éste expediente, y que el asunto de los precios es meramente circunstancial.

Una vez dicho esto, Orange repasa las condiciones que a su juicio debería tener el servicio, en cuanto a operativa y precio, establecido mediante una fórmula basada en un fijo y un variable en función del número de pares basculados.

En caso de que el servicio se incluyese en OBA, reclama Orange como en otros casos que las guías de uso de distribuyan con 9 meses de antelación.

ASTEL afirma aboga igualmente por la necesidad de este servicio, que no es de naturaleza residual, como parece creer Telefónica, y defiende que el servicio podría incluirse en la OBA, dejando pendiente la fijación de su precio para su expediente al efecto.

Respuesta

Las alegaciones recibidas han mostrado el interés generalizado de los operadores por este servicio y la incapacidad de éstos en ocasiones para prestárselo a sí mismos, bien directamente o por terceros, debido a que en muchos casos es imprescindible trabajar a nivel del repartidor de Telefónica (por ejemplo, cuando los equipos entre los que bascular pares se encuentran en diferentes salas OBA). Por ello no cabe calificar a este servicio de *residual*, como sostuvo Telefónica en anteriores alegaciones.

Debido a esto, y a que en realidad no supone sino la extensión de un servicio existente, se decide incorporarlo como nuevo servicio OBA, en las condiciones que se describen en la presente resolución.

Procedimiento de suspensión temporal

Orange expone en sus alegaciones una nueva solicitud, recordando que, según la Carta de Derechos de los Usuarios (Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo), existe el derecho de los abonados *“a solicitar y obtener gratuitamente del operador del servicio la suspensión temporal de éste por un período determinado que no será menor de un mes ni superior a tres meses. El período no podrá exceder, en ningún caso, de 90 días por año natural. En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte”*.

Esto representa, según Orange, que los operadores alternativos deben suspender temporal y gratuitamente el servicio a los clientes que así lo soliciten, durante un máximo de 90 días naturales, reduciendo a la mitad la cuota de abono en proporción al tiempo de efectiva suspensión. Por ello debería existir en la OBA un servicio equivalente para que los operadores puedan solicitar la suspensión del servicio en idénticas condiciones económicas y temporales, puesto que su situación es tal que durante este tiempo de suspensión pueden sufrir el impacto de un coste en cuotas mayoristas superior a los ingresos generados.

Respuesta

Aunque este procedimiento de suspensión, en similares condiciones a las aquí propuestas, ya existe en otra oferta regulada, la del AMLT, en aquél caso se trata de una reventa pura del servicio telefónico, sujeta por tanto a las mismas condiciones que éste, entre las que se cuenta la suspensión temporal gratuita a instancias del usuario, con pago reducido de cuotas.

Sin embargo, en el caso de la OBA no se presta un servicio telefónico, sino el acceso a un



medio físico, bien de forma directa o indirecta, sobre el que el alternativo puede prestar, o no, este servicio telefónico, dado que puede limitarse, si es su deseo, a proporcionar únicamente acceso a internet. Desde el punto de vista de que lo que se alquila es un acceso, y no un servicio de telefonía, no resulta aplicable esta suspensión.

Junto a esto, pero ya en segundo plano, hay que considerar que Telefónica, para garantizar que el acceso permanece efectivamente inactivo, debería realizar algún tipo de trabajo de retirada de puentes, en el caso de desagregado, o al menos monitorizar de alguna manera la actividad de dicho acceso. Todo ello supone incurrir en determinados costes, que en las condiciones propuestas por Orange no se recuperarían.

Finalmente, dado que la propuesta ha llegado en la audiencia, y no en la solicitud inicial de este mismo operador, Orange, el resto de interesados se han visto privados de alegar a favor o en contra de ella. Esto resultaría en sí mismo un impedimento para su incorporación.

En suma, no cabe estimar en este caso la petición de Orange.

Plazos de provisión para NEBA cobre

Vodafone solicita en sus alegaciones a la audiencia que se apruebe la propuesta de los Servicios de la CMT sobre la revisión de los ANS para la provisión de conexiones NEBA cobre.

En relación al plazo de baja, Telefónica solicita que se refleje en la tabla que el nuevo plazo de 2 días propuesto es a efectos de facturación, teniendo un plazo de 10 días para ejecutar la baja física del par.

Respuesta

Se tendrá en cuenta la solicitud de Telefónica modificando la tabla correspondiente, pues ése era el sentido de la propuesta.

Plazos de provisión para NEBA FTTH

ASTEL solicita en sus alegaciones a la audiencia que se reduzcan aquellos plazos en los que no se requieran actuaciones en domicilio, como es el caso de "cambios de parámetro FIBRA", que debería pasar de 8 a 6 días, y la "baja de conexión individual", de 5 a 2 días para la facturación.

Telefónica reitera su petición de ampliar el plazo máximo de provisión a 20 días, pues a su juicio el plazo de 10 días impuesto constituiría una referencia adecuada únicamente para ser contemplada como plazo medio de provisión, o a lo sumo, y a la vista de las mejoras operativas de los últimos meses, como percentil 80. Telefónica aporta un histograma con la distribución de plazos de provisión de sus solicitudes minoristas FTTH para el periodo enero a septiembre de 2012. Por último, argumenta que en el 7,35% de las actuaciones la provisión finaliza en un tiempo superior a 20 días, por la existencia de una amplia casuística en este tipo de instalaciones.

Respuesta

Como se mencionaba en el Informe de audiencia, la petición de Telefónica ya fue objeto de análisis en la resolución DT 2011/738, de 10 de noviembre de 2011, así como en el correspondiente recurso de reposición AJ 2011/2739, resuelto con fecha 12 de abril de 2012, siendo entonces desestimada por esta Comisión.

Los datos ahora aportados por Telefónica no vienen sino a confirmar la razonabilidad de dicha decisión. Se observa en el histograma incluido que un elevado porcentaje de solicitudes minoristas FTTH se cursan en menos de 5 días laborables. Y en cuanto a la variedad de casuísticas aludida por Telefónica que pudieran ocasionar tiempos de provisión



más dilatados en un número reducido de casos, cabe reiterar que constituyen excepciones a la norma, para las cuales ya están previstas las correspondientes paradas de reloj, como ya fue indicado en la resolución AJ 2011/2739³⁷.

Por otro lado, tampoco conviene acometer en el momento actual una revisión a la baja, pues a diferencia de los servicios OBA sobre par de cobre, todavía no se tiene un registro que permita hacer un seguimiento regular de los plazos medios de provisión de altas sobre FTTH. Por consiguiente, conviene mantener los plazos vigentes, de reciente aprobación, y esperar a disponer de suficientes datos sobre los indicadores de calidad del servicio NEBA y su correspondiente minorista FTTH. Por el mismo motivo, no procede en este momento acometer la revisión de los plazos de actuaciones que no requieren desplazamiento a domicilio solicitada por ASTEL.

Tasa de solicitudes denegadas en el mes

Con respecto a la 'tasa de solicitudes denegadas en el mes' de los servicios mayoristas Telefónica señala que la presenta sin desglosar por movimiento origen del par debido a que esta tasa es un dato que solo se puede conocer de forma general tras la aceptación de la petición y no en la fase de rechazo o denegación. Telefónica pone como ejemplo que si un operador realiza una solicitud de alta del servicio de prolongación de par sobre un teléfono erróneo no es posible determinar la situación anterior del par. Telefónica señala que la catalogación del tipo de movimiento sólo puede realizarse, de forma general, a partir de la aceptación, por lo que la discriminación por origen de la 'tasa de solicitudes denegadas en el mes' no existe en los sistemas. Adicionalmente Telefónica insiste en que se ha alcanzado un suelo técnico por la evolución a la baja de los rechazos mayoristas.

Con respecto a la propuesta de envío de este indicador para los servicios minoristas Telefónica señala que en la tramitación minorista solo se introducen en los sistemas las peticiones validadas, por lo que no se dispone de datos de rechazos o denegaciones. Si en fases posteriores existe un problema se anulan las peticiones aceptadas. En consecuencia según Telefónica los motivos de denegación minorista y mayorista no son comparables al depender unos de la eficiencia de cada operador y no tener que ver con los procesos de provisión mayorista, por lo que la 'tasa de solicitudes denegadas en el mes' minorista no aporta ninguna información.

Respuesta

La imposibilidad de catalogación del origen del par antes de la aceptación, existe en el ejemplo propuesto por Telefónica, así como en aquellos casos en los que como consecuencia de un error no se pueda identificar correctamente el par. Sin embargo parece razonable que en el resto de casos las cancelaciones se puedan catalogar en los diferentes desgloses (1, 2 y 3) por origen del par. En consecuencia Telefónica podría catalogar todas las cancelaciones con origen identificable en los desgloses existentes y, además contabilizar las cancelaciones no identificables y añadirlas en el total.

Con respecto a la tramitación de bajas minoristas, en caso de no poder obtener información de las peticiones sin validar, Telefónica siempre podrá contabilizar las cancelaciones de solicitudes que se produzcan en fases posteriores. Asimismo debería incorporar las

³⁷ Véase página 26 de la resolución: "Cabe señalar que no se está cuestionando que puedan surgir dificultades como las señaladas por Telefónica en determinadas provisiones de alta, pero no puede considerarse una solución adecuada la extensión del plazo máximo aplicable a todas las solicitudes, ya que para adaptarse a una minoría de situaciones se estaría empeorando las condiciones de prestación de la mayoría. Es por ello que se considera adecuado el enfoque habitualmente contemplado en las ofertas de referencia, por el que se establece que la presencia en determinadas solicitudes de problemas originados por causas ajenas a Telefónica justifica la aplicación de paradas de reloj, de forma que los retrasos que concurren en dichas provisiones de alta pueden verse compensados sin necesidad de recurrir con carácter general a SLA excesivamente relajados."



cancelaciones correspondientes a los procesos administrativos previos a validación en la medida en que sea posible con el fin de que la tasa reportada se aproxime al valor real de cancelaciones. Es preciso recordar que resulta imprescindible disponer de una batería adecuada de indicadores minoristas que puedan ser comparados con sus equivalentes mayoristas. Los indicadores minoristas así calculados seguirán teniendo vigencia y siendo aplicables en el futuro con independencia de los nuevos desarrollos mayoristas que sean implementados.

Indicadores de calidad del Anexo II para el servicio ADSL-IP sin STB

Vodafone solicita que se incorporen indicadores de calidad del anexo II para el servicio ADSL-IP sin STB, indicando que este servicio continuará existiendo durante un tiempo mayor al previsto inicialmente.

Respuesta

Por analogía a lo que se estableció para el servicio compartido sin STB en el expediente DT 2011/516 se considera justificado añadir a los indicadores de calidad mayorista del Anexo II los correspondientes al servicio ADSL-IP sin STB.

Servicio minorista equivalente al 'servicio compartido sin STB'

En el anexo II de la resolución MTZ 2005/1054 se detallaron los servicios finales de Telefónica sobre los que la operadora debe detallar los indicadores de calidad con periodicidad mensual. Los indicadores de estos servicios minoristas son luego comparados con los servicios mayoristas considerados como actividades equivalentes para obtener una comparación aproximada entre la calidad de la prestación mayorista ofrecida por Telefónica y la calidad con que Telefónica entrega los servicios minoristas.

Orange señala que el informe de audiencia asume que el servicio minorista de Telefónica equivalente al 'servicio de acceso compartido sin STB' es el 'STB' y no está de acuerdo por los siguientes motivos:

- El 'servicio compartido sin STB' es la modalidad de acceso prevista en la OBA que no tiene STB ya que es prestado mediante VoIP.
- El 'servicio compartido sin STB' puede ser contratado sobre par vacante (requiere la construcción de un acceso nuevo) y también sobre par existente.

Orange considera que la actividad equivalente al 'servicio compartido sin STB' debería ser el servicio 'Línea ADSL'. Asimismo no comparte la idea señalada en el informe de que "la 'Línea ADSL' no comporta construcción de acceso y en consecuencia no puede ser comparado con la provisión del 'servicio compartido sin STB' sobre bucle vacante, sino que debería ser comparado con el alta de los servicios indirecto 'GigADSL' o 'ADSL-IP'". Orange considera que lo anterior es incorrecto por las siguientes razones:

- Según Orange el 'STB' no incluye ADSL. En cambio el 'servicio compartido sin STB' implica por defecto la provisión de ADSL y la baja del 'STB'.
- Los indicadores de calidad minoristas no contienen datos relativos al 'STB' para los desgloses que indican el estado del par previo a la actuación y sí los contienen para la 'Línea ADSL'. El 'servicio compartido sin STB' tiene estos desgloses.
- Según Orange el servicio ADSL de Telefónica incluye tanto el servicio telefónico como el de ADSL.



- Según Orange el servicio 'Línea ADSL' es tomado por Telefónica como el servicio de referencia a la hora de solicitar la eliminación del plazo mínimo de antelación para recuperación de clientes, como también ocurre con el 'servicio compartido sin STB'.

Respuesta

Es necesario dar a conocer de forma concreta qué actuaciones recoge Telefónica dentro de los indicadores de los servicios minoristas 'STB' y 'Línea ADSL'. Dentro de indicador 'STB' recaen las nuevas activaciones del servicio STB y también las solicitudes de ADSL+STB en el caso de que no se prestase previamente el servicio telefónico. Por su parte dentro del indicador 'Línea ADSL' se recogen las altas de este servicio minorista cuando ya existe acceso de STB en la línea.

En base a lo anterior resulta lógico establecer como actividad equivalente al 'servicio compartido sin STB' el servicio minorista 'STB' de Telefónica, en el sentido de que en ambos casos se requiere la actuación sobre los puentes tendidos en central para todos los casos posibles de prestación de estos servicios. Por su parte las actuaciones recogidas en el indicador 'Línea ADSL', para las que ya están establecidos los accesos con STB, requerirán solo la actuación sobre el DSLAM del operador. Se considera justificado por tanto que el criterio seguido para la consideración de la actividad equivalente no debe ser otro que el de la determinación de las actuaciones necesarias sobre la infraestructura para proveer el servicio. Esto es así porque son precisamente las actuaciones requeridas para la provisión las que impactan sobre los indicadores de calidad que luego serán comparados. En consiguiente se considera que las equivalencias entre actividades se encuentran bien definidas.

Sin embargo no se considera justificada la inexistencia de los desgloses por estado previo del par (desgloses 1, 2, 3) para el indicador minorista 'STB', ya que de este modo no se contribuye a dar transparencia a la información que pretende dar este indicador y a que dicho indicador ofrezca la utilidad perseguida. En consecuencia Telefónica deberá llevar a cabo este desglose.

Información relativa al proceso de autoprestación de Telefónica

Orange alega que el informe de audiencia no se pronuncia sobre el hecho de que los indicadores minoristas de Telefónica no son desglosados entre la fase de autoprestación y la fase de provisión final, que comprendería desde el final de la fase de autoprestación hasta la entrega del servicio al cliente final. Orange considera que la falta de este desglose en los indicadores minoristas no puede considerarse coherente con la obligación de no discriminación y que los indicadores de calidad deben modificarse para reflejar adecuadamente la manera en que Telefónica se autopresta los distintos servicios.

Respuesta

El análisis de lo solicitado por Orange se realizó en el expediente DT 2006/1586 del sistema SICOBA. Se considera que el uso de los indicadores minoristas en la forma en que están conformados actualmente constituye una aproximación adecuada que ya fue debatida y analizada. Si bien resulta claro que el proceso mayorista y el minorista no son totalmente equivalentes, también es cierto que los procesos de autoprestación tampoco son totalmente equivalentes a los procesos mayoristas correspondientes.

Como se indicó en el informe de audiencia, los procedimientos internos en autoprestación y los mayoristas analizados son equivalentes y equiparables, lo cual no implica que sean idénticos, como ya se plasmó en la resolución DT 2006/1586 de repetida referencia. Como ejemplo, en el apartado 1.3 (pág. 23) relativo a las actividades equivalentes del servicio OBA de prolongación de par y los minoristas STB y Línea ADSL se indica: *"Las figuras siguientes muestran los procedimientos aplicables al servicio OBA y a la actividad equivalente en*



*autoprestación respectivamente, pudiendo constatarse que **existen procedimientos y sistemas de carácter común frente a otros de carácter exclusivo.***”

En efecto el proceso de separación de un proceso minorista en sus componentes de proceso de autoprestación y de procesos específicos que se realizó en SICOBA muestra que no son exactamente equivalentes y por tanto no son perfectamente comparables con los servicios mayoristas de Telefónica. Adicionalmente esto es así porque algunas de las actividades comerciales y de gestión específicas (tanto de Telefónica como de los operadores) pueden realizarse en paralelo con los procesos equivalentes (mayorista o de autoprestación) y no necesariamente antes o después. Telefónica ha indicado asimismo que realiza determinados procesos específicos sin distinguir entre procesos mayoristas y de autoprestación y sin discriminar entre sus clientes y los de los operadores alternativos. Finalmente en el futuro las aplicaciones de WS de NEON deberán permitir realizar la contratación de forma directa sin incrementar el tiempo total de provisión.

En todo caso se considera que el análisis de los procesos de autoprestación de la resolución de SICOBA constituye una muy buena aproximación para su comparación con la provisión mayorista y en consecuencia no se encuentran motivos para volver a realizar un análisis similar. Por tanto resulta proporcionado mantener el esquema actual, que utiliza indicadores de tiempos medios de los servicios minoristas equivalentes, y sin hacer paradas de reloj por las incidencias atribuibles a los operadores, entendiéndose que lo ya resuelto sobre SICOBA constituye la mejor aproximación posible a la problemática planteada.

Inclusión en SICOBA de los tiempos medios para el servicio compartido sin STB y el servicio ADSL-IP sin STB

Orange solicita que Telefónica también publique los indicadores SICOBA para el servicio de acceso compartido sin STB, de forma similar a como ya hace a partir del DT 2011/516 para los indicadores de calidad del Anexo II de la OBA. Orange señala asimismo que el dato del tiempo medio de SICOBA del ‘servicio compartido sin STB’ podría no estar incluido dentro del tiempo medio del ‘servicio compartido’.

Asimismo Vodafone solicita que se dé acceso a los operadores alternativos a la información suministrada por Telefónica en el marco del SICOBA relativa al proceso de autoprestación así como la puesta a disposición de los tiempos medios desagregados del servicio ADSL-IP con STB y del ADSL-IP sin STB.

Respuesta

Sobre la duda planteada por Orange en sus alegaciones al informe de audiencia se ha comprobado que los tiempos medios del ‘servicio compartido sin STB’ no son contabilizados dentro del tiempo medio de SICOBA del ‘servicio compartido’, ni en ningún otro indicador. Del mismo modo los tiempos del servicio ‘ADSL-IP naked’ tampoco son contabilizados en ningún lugar ni forman parte de los tiempos medios del servicio ‘ADSL-IP’. Como consecuencia de lo anterior la información de tiempos medios del ‘servicio compartido sin STB’ y del servicio ‘ADSL-IP sin STB’ no es recogida ni contribuye a la conformación de ningún indicador de SICOBA.

Por otra parte los servicios con STB (‘servicio compartido’, ‘ADSL-IP’) que se corresponden con los dos servicios mencionados sí están recogidos y definidos en SICOBA, por lo que la definición de los parámetros de tiempos medios SICOBA para estos últimos resulta directa a partir de la definición para los primeros.

Teniendo en cuenta la relevancia en volumen de contratación del ‘servicio compartido sin STB’ y del servicio ‘ADSL-IP naked’, así como el hecho de que sus indicadores de tiempos medios no aparecen agregados junto con los tiempos medios que actualmente se ponen a disposición de los operadores, se considera justificado que Telefónica incorpore a la



información enviada los tiempos medios del 'servicio compartido sin STB' y del servicio 'ADSL-IP naked'.

Revisión general del sistema SICOBA

Vodafone solicita la realización de un proceso de revisión con carácter general del sistema SICOBA, con el fin de llevar a cabo un seguimiento y una actualización continuos de dicho sistema. Vodafone señala que desde su implementación, tanto la CMT como los operadores han incrementado su experiencia con este sistema.

Respuesta

Como se indicó en el Informe de audiencia para la solicitud de Orange relativa al servicio compartido sin STB, el desarrollo del nuevo entorno de sistemas mayoristas NEON obliga a analizar el coste y el beneficio de cualquier nuevo desarrollo que se proponga sobre el esquema de indicadores vigente y cuyas funcionalidades estén solapadas con las de los WS de NEON.

En el apartado anterior se considera justificado modificar los tiempos medios de SICOBA para el servicio compartido sin STB y el servicio ADSL-IP sin STB. Sin embargo el análisis entre el coste y el beneficio de implementar una revisión general de SICOBA no recomienda su ejecución, más allá de la diferencia de lo propuesto en apartados anteriores para la ampliación de los indicadores de calidad minoristas.



Anexo II

Textos modificados en las Ofertas mayoristas

Modificaciones OBA

- La tabla que figura en el Anexo 1 (Acuerdos de nivel de servicio), punto A.1, pasa a tener el siguiente contenido:

Servicio	Tiempo de provisión garantizado (días laborables)	Hito inicial
Coubicación (habilitación inicial SdT)	15	Aceptación proyecto
Coubicación (SdT ya habilitada)	7	Confirmación
Coubicación (habilitación inicial SdO)	45	Aceptación proyecto
Coubicación (SdO ya habilitada)	7	Confirmación
Tendido cable interno	10	Aceptación solicitud
Ampliación tendido cable interno (sin nueva infraestructura)	6	Aceptación solicitud
Tendido cable externo	30	Aceptación proyecto
Ampliación tendido cable externo (sin nueva infraestructura)	10	Aceptación proyecto
Prolongación de par, con o sin portabilidad	6	Recepción solicitud
Cambio de modalidad de acceso compartido a acceso compartido sin ST, con o sin portabilidad	4	Recepción solicitud
Baja de prolongación de par	2 para facturación, 10 para baja física	Recepción solicitud
Prolongación de par de los pares de un grupo, con o sin portabilidad	6	Recepción solicitud
Reubicación de par	6	Recepción solicitud
Instalación PTR	8	Recepción solicitud
Basculación de par	6	Recepción solicitud
Basculación masiva de pares	6	Recepción solicitud
Entrega de Señal (habilitación inicial cámara multioperador)	40	Aceptación proyecto
Entrega de Señal (cámara multioperador ya habilitada)	20	Recepción solicitud
Entrega de Señal (capacidad portadora servicio de conexión y enlace de 2 Mbit/s)	38 ³⁸	Recepción solicitud
Entrega de Señal (capacidad portadora servicio de conexión y enlace de 34 Mbit/s)	40 ³⁹	Recepción solicitud
Entrega de Señal (capacidad portadora servicio de conexión y enlace de 155 Mbit/s)	45 ⁴⁰	Recepción solicitud
Entrega de Señal (capacidad portadora servicio de enlace solamente)	18	Recepción solicitud
Entrega de Señal (incorporación de señal en Pdl con capacidad disponible)	20	Aceptación proyecto
Entrega de Señal (utilización de fibras vacantes de Pdl)	25	Aceptación proyecto
Entrega de Señal (utilización de canalización de Pdl para nueva fibra)	40	Aceptación proyecto

³⁸ Días naturales.

³⁹ Días naturales.

⁴⁰ Días naturales.



Servicio	Tiempo de provisión garantizado (días laborables)	Hito inicial
Entrega de Señal (construcción de infraestructuras para cables e inserción del cable o guía-onda)	15	Aceptación proyecto
Entrega de Señal (inserción del cable o guía-onda sin construcción de infraestructuras)	5	Aceptación proyecto
Caracterización del par	5	Recepción solicitud
Migración masiva con o sin portabilidad	6	Recepción solicitud
Conexión de equipos coubicados	20	Presentación de la valoración técnica y económica
Disyuntores (no se precisa ampliación de la instalación de la sala)	12	Recepción solicitud
Disyuntores (se precisa ampliación de la instalación de la sala)	23	Recepción solicitud
Proyecto coubicación SdO	15	Confirmación costes
Proyecto coubicación SdT	10	Confirmación costes
Proyecto ubicación parcela	15	Confirmación costes
Proyecto tendido de cable externo para ubicación distante	10	Aceptación
Proyecto entrega de señal cámara multioperador	15	Fin plazo presentación solicitudes
Propuesta proyecto entrega de señal Pdl	7	Recepción solicitud
Alta de conexión o cambio de modalidad en acceso indirecto, con o sin ST, sin trabajos en central y/o cliente	4	Recepción solicitud
Alta de conexión o cambio de modalidad en acceso indirecto, con o sin ST, con trabajos en central y/o cliente	6	Recepción solicitud
Baja de conexión en acceso indirecto	5	Recepción solicitud
Alta de pPAI	15	Recepción solicitud
Alta de pPAI-D	30	Recepción solicitud
Alta de pPAI-IP	45	Aceptación solicitud
Baja de pPAI o pPAI-D	5	Recepción solicitud
Migración de conexiones de pPAI y/o modalidad	10	Recepción solicitud
Altas masivas de conexión en acceso indirecto	10	Recepción solicitud
Altas masivas de conexión en acceso indirecto sin servicio telefónico	10	Recepción solicitud
Alta, baja, modificación de mnemónicos	5	Recepción solicitud

- Se modifica el texto de este mismo punto A.1 del Anexo 1 de la OBA para incluir un título que señale con claridad el comienzo de la parte en la que se define el parámetro “tiempo medio de provisión” de SICOBA:

“ A.1 Provisión de servicios

[...]

De conformidad con lo dispuesto en el Apartado sobre “Conceptos facturables aperiódicos” incluido en el apartado 5 relativo a la “Facturación”, el operador alternativo será el sujeto activo del proceso de liquidación de penalizaciones al ser el emisor de la factura de penalizaciones, siguiendo el procedimiento establecido.



- **Tiempo medio de provisión de SICOPA**

Se define el indicador “Tiempo medio de provisión” del sistema SICOPA de una actividad equivalente en autoprestación de Telefónica en un mes determinado como el promedio de los tiempos de provisión de todas las solicitudes internas del servicio entregadas en ese mes. Análogamente se define el mismo indicador para los servicios mayoristas como el promedio de los tiempos de provisión de todas las solicitudes del servicio entregadas en ese mes.”

- En el mismo Anexo 1, punto A.3, se modifica la redacción del párrafo siguiente:

“Adicionalmente, las incidencias de incomunicación en cualquiera de las modalidades de acceso contempladas en la presente Oferta se repararán con un plazo medio de 15 horas por avería.”

- Igualmente, la tabla del punto A.4.3 del citado Anexo 1 tendrá el siguiente contenido:

Servicio	Número máximo de averías por bucle accedido por trimestre
Acceso completamente desagregado	0.04
Acceso desagregado compartido	0.04
Acceso indirecto	0.04

- Al final del apartado “**1.5.4.10 Procedimiento de basculación de par**” se incluirá el siguiente texto:

“Adicionalmente, existe un servicio de basculación masiva de pares. Se bascularán lotes de entre 15 y 50 pares por central y día, para lo que se establece un plazo máximo de ejecución de seis días laborables.”

- Se añade el apartado “**1.5.4.14 Prueba simple de sincronismo**”, con el texto siguiente:

“Telefónica llevará a cabo una prueba simple de sincronismo del bucle desde central al punto de entrega del servicio (PTR, o PAU en caso de ICT), mediante la conexión del equipamiento adecuado en el mismo, en la provisión de servicios sobre par vacante que no admitan prueba de presencia de tono telefónico.

Esta prueba simple de sincronismo requerirá que el operador alternativo se haya adherido al procedimiento de franqueo telefónico, y deberá comunicarse a Telefónica por este operador de forma previa, para cada servicio OBA, si desea que se efectúe la misma en todas y cada una de las entregas de este servicio.

En ningún caso se llevará a cabo por parte de Telefónica anotación alguna del resultado de estas pruebas en la plataforma NEON, utilizándose únicamente a efectos de la aceptación de la entrega por el operador alternativo y liberación del código de franqueo.

Esta prueba simple se llevará a cabo de la manera siguiente para el caso de las altas sobre vacante de prolongación de par:

1. Llamada del técnico de Telefónica al operador desde el domicilio del cliente, una vez concluidos los trabajos de provisión.



2. El operador ejecuta una prueba SELT desde sus equipos, verificando así su parte de la red, y comunica el resultado al técnico de Telefónica.
3. Si la prueba anterior es satisfactoria, el técnico de Telefónica procede a la conexión de su router en el PTR o PAU, comprobando si existe sincronismo a nivel xDSL. En caso, contrario, se dará por concluida la prueba simple de sincronismo y ésta no se reintentará hasta que no se resuelva la incidencia y la medida SELT ofrezca valores adecuados.
4. Si el equipo sincroniza con el DSLAM del operador, se dará la prueba por concluida con éxito, comunicando el operador al técnico de Telefónica el código de franqueo correspondiente.”

- Se añade el apartado “**1.5.5.22 Prueba simple de sincronismo**”, con el texto siguiente:

“Telefónica llevará a cabo una prueba simple de sincronismo del bucle desde central al punto de entrega del servicio (PTR, o PAU en caso de ICT), mediante la conexión del equipamiento adecuado en el mismo, en la provisión de servicios sobre par vacante que no admitan prueba de presencia de tono telefónico.

Esta prueba simple de sincronismo requerirá que el operador alternativo se haya adherido al procedimiento de franqueo telefónico, y deberá comunicarse a Telefónica por este operador de forma previa, para cada servicio OBA, si desea que se efectúe la misma en todas y cada una de las entregas de este servicio.

En ningún caso se llevará a cabo por parte de Telefónica anotación alguna del resultado de estas pruebas en la plataforma NEON, utilizándose únicamente a efectos de la aceptación de la entrega por el operador alternativo y liberación del código de franqueo.

Para el caso de los indirectos sin ST sobre vacante, la prueba será como sigue:

1. Llamada del técnico de Telefónica al operador desde el domicilio del cliente, una vez concluidos los trabajos de provisión.
2. El operador, de forma previa, habrá facilitado a Telefónica un conjunto de usuarios y contraseñas ya configurados en la red. El técnico de Telefónica procede a la conexión de su router, configurado para algún usuario de este grupo, en el PTR o PAU, comprobando si existe sincronismo y conectividad.
3. Si el equipo sincroniza y se conecta a la red se dará la prueba por concluida con éxito, comunicando el operador al técnico de Telefónica el código de franqueo correspondiente.”

- Se añade el apartado “**1.6.12 Avisos por averías masivas**”, con el texto siguiente:

“Telefónica deberá enviar, a la mayor brevedad materialmente posible, un aviso general a los operadores alternativos siempre que se produzca una avería o incidencia sobrevenida que pueda conducir a una afectación colectiva de cualquier servicio OBA.

Dicho aviso tomará la forma de un mensaje de correo electrónico dirigido a todos los operadores usuarios de la OBA, sin exclusión alguna, con indicación del código MIGA donde reside el equipo o instalación afectada y una fecha y hora estimadas de solución.”



- En el apartado “1.5.4.8 Procedimiento de baja de prolongación de par” se modifica el texto siguiente:

“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) en el preciso momento en que Telefónica disponga de la conformidad del cliente para dicho cambio.”

- En el Anexo 3, apartado “Lista de Precios Aplicable al servicio de Acceso Desagregado”, deberá añadirse la fila siguiente a la tabla del punto 1.3:

Basculación masiva de pares	93,67 + 4,30×N €	N.A.
-----------------------------	------------------	------

- Se modifica el apartado 7.2.E relativo al servicio de prolongación de par de SICOBA de la forma siguiente:

“E. Solicitudes en firme

Para todas las centrales en las que los operadores hayan solicitado servicios de la OBA, Telefónica deberá reflejar el número de los siguientes servicios entregados en cada central en el periodo de referencia.

CEN-TRAL	<i>Prolongación de par (acceso desagregado)</i>	<i>Prolongación de par (acceso compartido)</i>	<i><u>Prolongación de par (acceso compartido sin STB)</u></i>	<i>GigADSL o servicio mayorista de nivel regional</i>	<i>ADSL-IP o servicio mayorista de nivel nacional</i>	<i><u>ADSL-IP o servicio mayorista de nivel nacional sin STB</u></i>	<i>Servicio Telefónico Básico (incluyendo líneas RDSI)</i>	<i>Línea ADSL</i>	<i>Servicio Imagenio sin acceso a Internet</i>

Esta información será accesible únicamente para la CMT.”

**Modificaciones NEBA**

- En el apartado “7.1 Plazos de Provisión y Mantenimiento (Averías)”, se introducen las siguientes modificaciones en la tabla de la página 51:

	Procedimientos	Tiempo de provisión garantizado (días laborables)
Accesos de cobre (xDSL)	Alta de NEBA sin STB sobre vacante	6 (si requiere trabajos en central) 4 (si no requiere trabajos en central)
	Alta de NEBA sin STB sobre un acceso con servicio telefónico minorista o AMLT (con o sin servicio xDSL)	
	Alta de NEBA sin STB sobre un acceso con xDSL sin STB.	
	Alta de NEBA con STB sobre un acceso con servicio telefónico minorista o AMLT (con o sin servicio xDSL)	
	Cambio en los parámetros del servicio sobre cobre	6
	Baja del servicio NEBA sobre cobre	2 días laborables a efectos de facturación, 5 días laborables baja física
	Procedimientos de migración con otros servicios sobre cobre	6 (si requiere trabajos en central) 4 (si no requiere trabajos en central)
	Migraciones masivas (cambio de servicio o migración de pPAI y/o perfil)	6

- En el Anexo de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), la tabla correspondiente a provisión de conexiones de cobre queda según se indica a continuación:

	ANS para provisión de conexiones de COBRE	Tiempo (días laborables)
ALTA	Alta sobre Vacante (NEBA sin STB)	6
	Alta sobre Ocupado de NEBA con STB (sobre acceso sin xDSL)	6
	Alta sobre Ocupado de NEBA sin STB	6 (si requiere trabajos en central o domicilio de cliente) 4 (si no los requiere)
	Alta sobre Ocupado de NEBA con STB (sobre acceso con xDSL)	
POSVENTA	Cambio de parámetros de NEBA COBRE	8
	Migraciones masivas	6
BAJA	Baja de conexión individual	2 días laborables a efectos de facturación, 5 días laborables baja física