



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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

### **CERTIFICA:**

Que la Sesión nº 41/08 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 20 de noviembre de 2008, se ha adoptado el siguiente:

### **ACUERDO:**

Por el que se aprueba la:

### **RESOLUCIÓN POR LA QUE SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO DE ALTA SIMULTÁNEA DE LÍNEA AMLT Y SERVICIOS OBA DE ACCESO INDIRECTO O ACCESO DESAGREGADO COMPARTIDO.**

(DT 2008/787)

## **I. ANTECEDENTES**

### **Primero.- Escrito inicial de Telefónica de España**

Con fecha 6 de mayo de 2008, tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de Telefónica de España, S.A.U., (en adelante, Telefónica), por el que daba respuesta al requerimiento planteado por esta Comisión en su Resolución del procedimiento DT 2007/1192, de que Telefónica propusiese un procedimiento para disponer de forma coordinada y simultánea del servicio mayorista AMLT y del de acceso indirecto, o de acceso desagregado con par compartido, facilitando así la replicabilidad de su oferta minorista para el alta conjunta de línea del servicio telefónico y de banda ancha.

Telefónica solicita en dicho documento la confidencialidad del total del anexo del mismo, siendo esta solicitud estimada sólo en parte, reduciéndose la parte confidencial del documento a su sección final, cuyo contenido resulta de escasa relevancia para el asunto requerido.

En primer lugar, Telefónica manifiesta su disconformidad con la necesidad de dicho procedimiento. Aduce además el alto impacto que ello tendría sobre gran parte de sus sistemas de información, lo que implicaría unos plazos de desarrollo muy elevados, junto a unos costes igualmente elevados, e injustificados en su opinión. Por otra parte declara que las obligaciones impuestas en las ofertas afectadas han sido desproporcionadas, por lo que ha interpuesto un recurso por la vía contencioso-administrativa.

En la parte no confidencial del anexo a su documento Telefónica describe los condicionantes que en relación con el estado de desarrollo de sus sistemas de información supone la puesta en marcha del mencionado procedimiento. Tras ello expone brevemente lo que a su juicio constituyen los criterios básicos para la contratación, provisión y postventa del servicio. Acto seguido describe en algún detalle la funcionalidad básica requerida a sus sistemas para la prestación del servicio. Por último, Telefónica recoge en su documento de manera desglosada y pormenorizada el



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

impacto que en su opinión tendría sobre sus diferentes procesos de negocio la adopción del procedimiento aquí considerado.

No obstante, Telefónica no especifica en su documento el procedimiento que se le requería al nivel de concreción y detalle que se esperaba.

### **Segundo.- Comunicación de inicio del procedimiento**

A la vista del documento presentado por Telefónica, esta Comisión, 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, (norma a la cual se acoge esta Comisión en el ejercicio de las funciones públicas que tiene encomendadas), estimó conveniente iniciar de oficio el correspondiente procedimiento administrativo, con el objeto de definir el procedimiento mencionado en el encabezado de este informe.

Con fecha 4 de junio de 2008 se comunica dicho trámite a los interesados, Telefónica y operadores usuarios de sus ofertas mayoristas, dirigiéndoles los correspondientes escritos, mediante los cuales se les informa de que había quedado iniciado el correspondiente procedimiento administrativo, invitándoles a alegar según su parecer. Más en concreto, a Telefónica se le indica la conveniencia de que complete su propuesta.

### **Tercero.- Segundo escrito de Telefónica**

Con fecha 23 de junio de 2008, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un nuevo escrito de Telefónica, por el que amplía el detalle del procedimiento de alta de línea, AMLT y servicio OBA de banda ancha, y solicita se tenga por satisfecho el requerimiento de la Comisión. Incluye en el mismo los formularios de solicitud, junto a los plazos previstos de provisión de los servicios.

### **Cuarto.- Escrito de France Telecom**

Con la misma fecha, 23 de junio de 2008, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de France Telecom, S.A.U., (en adelante, FTE), por el que alega sobre la parte no confidencial del escrito inicial de Telefónica.

En primer lugar manifiesta su preocupación por la dificultad alegada por Telefónica para poner en marcha el procedimiento de alta conjunta. Según FTE, esto es la antesala de una serie de impedimentos que culminarán en incumplimientos por parte de Telefónica. A continuación, plantea una serie de sugerencias de carácter general.

En la segunda parte de su escrito FTE analiza la propuesta de Telefónica en más detalle, aportando una serie de comentarios que se describirán más tarde. Finalmente, concluye su escrito calificando a la propuesta de "*ambigua, confusa e insuficiente*", por lo que a renglón seguido solicita se den por incumplidas las obligaciones impuestas a Telefónica en el resuelve segundo del expediente MTZ 2007/361 y el resuelve séptimo del DT 2007/1192, por lo que solicita la apertura de sendos sancionadores, y que esta Comisión impida la comercialización de ofertas minoristas que empaqueten acceso y tráfico por parte de Telefónica, en tanto no se constate la posibilidad de replicar el servicio a nivel mayorista.

### **Quinto.- Escrito de ASTEL**

El 2 de julio de 2008 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito con las alegaciones de ASTEL. El escrito plantea una serie de cuestiones preliminares, entre



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

las que destacan la no disponibilidad, a su juicio, del servicio AMLT a fecha del escrito, y la no replicabilidad de los servicios minoristas de Telefónica a partir de otras alternativas, como el *bucle desnudo* (*naked bitstream*) para ofrecer servicios de voz sobre IP por acceso indirecto, por los problemas de calidad inherentes al mismo.

Sobre la parte no confidencial del escrito inicial de Telefónica, ASTEL destaca, en primer lugar, que el coste de los cambios aducidos por Telefónica debe ser absorbido por los precios mayoristas fijados a partir de su contabilidad de costes, por lo que ya están tenidos en cuenta en el cálculo de dichos precios. A continuación se extiende en consideraciones sobre los sistemas actuales y futuros (en desarrollo) de Telefónica, asegurando que ambos convergen para atender a los servicios minoristas de Telefónica, dejando sistemas obsoletos para su uso por los operadores. El colapso de desarrollo al que estos sistemas actuales han llegado, reconocido por Telefónica, se considera por ASTEL como una acción deliberada para poner dificultades al acceso de los operadores alternativos.

Entrando en detalles del proceso, se reclama por último la sincronía entre las ventanas de alta de línea y B.A., y que el alta de AMLT y B.A. pueda ser igualmente simultánea para líneas preexistentes. Se reclama finalmente información pormenorizada sobre aspectos determinados del proceso, como plazos, compatibilidad entre servicios, coordinación de tareas en cliente, cambios de modalidad, etc.

### **Sexto.- Trámite de Audiencia**

Con fecha 23 de septiembre, se envió a los interesados por parte de esta CMT Informe para audiencia, abriéndose de este modo el trámite correspondiente. Se da a las partes 10 días hábiles para alegar, produciéndose diferentes solicitudes de ampliación de este plazo. Finalmente, se reciben en esta Comisión un número de alegaciones al Informe; se comentan aquí los elementos más relevantes contenidos en las mismas, en relación con el presente procedimiento.

**Escrito de FTE:** con fecha 14 de octubre tienen entrada en esta Comisión alegaciones de FTE. Se denuncia el presunto incumplimiento de Telefónica al no suministrar un procedimiento detallado en el plazo inicialmente especificado. Se reclama a continuación la cumplimentación de un único cuestionario para el pedido conjunto. Tras ello se emplaza a la CMT a la imposición de multas coercitivas en caso de que Telefónica incumpla los plazos de puesta en marcha del alta conjunta. Se solicita igualmente que el procedimiento se extienda a las líneas activas, proponiéndose que el plazo de provisión sea menor para ellas. Tras solicitar una reducción de precios de alta en estos pedidos de naturaleza conjunta, se pide que el periodo de puesta en marcha se reduzca a dos meses, reclamándose el detalle de las verificaciones a realizar por esta CMT tras el mismo.

**Tercer escrito de Telefónica:** con fecha 20 de octubre tiene entrada en esta Comisión escrito de alegaciones de Telefónica. Destaca en el mismo que se ha propuesto una reducción del plazo de puesta en marcha (de los 15 meses inicialmente propuestos por Telefónica, a tan sólo 4), imposible de implementar en la práctica. Tras declarar que sería más positivo esperar a que NEON incluya todo el soporte a los servicios de ADSL mayorista, se pide la ampliación de las pruebas de uno a dos meses. No obstante, a continuación se reclama para Telefónica la capacidad de decidir sobre los procedimientos más adecuados para el alta conjunta, que para este operador consistiría en una serie de actuaciones de contingencia mediante el procesado manual de correos recibidos en buzones específicos, detallándose en el



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

escrito las fases principales de dicho procedimiento, de naturaleza manual. Se reclama igualmente la ampliación de los plazos de provisión como suma del necesario para el alta de línea y los 12 días de los servicios OBA de banca ancha, deteniendo la cuenta de dicho plazo durante las paradas de reloj que cuenten con justificación. Finalmente pide que en caso de cancelación del pedido conjunto con alta de línea ya comunicada, se facture al operador el importe de dicha alta y el posible consumo asociado.

**Escrito de ASTEL:** con fecha 21 de octubre tiene entrada en esta Comisión escrito de alegaciones de ASTEL. Entre otras cuestiones, ASTEL denuncia, al igual que hacía en su escrito FTE, el presunto incumplimiento de Telefónica al no suministrar un procedimiento detallado en el plazo inicialmente especificado, por lo que se pide se incoe expediente sancionador. Junto a esto, se demanda la cumplimentación de un único cuestionario para el pedido conjunto, así como que se asegure que esta propuesta se extiende a las líneas activas. De forma adicional, se reclama que se establezcan ciertas condiciones para dar por disponible el servicio de alta conjunta al fin de las pruebas correspondientes, así como un plazo temporal para la implantación total de los nuevos sistemas (NEON) de Telefónica. De forma paralela se reclama una revisión de precios de los servicios involucrados en el alta conjunta.

**Escrito de Vodafone:** con fecha 21 de octubre tiene asimismo entrada en esta Comisión escrito de alegaciones de Vodafone. Se reclama en el mismo que se proclame la temporalidad del procedimiento propuesto, dada la situación de transitoriedad de los sistemas involucrados, así como una fecha para la disponibilidad del definitivo. Se demanda como en casos anteriores la cumplimentación de un único cuestionario para el pedido conjunto, así como se asegure que esta propuesta se extiende a las líneas activas, estableciendo para ellas el mismo plazo de provisión de 12 días. Vodafone pide además que el procedimiento hasta ahora empleado, de solicitudes independientes, se mantenga como alternativa, pero no atendiéndolas de forma consecutiva sino, al menos, parcialmente en paralelo.

**Cuarto escrito de Telefónica:** con fecha 7 de noviembre tiene entrada en esta Comisión nuevo escrito de alegaciones de Telefónica describiendo en detalle el procedimiento para el alta conjunta que apuntó en su tercer escrito, y consistente en el tratamiento de un fichero enviado mediante correo electrónico, con acuse de recibo, con las solicitudes de los servicios del pedido conjunto. Tras una validación del contenido de dichas solicitudes, se transferirían a los distintos sistemas de provisión. Se indica en el documento que todos los procesos descritos son de naturaleza esencialmente manual, al igual que sucederá con la gestión de las reclamaciones de provisión por rechazo del pedido conjunto. A modo de anexos a dicho escrito se incluyen los formatos de solicitudes y reclamaciones a utilizar por los operadores.

## II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

### Primero.- Objeto del procedimiento

El presente procedimiento tiene por objeto establecer, modificando la oferta de referencia correspondiente, y tanto para líneas inactivas como activas, la operativa del alta simultánea y coordinada por parte de Telefónica de los elementos siguientes: línea (necesaria para aquellos casos en que la misma esté inactiva), servicio mayorista AMLT y acceso OBA de banda ancha, bien por acceso indirecto, bien con acceso desagregado con par compartido. El objetivo es replicar su facilidad minorista para el alta conjunta de línea y banda ancha.



## **Segundo.- Habilitación competencial**

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

El artículo 7.3 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, dispone que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones.

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

En consecuencia, esta Comisión resulta competente para introducir cambios en las ofertas de referencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2 de la Directiva de Acceso y en el artículo 7.3 del Reglamento de Mercados.

## **Tercero.- Obligaciones de Telefónica en los mercados 11 y 12**

Mediante sendas resoluciones de esta Comisión de 11 de mayo de 2006 y de 1 de junio de 2006, se analizaron respectivamente el Mercado 11 referente al acceso desagregado al por mayor (incluido el acceso compartido) a los bucles y sub-bucles metálicos a efectos de prestación de servicios de banda ancha y vocales, y el Mercado 12 referente al acceso de banda ancha al por mayor, cuya definición incluye los servicios mayoristas de acceso indirecto al bucle de abonado tanto a nivel regional como nacional. En ambas Resoluciones se concluyó que no había competencia efectiva en el mercado en el sentido de lo dispuesto en la Directiva Marco, designando a Telefónica como operador con poder significativo en los mismos e imponiéndole un conjunto de obligaciones que se resumen en:

- 1.-Obligación de proporcionar a todos los operadores y a precios regulados servicios mayoristas tanto de acceso completamente desagregado y parcialmente desagregado al bucle de abonado, como de acceso de banda ancha. En ambos casos la efectividad de estas obligaciones requiere de la imposición genérica de las siguientes imposiciones:
  - a) Atender a las solicitudes razonables de acceso a recursos específicos de sus redes y a su utilización.
  - b) Ofrecer los servicios de acceso mayoristas a precios orientados en función de los costes de producción (arts. 13.1.e) de la LGTel y 11 del Reglamento de Mercados; art. 13 de la Directiva de Acceso).
  - c) Separar sus cuentas en relación con las actividades de acceso desagregado al bucle de abonado y mayorista de banda ancha (arts. 13.1.c) de la LGTel y 9 del Reglamento de Mercados; art. 11 de la Directiva de Acceso).



- 2.-Obligación de transparencia en la prestación de ambos servicios mayoristas estando obligada a la publicación de una Oferta de Referencia suficientemente desglosada para garantizar que no se exija pagar por recursos que no sean necesarios para el servicio requerido (arts. 13.1.a de la LGTel y 7 del Reglamento de Mercados; art. 9 de la Directiva de Acceso).
- 3.-Obligación de no discriminación en las condiciones de los servicios mayoristas de acceso de banda ancha y de acceso al bucle de abonado.

A efectos de estas obligaciones, en relación con el acceso indirecto al bucle del abonado, esta Comisión aprobó, mediante Resolución de 27 de marzo de 2008, la revisión de la Oferta de Referencia de Servicios Mayoristas de Banda Ancha (OIBA) de Telefónica. Las modificaciones aprobadas en dicha revisión se han concretado en la nueva versión del documento de la OBA (Oferta de Acceso al Bucle de abonado) que incluye ambas ofertas de referencia, tanto la de acceso desagregado al bucle de abonado (acceso directo) como la de acceso mayorista de banda ancha (acceso indirecto) con partes comunes a los dos tipos de acceso y partes específicas de cada uno de ellos.

#### **Cuarto.- Consideraciones sobre la situación de los sistemas de Telefónica**

En el conjunto de sus dos primeros escritos, Telefónica propone un procedimiento para el alta conjunta de línea, AMLT y OBA (banda ancha), según se le ha solicitado. El primero de ellos se centra en cuestiones de impacto sobre su infraestructura, y de estrategia y planificación de la puesta en marcha, en tanto que el segundo aporta el detalle de los formularios de solicitud a completar por el operador solicitante, en función de la modalidad de servicio de banda ancha requerido.

Telefónica está inmersa en la actualidad en un proceso de racionalización y actualización tecnológica de sus sistemas de prestación de servicios mayoristas. Como es habitual en este tipo de procesos, es necesario establecer un calendario de actuación que contemple el traspaso gradual de funcionalidades entre las plataformas actuales (*Sistemas Actuales, SS.AA.*, según Telefónica) y las de nuevo desarrollo (*Sistemas Renovados, SS.RR.*). El máximo exponente de los primeros es el ya conocido SGO (*Sistema de Gestión de Operadores*), en tanto que por los últimos es NEON, *Nuevo Entorno para Operadores Nacionales*, la principal plataforma. Dentro de esta estrategia, Telefónica pretende congelar los desarrollos sobre los SSAA, focalizando todo su esfuerzo en la implantación de los distintos módulos que constituirán NEON. De este modo, los servicios de nuevo cuño (como AMLT o MARCo) se han construido directamente sobre NEON, permaneciendo los actuales alojados en SGO, con la previsión de una migración paulatina a NEON, según se hizo saber a los Servicios de esta Comisión por parte de personal de Telefónica, en el transcurso de diferentes presentaciones.

Este planteamiento, que en primera lectura puede parecer razonable y ajustado a la buena práctica de los sistemas de información, colisionará en la práctica con la planificación que Telefónica maneja para NEON, que incluso para un sistema de su naturaleza resulta excesivamente dilatada. Según las estimaciones preliminares comunicadas por la propia empresa, su implantación total puede esperarse en un horizonte temporal de 4 a 5 años, con un periodo de convivencia con SGO de duración estimada en 3 a 4 años.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Si durante este periodo, como Telefónica parece sugerir en su primer documento, los desarrollos sobre SGO se congelasen por completo, cualquier nueva facilidad a añadir sobre servicios actuales, o cualquier proceso de provisión coordinada de servicios nuevos con los actualmente existentes (como el caso concreto que nos ocupa), se verían retrasados de una forma que perjudicaría inevitablemente a los operadores alternativos de forma inadmisiblemente, ya que las obligaciones impuestas en el marco de los mercados 11 y 12 no podrían ser desarrolladas con el simple argumento de que Telefónica está en fase de migración de los sistemas de gestión e información a una nueva plataforma. De esta forma, en la práctica, Telefónica no sólo podría incumplir cualquier obligación que le impusiera la Comisión, sino que ella misma adoptaría el papel de regulador decidiendo cuándo se van a implementar las obligaciones e incluso imponiendo obligaciones adicionales interinas directamente a los operadores al querer forzarles a implementar, hasta que esté operativa la solución automatizada 'definitiva' regulada, soluciones de contingencia que requerirían de los operadores desarrollos específicos adicionales al margen de la regulación impuesta, puesto que se basarían en procedimientos manuales y sin garantía de trazabilidad total.

Hay que resaltar que cualquier demora en la implementación de obligaciones sobre funcionalidades concretas que impone el regulador supondrá necesariamente una ventaja competitiva para Telefónica, inaceptable e ilegítima, y acarreará un mayor coste económico y en plazos de provisión de los servicios minoristas afectados por los mayoristas de soporte. Ello no debe estar en contradicción con que los plazos de implementación impuestos para tales modificaciones habrán de ser razonables y proporcionados a la escala y complejidad de las actuaciones necesarias.

Aun considerando positivo que Telefónica evolucione sus plataformas de gestión e información de servicios mayoristas a sistemas y tecnologías modernos, el hecho de que los nuevos desarrollos se puedan centrar en NEON, habrá de ser compatible con la implementación y desarrollo de las obligaciones impuestas a Telefónica en la forma y plazos que el regulador especifique. En términos concretos, ello implica que Telefónica deberá seguir evolucionando la plataforma que ha venido soportando los mayoristas afectados hasta la fecha (SGO) en lo necesario para incorporar cambios a la implementación de los servicios existentes, en tanto su soporte no haya sido migrado a la nueva plataforma, ya que Telefónica no puede tomar ninguna ventaja competitiva en base a una supuesta necesidad de mejora de sistemas o de un menor uso de recursos ya que, para evitar de este tipo de problemas, debería haber acometido las migraciones con la suficiente antelación y recursos, de la misma forma a como planificaría el soporte (mayorista) para sus servicios minoristas.

### **Quinto.- Procedimiento descrito por Telefónica**

Como se ha mencionado ya en el antecedente sexto, Telefónica, en los dos escritos presentados como alegaciones al trámite de audiencia (escritos tercero y cuarto), reconsidera su postura inicial, que era proclive a la adaptación de sus sistemas, y propone ahora en cambio un procedimiento de contingencia o "*solución transitoria*", esencialmente de naturaleza manual, aplicable hasta que NEON absorba el soporte a los servicios de banda ancha. Se indica que esta solución de contingencia 'podría estar disponible "*en unos tres meses*", sin añadir por cuánto tiempo estaría vigente.

Este procedimiento de contingencia manual no resulta aceptable para esta Comisión como sustituto de una solución automatizada de carácter estable. Estos planes de contingencia, propensos a deficiencias y errores en el tratamiento de las solicitudes, y que obligan a los usuarios a sucesivas adaptaciones de sus propios sistemas, podrían



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

estudiarse en condiciones excepcionales, para resolver problemas graves y muy concretos, pero nunca como adelanto de la disponibilidad de nuevas funcionalidades. En el caso que nos ocupa, Telefónica es conocedora de la obligación de implantar un procedimiento de alta conjunta al menos desde la resolución DT 2007/1192 de 18 de marzo de 2008 (han transcurrido ya casi ocho meses). No cabe por tanto hablar de un hecho acontecido de forma inopinada o imprevista. Sorprende ahora, por consiguiente, este cambio de postura por parte de dicho operador, lo que lleva a pensar que Telefónica no ha acometido aún ningún desarrollo de implementación real sobre SGO ni sobre NEON, ignorando la obligación impuesta y sus plazos.

Esta situación es similar a la detectada en la instrucción del procedimiento DT 1184/2008, actualmente en trámite y que estudia el presunto incumplimiento de Telefónica sobre los plazos de puesta a disposición de los operadores del servicio de acceso indirecto a datos sin servicio telefónico (*naked* indirecto). También en este caso Telefónica ha recurrido a una solución de contingencia manual que parece contravenir lo anteriormente dispuesto por esta Comisión y que podría extender de cuatro a más de veintiún meses la disponibilidad de su implementación regulada.

Obviamente, Telefónica tiene la legítima capacidad de llegar a acuerdos con otros operadores y, en el marco de dichos acuerdos, establecer procedimientos, manuales o no, diferentes a los aquí establecidos. No obstante, esto no le exime de la obligación de poner en marcha un procedimiento automatizado como el que se describe más abajo, disponible en condiciones de no discriminación para el conjunto de operadores alternativos.

Por tanto, no queda sino rechazar en nuestro caso cualquier procesado manual, y reafirmarse en la aplicación del primer procedimiento propuesto por Telefónica en sus dos escritos iniciales, de naturaleza automática y que pasa a describirse a continuación.

Telefónica propuso en su escrito inicial que el alta conjunta de alta de línea, AMLT y acceso indirecto o bucle compartido, se llevase a cabo utilizando de forma combinada SGO (actual interfaz de los servicios OBA, y que no se pretende migrar de forma inmediata) y NEON (plataforma sobre la que ya se ha comenzado a provisionar el servicio AMLT), "*aunque ello no sea el escenario óptimo*", se aclara. Esta propuesta sí parece coherente con el criterio expuesto en el Fundamento Cuarto del presente documento. En concreto, Telefónica propuso:

1. Las solicitudes de alta conjunta, y las solicitudes de información referidas al pedido conjunto y su estado de tramitación, se harán a través de NEON. Lo mismo sucederá con las incidencias de provisión del pedido conjunto.
2. Las peticiones de información específicas de las solicitudes de los diferentes servicios que constituyen el pedido se propone canalizarlas a través del portal específico de cada uno de ellos. Esto supone, en la práctica, que las consultas de planta OBA, de bucle compartido o de acceso indirecto no se replicarán en NEON. No existirán, por tanto, consultas inter-servicios.
3. Por último, las solicitudes de postventa que afecten a los diferentes servicios, se canalizarán igualmente por los portales correspondientes. Lo mismo sucederá con las incidencias de infraestructura o facturación posteriores a la entrega del servicio.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Las premisas 1 y 3 resultan completamente lógicas, y consecuentes con la situación actual de los sistemas de Telefónica, aunque en el caso de la premisa 3, no obstante, deberá asegurarse la entrega efectiva del pedido conjunto, antes de que las incidencias pasen a ser tratadas de forma independiente por los diferentes portales. En caso contrario, se considerarán **incidencias de provisión del pedido conjunto**, y, como tales, deberán ser registradas y gestionadas por NEON, proporcionando un adecuado archivo histórico de las mismas y permitiendo siempre su identificación diferenciada frente a otros tipos de incidencias.

En relación con esto, FTE reclama en su escrito de alegaciones que *“no debería ser obligatorio esperar a que finalice la orden global de AMLT + banda ancha, para poder abrir una incidencia por ‘mala provisión’ de uno de los dos servicios”*. Según lo dispuesto más arriba y a fin de no perjudicar la operativa asociada, dicha mala provisión lo será del pedido en su conjunto, por lo que no procede estimar dicha propuesta de FTE. No obstante, cuando dicho operador se pregunta en su escrito por la posibilidad de que Telefónica rechace una solicitud de servicio individual después de haber validado y aceptado la del alta conjunta, la respuesta debe ser afirmativa.

Por otra parte, el punto 2 de los propuestos por Telefónica contiene una restricción que debe ser matizada. Efectivamente, no parece eficiente replicar las consultas de OBA sobre el sistema NEON, en tanto éste no haya asumido la gestión de dichos servicios; no obstante, Telefónica deberá facilitar una serie de accesos directos de cómodo uso, que permitan navegar desde NEON al área de consultas de SGO de que se trate y, siempre que ello sea técnicamente posible, sin necesidad de introducir nuevas credenciales de usuario en el sistema (implementando un esquema similar a un *single sign-on* para la navegación entre ambos sistemas), y arrastrando la parametrización necesaria que evite la introducción reiterada de información de contexto.

En su segundo documento Telefónica detalla los formularios a cumplimentar por los operadores que soliciten el servicio. No obstante, se articulará en base a un único formulario del pedido, conteniendo los datos generales sobre el mismo y aquéllos específicos de acuerdo al servicio de banda ancha que se solicite. El contenido de dicho formulario deberá siempre ser coherente con las ofertas de referencia de los correspondientes servicios, y evolucionar con ellas.

Parece pertinente aclarar en este punto, como bien recuerda FTE en su escrito inicial, que siempre se mantendrá la posibilidad de solicitar el alta de línea con AMLT, y el de banda ancha con OBA, de forma consecutiva en lugar de simultánea, si el operador así lo prefiere. También en este caso Telefónica tratará en paralelo todas aquellas tareas de provisión que sean susceptibles de ello.

Por otro lado, en el caso de solicitarse la cancelación del procedimiento, si dicha solicitud se produce antes de la provisión del pedido conjunto, ésta será también global y alcanzará a todos los servicios que lo forman. En caso de producirse una vez finalizada dicha provisión, las bajas se podrán tratar de manera independiente. Se responde con esto a la pregunta planteada por FTE al respecto.

### **Sexto.- Denuncia de FTE y ASTEL por presunto incumplimiento de la Resolución DT 2007/1192**

Como se ha indicado en los antecedentes, tanto FTE como ASTEL han denunciado en sus respectivos escritos de alegaciones el supuesto incumplimiento por parte de Telefónica de la Resolución del procedimiento DT 2007/1192, al no presentar en plazo



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

un procedimiento para el alta conjunta de AMLT y servicios OBA de banda ancha. Se solicita por ello la apertura de expediente sancionador.

Del análisis de los hechos se desprende que, aunque el primer escrito de Telefónica, enviado dentro del plazo fijado por esta Comisión en la Resolución antes citada, presentaba algunos aspectos que precisaban una mayor concreción y detalle, ciertamente se proponía en él un procedimiento de alta conjunta que, aunque con matizaciones de cierta importancia, está en la base del que finalmente se establece aquí. Por lo tanto, no caben medidas adicionales por parte de esta Comisión en este sentido y, en consecuencia, debe concluirse que dicha petición no puede estimarse.

### **Séptimo.- Plazos de provisión de la solicitud y penalizaciones por retrasos**

Telefónica plantea de forma reiterada en sus sucesivos escritos que el plazo de provisión de la solicitud sea la suma aritmética de los plazos máximos de provisión de AMLT sobre una línea inactiva (18 días para el percentil 95 de las solicitudes) y de los de provisión de acceso indirecto o compartido (en ambos casos, 12 días laborables), para dar un total de 30 días laborables. Trasladando esto a días naturales, tendría como consecuencia que la provisión podría demorarse hasta 45 días naturales.

Esta propuesta de Telefónica plantea un plazo máximo a todas luces inaceptable, por los motivos que se exponen a continuación. En primer lugar, hay que considerar la discrepancia que se presenta al sumar dos plazos medidos en diferentes unidades (el primero en días naturales, el segundo en días laborables). De acuerdo al estándar ETSI EG 202 057-1 y aplicando el adecuado coeficiente de corrección a los 18 días naturales que propone Telefónica para garantizar que el 95 % de las líneas se instalan en plazo, éste se convierte en un máximo de 12 días laborables.

En segundo lugar se debe considerar que, aunque algunos de los procesos involucrados no puedan ejecutarse por completo en paralelo, sí que lo serán necesariamente en parte. Por ello, y teniendo presente la reconocida eficiencia que Telefónica exhibe en las altas de sus servicios minoristas, parecería razonable establecer como plazo máximo de provisión del pedido conjunto el mayor de los dos citados. Dado que en el caso de líneas inactivas ambos plazos (es decir, la provisión de AMLT con alta de línea, y el servicio OBA de banda ancha) son de igual duración, el plazo máximo de provisión del servicio conjunto no deberá superar los 12 días laborables. Asimismo hay que considerar el caso de facilitar el servicio AMLT sobre una línea ya activa, lo que supone un plazo de provisión máximo de 5 días laborables según Oferta. El plazo limitante lo constituye ahora el del servicio OBA de banda ancha, con lo que el plazo máximo de provisión del servicio conjunto será igualmente de 12 días laborables.

En el caso de incumplirse dicho plazo máximo de provisión, se abonará por parte de Telefónica a los operadores solicitantes la cantidad de 5 € por cada día laborable transcurrido más allá de dicho plazo. Esta cantidad se ha fijado en consideración al conjunto de servicios cuya prestación se demora, atendiendo a las siguientes premisas:

- La penalización diaria del AMLT (incluyendo el caso de AMLT con alta de línea simultánea), según su oferta reguladora, está establecida en 1,50 € por línea.
- Respecto de los servicios OBA, para los casos de acceso compartido e indirecto la penalización es un porcentaje variable de la cuota de alta, progresiva en función del retraso acumulado. Tomando su media, y redondeando al entero inferior, tenemos para la penalización diaria un valor del 10% de la cuota de alta.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- La cuota de alta según OBA para el par compartido es de 32,41 €, en tanto que la del servicio de acceso indirecto es de 47,13 €. Para aplicar el porcentaje anterior al cálculo de la penalización en la media de casos, y llegar así a un valor único pero no arbitrario, aplicaremos el valor medio entre ambas (39,77 €).

Finalmente y en todo caso, si se calculase en base a las premisas anteriores la penalización diaria como suma de las penalizaciones de los servicios individuales, y se aplicase un redondeo a la baja, de media obtendríamos el valor antes mencionado:

$$p = 1,5 + 39,77 \times 0,1 = 5,48 \approx 5\text{€}$$

No obstante, se tendrá siempre en cuenta el criterio de no discriminación establecido en la modificación OBA de 22 de mayo de 2008 (ref. DT 2006/1586, resuelve quinto), por el que Telefónica garantizará que los tiempos medios de provisión de los servicios aquí considerados serán siempre coincidentes con los que se obtengan en la provisión de servicios equivalentes a sus propios abonados.

### **Octavo.- Plazos de puesta en marcha del procedimiento**

A la hora de establecer una planificación temporal para las adaptaciones a realizar sobre los sistemas que deben provisionar el pedido conjunto del que se trata aquí, hay que considerar que, efectivamente, se trata de establecer interfaces adicionales en sistemas que, a fecha de hoy, se encuentran totalmente operativos, bien en su conjunto (SGO), bien de manera parcial por módulos (el soporte al servicio AMLT en NEON). Asimismo será preciso orquestar la ejecución de diferentes tareas en sistemas parcial o totalmente independientes, estableciendo para ello los puntos de control apropiados y el intercambio necesario de mensajes entre los sistemas. En algún caso, además, se tratará de sistemas heredados, con el esfuerzo adicional que supondrá evolucionarlos (lenguajes y herramientas de programación obsoletos, arquitecturas propietarias, etc.). Aunque por otra parte, y dentro de un plan de sistemas razonable, estas situaciones de obsolescencia deberían mantenerse dentro de unos márgenes tolerables, contando con una acción sistemática de renovación tecnológica planificada en el tiempo.

Sin embargo, por complejo que pueda parecer, este panorama no es en absoluto comparable a la puesta en marcha de un servicio nuevo, sobre un sistema aún por desarrollar. Aunque en ambos casos (servicio nuevo, por un lado, y alta simultánea de servicios preexistentes, por el otro) se deberán llevar a cabo acciones evolutivas sobre otros sistemas relacionados, como el de atención al cliente, comercial, facturación, etc., como destaca Telefónica, parece evidente que los sistemas de provisión sufrirán de una menor afectación en el caso que nos ocupa (es decir, alta simultánea de servicios ya operativos) que en el de abordar el soporte de un nuevo servicio. Por ello, el orden de magnitud de los trabajos a realizar será igualmente menor.

En otro orden de cosas, hay que considerar que la adopción de una estrategia de desarrollo por subsistemas (también conocida como *incremental*<sup>1</sup>), seguramente la más adecuada dada la naturaleza de la tarea aquí considerada, permite dedicar al proyecto varios equipos de desarrolladores, trabajando en paralelo. Esto, aunque incrementa los esfuerzos de coordinación del proyecto y el personal dedicado al mismo, permite reducir sensiblemente los plazos de desarrollo.

---

<sup>1</sup> "Se divide el sistema en subsistemas semi-independientes, con estructura, organización y objetivos diferentes. A su vez, el equipo de proyecto se puede dividir en equipos especializados. Cada subsistema, normalmente, se realizará según la estrategia clásica." Fuente: Metodología MÉTRICA v3.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por todo ello, y buscando la analogía con servicios puestos en marcha recientemente, como es el caso del AMLT, que por ser completa novedad han supuesto seguramente mayor impacto que el que ahora se pretende acometer, y que Telefónica ha sido capaz de poner en marcha en el plazo previsto, se fija el siguiente calendario de implementación, a partir de la fecha de la resolución correspondiente:

- **4 meses** para las fases de análisis, desarrollo, integración y pruebas internas.
- **1 mes** de pruebas con los operadores interesados en el servicio.
- **Total, 5 meses** para la puesta en marcha efectiva del alta conjunta.

A los efectos que pudiesen ser pertinentes, no se considerará implantado el procedimiento de alta simultánea en tanto no se haya superado el periodo de pruebas previsto con unos resultados razonablemente positivos.

En este sentido, la falta de disponibilidad del servicio de alta conjunta en los plazos previstos redundaría en un indudable perjuicio a los operadores alternativos, y muy especialmente para los no cubricados en centrales, que no serían capaces de replicar ofertas minoristas de Telefónica para el alta conjunta de línea del servicio telefónico y empaquetamiento de tráfico de voz y datos en banda ancha (ofertas del tipo *Dúo/Trió*) en condiciones equivalentes, con mayores plazos y necesidad de mayores costes de adquisición de cliente para enfrentar la provisión de mayor calidad de Telefónica. Esto supondría un serio menoscabo de su imagen comercial y competitividad, junto con posibles pérdidas de clientes, por lo que requieren ser compensados.

En primer lugar, el daño de imagen comercial se deriva fundamentalmente de las molestias añadidas que debe soportar el cliente final en ausencia del alta conjunta. Además de verse obligado a atender llamadas sucesivas por parte del operador alternativo, realizadas a fin de constatar que los diferentes elementos del pedido se están entregando, es más que probable que se produzca alguna cita adicional con técnicos de la propia Telefónica, al no coordinarse las diferentes actuaciones de alta de los distintos elementos del pedido. Asimismo, la falta de coordinación podrá provocar problemas en la facturación ya que los servicios individuales podrían estar operativos en diferentes días.

Junto a esta merma de imagen, el operador alternativo soportará, casi con total probabilidad, costes económicos asociados a la gestión y seguimiento de dos o tres pedidos independientes, cada uno con sus canales de seguimiento e incidencia diferenciados, en lugar de limitarse a gestionar un pedido único con una interfaz de seguimiento también única. Estos costes adicionales perjudicarán obviamente el resultado comercial del producto en cuestión, reduciendo su competitividad frente a productos similares de Telefónica. Por último, el plazo de entrega en ausencia de alta conjunta será presumiblemente mayor y, como consecuencia, el número de desistimientos, muy sensible a este factor, aumentará. Esto supondrá potencialmente una pérdida de clientes para el operador alternativo.

En suma, el servicio en sí que supone el alta conjunta y simultánea, con las mejoras inherentes que ofrece al operador alternativo sobre la situación actual, no se estaría prestando en modo alguno. Por ello, resulta evidente que Telefónica incurriría *de facto* en una falta clara de legitimidad para percibir un importe por un servicio que en realidad no se presta. Dado que el alta conjunta supone el alta de los servicios



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

individuales a provisionar, la consecuencia lógica es que esta falta de legitimidad para el cobro se extiende al conjunto de tales servicios.

La falta de integración de dicho procedimiento en los plazos y condiciones indicadas tendrá la consecuencia de que, al tener que remitir los operadores las solicitudes individualizadas de alta de los servicios aquí contemplados (siempre que se produzcan por un operador sobre un mismo par de abonado y en una misma jornada laboral), resultará en la falta de legitimidad por parte de Telefónica para el cobro de las cuotas de alta correspondientes a los citados servicios según sus ofertas, es decir, quedará **sin efecto el cobro de las altas de cada servicio individual** ya que el alta conjunta, tal como se especifica, no estaría disponible en las condiciones y plazos estipulados en la presente resolución, resultando en unos costes adicionales para los operadores, incluidos los intangibles, equivalentes al conjunto de las altas que, individualmente, habrían sido aplicables de no ser solicitud conjunta. La aplicación de esta medida permanecerá vigente hasta que, previa notificación de Telefónica, se constate de modo expreso por esta Comisión la disponibilidad del alta conjunta en los términos establecidos en la presente resolución y, por tanto, que la replicabilidad comercial del servicio minorista de Telefónica se realice por los demás operadores en condiciones competitivas de igualdad, sin costes adicionales, pérdida de potenciales clientes y menoscabo de su imagen.

No parece conveniente ni necesaria, sin embargo, la imposición de multas coercitivas por incumplimiento, como reclama FTE en su escrito de alegaciones. Se entiende en este caso que la ausencia de cobro de la cuota de alta de los servicios involucrados es medida suficiente y efectiva para incentivar a Telefónica a cumplir lo dispuesto en la presente resolución, en los plazos que se fijan.

Se advierte asimismo de que en este supuesto de no disponibilidad del procedimiento de alta conjunta descrito en este documento, seguirán vigentes las penalizaciones aplicables individualmente a cada servicio, por superación de los plazos máximos de provisión, de acuerdo a sus respectivas ofertas.

Vistos los citados Antecedentes de Hecho y Fundamentos de Derecho, esta Comisión,

### RESUELVE

**Primero.-** Que Telefónica deberá implementar un procedimiento automático para solicitar y proveer, de forma coordinada y simultánea, el servicio mayorista AMLT y el de acceso al bucle de abonado OBA, bien por acceso indirecto, bien mediante prolongación de par desagregado compartido, respetando íntegramente las condiciones expresadas en el Anexo I a esta resolución.

**Segundo.-** El plazo máximo para la puesta a disposición de los operadores del citado procedimiento de alta conjunta y simultánea será de cinco meses, incluyendo un mes para pruebas, contados a partir de la fecha de notificación de la presente resolución. Transcurrido este plazo sin la disponibilidad operativa del servicio, serán aplicables las medidas adicionales descritas en el Anexo II a esta resolución, hasta que, previa notificación de Telefónica, se constate de modo expreso por esta Comisión la disponibilidad del alta conjunta en los términos establecidos en la presente resolución



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**Tercero.-** Telefónica deberá modificar su Oferta de acceso mayorista a la línea telefónica (AMLT) de acuerdo al Anexo III a esta resolución, así como publicar la nueva oferta AMLT en su servidor hipertextual "<http://www.telefonicaonline.es>", poniendo al menos un ejemplar de la oferta a disposición de los interesados en una de sus oficinas centrales en Madrid.

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

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

EL SECRETARIO

Vº Bº

EL PRESIDENTE

Ignacio Redondo Andreu

Reinaldo Rodríguez Illera



## Anexo I

### **Procedimiento de alta conjunta y simultánea de línea, AMLT, y acceso OBA indirecto o por bucle compartido**

El procedimiento de alta conjunta de línea, AMLT y acceso OBA, indirecto o mediante bucle compartido, se llevará a cabo de forma automatizada mediante el concurso combinado de las plataformas SGO (Sistema de Gestión de Operadores, actual interfaz de los servicios OBA) y NEON (Nuevo Entorno de Operadores Nacionales, en desarrollo), respetando las siguientes premisas:

- Las solicitudes de alta conjunta, y las solicitudes de información referidas al pedido conjunto y su estado de tramitación, se harán siempre a través de NEON. La solicitud de alta se articulará en base a un único formulario de pedido, conteniendo los datos generales sobre el mismo y aquéllos específicos del servicio de banda ancha que se solicite.
- Telefónica podrá rechazar una solicitud de servicio individual después de haber validado y aceptado la del alta conjunta, siempre de acuerdo a los casos previstos en las respectivas ofertas reguladoras de AMLT y OBA.
- Las incidencias de provisión del pedido conjunto serán gestionadas igualmente desde NEON. Se proporcionará el adecuado archivo histórico de las mismas y se identificarán de forma diferenciada frente a otros tipos de incidencias.
- Las peticiones de información específicas de las solicitudes de los diferentes servicios que constituyen el pedido se canalizarán a través del portal específico de cada uno de ellos. No obstante, Telefónica deberá facilitar accesos directos de cómodo uso, que permitan navegar desde NEON al área de consultas de SGO de que se trate. Además, al navegar de uno a otro sistema no será necesario introducir nuevas credenciales de usuario, siempre que esto último sea técnicamente posible.
- Las solicitudes de soporte postventa que sean posteriores a la entrega efectiva de todos y cada uno de los servicios que componen el pedido conjunto, se canalizarán igualmente por los portales correspondientes a los servicios independientes. Lo mismo sucederá con las incidencias de infraestructura o facturación.
- En el caso de solicitarse la cancelación del procedimiento, si dicha solicitud se produce antes de la provisión del pedido conjunto, ésta alcanzará a todos los servicios que lo forman. En caso de producirse una vez finalizada dicha provisión, las bajas se tratarán de manera independiente.



## Anexo II

### **Medidas adicionales en el caso de no disponibilidad operativa del procedimiento de alta conjunta en el plazo determinado**

Según se ha establecido en el Resuelve segundo de la presente Resolución, el plazo máximo para la puesta a disposición de los operadores del Procedimiento de alta conjunta y simultánea será de cinco meses -incluyendo el necesario periodo de un mes para pruebas- contados a partir de la fecha de publicación de esta Resolución. En caso de incumplimiento, y hasta el momento en que Telefónica ponga a disposición de los operadores el mencionado procedimiento de forma efectiva, se imponen las medidas siguientes:

- Telefónica no facturará importe alguno en concepto de cuotas de alta de los servicios individuales que constituirían el pedido conjunto, siempre que las solicitudes de los mismos se produzcan por un operador sobre un mismo par de abonado y en una misma jornada.
- Para cada uno de los elementos de dicho pedido que se entregue más allá del plazo máximo establecido en su correspondiente Oferta reguladora, se aplicará como penalización diaria por retraso la establecida en dicha Oferta.

La penalización indicada en el segundo punto no se acumulará a la prevista en la nueva redacción de la Oferta AMLT para los retrasos de provisión del pedido conjunto, sino que se aplicará en su lugar.



### Anexo III

#### Nueva redacción para la Oferta AMLT de Telefónica

Se incluirá en la Oferta de Referencia para el servicio AMLT el siguiente apartado, renumerándose los posteriores de forma conveniente:

*“ 8.1.3 Procedimiento de alta conjunta y simultánea de línea, AMLT, y acceso indirecto o desagregado con par compartido.*

*Telefónica de España facilitará la posibilidad de llevar a cabo una solicitud única que comprenda el alta conjunta y simultánea de los servicios de línea (si la misma está inactiva), AMLT y acceso a Internet de banda ancha de tipo indirecto, o por prolongación de par desagregado compartido. Dicha solicitud se llevará a cabo por alguno de los cauces descritos en esta oferta, consistiendo en la cumplimentación de un único formulario que contemplará los datos precisos para solicitar un alta de línea con AMLT, o bien AMLT sobre una línea ya activa, y los correspondientes al servicio de acceso al bucle de abonado solicitado, siempre según lo prescrito en sus respectivas ofertas de referencia.*

*Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:*

- Las solicitudes de alta conjunta, y las solicitudes de información referidas al pedido conjunto y su estado de tramitación, se harán a través del nuevo sistema de información a operadores de Telefónica, NEON. Lo mismo sucederá con las incidencias de provisión del pedido conjunto.*
- Las peticiones de información particulares a las solicitudes de los diferentes servicios que constituyen el pedido se canalizarán a través del portal específico de cada uno de ellos. No obstante, NEON facilitará un acceso cómodo y lo más directo posible a dichos portales.*
- Las solicitudes de postventa, así como las incidencias de infraestructura o facturación posteriores a la entrega, que afecten a los diferentes servicios, se canalizarán igualmente por los portales correspondientes.*
- Asimismo, en el caso de solicitarse la baja en el procedimiento, si dicha solicitud se produce antes de la provisión del pedido conjunto, ésta será también global. En caso de producirse una vez finalizada dicha provisión, las bajas se tratarán de manera independiente.*
- El plazo máximo de provisión del conjunto de servicios que forma el pedido será de 12 días laborables. No obstante, el tiempo medio de provisión de los citados servicios mayoristas no podrá exceder el tiempo medio de provisión de las actividades equivalentes de Telefónica. De igual manera, 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.”*



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo, en el Anexo 1 (*Acuerdos de Nivel de Servicio*) de la mencionada Oferta, se incluirán los siguientes cambios:

En la Tabla de tiempos de provisión del apartado A.1 (*Provisión de Servicios*) se añadirá una nueva fila, con el texto siguiente:

<i>Alta conjunta en AMLT y servicios OBA de banda ancha (con o sin alta de línea)</i>	12	<i>Recepción Solicitud</i>
---	----	----------------------------

En el mismo apartado se modificará el contenido del párrafo final, concluyéndolo con el texto que sigue:

*“..., salvo en el caso de incumplimiento del plazo establecido para el Alta conjunta en AMLT y servicios OBA de banda ancha, para el que la penalización por línea y día de retraso será de 5 €”.*