



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. JOSE GIMENEZ CERVANTES, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA:

Que en la Sesión nº 08/03 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 27 de febrero de 2003, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la:

CONTESTACIÓN A LA CONSULTA FORMULADA POR LA SOCIEDAD JAZZ TELECOM, S.A., ACERCA DE LA OBLIGACIÓN DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES EN EL MARCO DE LA OFERTA DE ACCESO AL BUCLE DE ABONADO (OBA)

I. ANTECEDENTES Y OBJETO MATERIAL DE LA CONSULTA

Con fecha 13 de enero de 2003, hizo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en adelante CMT, escrito de JAZZ TELECOM, S.A., en adelante JAZZTEL, por el que presenta una consulta acerca de la obligación de tramitación de reclamaciones en el marco de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA).

JAZZTEL expone que las pruebas opcionales del servicio de prolongación de par de la OBA se mencionaban en la versión de abril del 2002 de la OBA de la siguiente forma: *“Prueba de telediagnosia para garantizar el correcto funcionamiento del bucle desagregado a la entrega del servicio,”* y en las modificaciones adoptadas en octubre de 2002, se aprobó el texto siguiente: *“Pruebas extremo a extremo para garantizar el correcto funcionamiento del bucle a la entrega del servicio en las frecuencias altas.”*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

JAZZTEL considera que *“en ningún caso puede interpretarse que no solicitar la caracterización previa del par suponga una limitación en las bandas de frecuencias posibles y que como consecuencia se puedan rechazar posteriores reclamaciones como averías.”*

Asimismo considera que en caso de que un determinado bucle no permita dar servicio, *“si Telefónica sólo realiza las pruebas para garantizar la banda vocal, procede a rechazar la calificación de avería como ‘no válida’, ya que entiende que no existe tal avería.”* Señala también JAZZTEL que *“dispone de un número de bucles desagregados en los que no existe continuidad para servicios prestados sobre frecuencias altas o no vocales”*

Conforme a todo lo anterior, JAZZTEL desea que esta Comisión se pronuncie acerca del siguiente particular:

“En relación con los bucles desagregados en el periodo transcurrido desde abril de 2002 hasta octubre de 2002 en los que no existe continuidad para dar servicio sobre una frecuencia alta o no vocal, ¿deben tramitarse por Telefónica las reclamaciones por avería entendiéndose que cualquier frecuencia debe garantizarse?”

II. COMPETENCIA DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El presente informe, que tiene por objeto dar respuesta a la consulta planteada, se emite al amparo de la letra a) del artículo 29.2 del Reglamento de la CMT aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, precepto que señala que corresponde a la CMT resolver las consultas que puedan formularle los operadores de redes y servicios de telecomunicación y las asociaciones de consumidores y usuarios.

III. CONSIDERACIONES PREVIAS

De conformidad con el artículo 11.1 del Reglamento de acceso al bucle de abonado¹, y el artículo 3.1 del Reglamento comunitario², los operadores dominantes de redes fijas deben publicar una oferta de referencia de acceso al bucle. Telefónica de España, S.A.U. (TESAU), ha publicado su Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA), de modo que es posible solicitar la

¹ Reglamento que establece las condiciones para el acceso al bucle de abonado de la red pública telefónica fija de los operadores dominantes, aprobado por el Real Decreto 3456/2000, de 22 de diciembre.

² Reglamento (CE) nº 2887/2000, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, sobre el acceso desagregado al bucle local.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

desagregación de los bucles de su planta. Ello se realiza mediante el servicio de prolongación de par junto con el procedimiento correspondiente. Mediante este servicio se prolonga el par (bucle o subbucle de abonado) hasta el tendido de cable de pares (interno o externo) para su conexión a la red del operador autorizado que se acoge a la OBA.

El citado servicio de prolongación de par de la OBA (que permite dar continuidad a un bucle determinado y activarlo para un abonado concreto) se caracteriza por sus complejidades operativas (que pueden incluir actuaciones en central y en dependencias del abonado junto con la ejecución simultánea de un proceso de portabilidad) y es de suma importancia por sus implicaciones comerciales, dado que es un servicio esencial para solicitar la desagregación de bucles concretos, una vez que el operador ha ubicado sus equipos en el edificio de TESAÚ que alberga el repartidor principal y los ha conectado con su punto de presencia por medio de los servicios de entrega de señal. No debe olvidarse que el acceso a bucles concretos para prestar servicios a los abonados, tanto de telefonía como de banda ancha, es la finalidad última del conjunto de servicios de la OBA.

IV. SOBRE LA CONSULTA PLANTEADA POR JAZZTEL

Se desprende de la consulta que en ciertos bucles desagregados JAZZTEL no ha podido desplegar las tecnologías de banda ancha que pretendía introducir en ellos y que entiende que ello constituye una grave deficiencia del bucle suministrado, por lo que, a juicio de JAZZTEL, TESAÚ debe subsanar y hacer posible el funcionamiento de las señales que se deseaba introducir, dado que correspondería a TESAÚ como suministradora de los servicios de la OBA garantizar el funcionamiento de los bucles entregados, en particular en las frecuencias altas.

Por ello consulta JAZZTEL a la CMT, refiriéndose a los bucles desagregados entre abril de 2002 y octubre de 2002, si debe tramitar TESAÚ las reclamaciones por avería entendiendo que cualquier frecuencia debe garantizarse.

Por tanto las cuestiones planteadas pueden resumirse en: la obligación de tramitar las comunicaciones de incidencias o reclamaciones por avería, y las garantías de funcionamiento de una determinada señal; y nos parece necesario hacer referencia igualmente al servicio de caracterización y al servicio de reubicación de pares.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Comunicación de incidencias

En primer lugar, cabe recordar que en el apartado 1.6 de la OBA se describen los procedimientos de gestión de incidencias, y en el anexo 1 figuran los tiempos de resolución máximos garantizados cuyo incumplimiento da lugar a las penalizaciones especificadas en los contratos-tipo.

Todo ello forma parte de la OBA y sin duda establece la obligación de TESAU de atender de forma adecuada las comunicaciones de incidencia con el fin de resolverlas debidamente, tanto para dar cumplimiento a los citados tiempos de resolución máximos como al principio de no-discriminación establecido claramente en el artículo 3.1 del Reglamento de acceso al bucle de abonado³. Naturalmente no se exige a TESAU la resolución de las incidencias de las que no es responsable, pero ello no equivale en modo alguno a que puedan rechazarse *a priori* determinadas reclamaciones. Por lo demás, en ningún momento se condiciona en la OBA la tramitación de reclamaciones a ninguna circunstancia como podría ser la petición previa del servicio de caracterización mencionada por JAZZTEL.

Así pues, deben tramitarse todas las reclamaciones por avería o comunicaciones de incidencia y deben dedicarse los esfuerzos y recursos necesarios para su resolución en los tiempos máximos garantizados.

Garantías de funcionamiento

Debido a las grandes dimensiones de la planta y diversidad existente, no se ha considerado adecuado incluir en la OBA una descripción de tipo general de las características de los bucles a suministrar en el marco de la oferta. En cambio, sí es posible obtener información aproximada sobre las características de pares determinados por medio del servicio de información sobre pares definido en el apartado 4.5 de la OBA.

Por otra parte, evidentemente los bucles se entienden destinados a soportar al menos las señales descritas en el Plan de Gestión del Espectro (capítulo 6 de la OBA), que contiene la lista de señales reconocidas como aptas para su despliegue en los pares suministrados en el marco de la OBA

³ “Los operadores dominantes atenderán las solicitudes razonables de los operadores autorizados para el acceso desagregado a los bucles de abonado de su red y a los recursos asociados, en condiciones transparentes, equitativas y no discriminatorias. [...]”

Los operadores dominantes implantarán en su red pública telefónica fija los medios necesarios para la provisión del acceso desagregado al bucle de abonado, suministrando a los operadores autorizados a que se refiere el artículo 4 recursos equivalentes a los que se proporcionan a sí mismos o a sus empresas filiales o participadas, en las mismas condiciones y plazos.”



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Además, tal como se recuerda en el escrito de JAZZTEL, en la definición del procedimiento para la prolongación de par de la OBA se contemplan unas pruebas opcionales y en la versión de abril del 2002 de la OBA se mencionaban de la siguiente forma: *“Prueba de telediagnosís para garantizar el correcto funcionamiento del bucle desagregado a la entrega del servicio,”* pero según las modificaciones adoptadas en octubre de 2002, el texto aprobado especifica ahora: *“Pruebas extremo a extremo para garantizar el correcto funcionamiento del bucle a la entrega del servicio en las frecuencias altas.”*

Dichas pruebas se entienden destinadas a comprobar que el bucle suministrado no presenta ninguna deficiencia particular que impida la provisión de servicios utilizando la banda de frecuencias superior a la requerida para telefonía analógica POTS, y así hacer posible la aceptación de la entrega del servicio por parte del operador solicitante, si bien la prueba no garantiza límites concretos de los anchos de banda utilizables o velocidades máximas de sincronización. En caso de haber sido suministrado un bucle defectuoso la realización de las pruebas permitiría detectar dicha circunstancia de forma previa a la aceptación de la entrega del servicio. Es en este sentido que debe interpretarse el texto de la OBA cuando se refiere a *“garantizar el correcto funcionamiento del bucle.”*

Por lo demás, si bien en el procedimiento de solicitud de establece la obligación de comunicar el uso previsto del bucle, es decir, la tecnología que se desea utilizar sobre ese par, ello debe entenderse a título únicamente informativo, de cara a la alimentación de la base de datos de señales desplegadas en las unidades básicas. Dicha base de datos, relacionada con el plan de gestión del espectro, debe ser accesible por medio de los servicios de información del capítulo 4 de la OBA.

Sin embargo, todo lo anterior no implica que se vaya a garantizar que será posible el despliegue de cualquier tecnología de las contempladas en la OBA en la totalidad de los bucles suministrados. En este sentido, debe recordarse que en el texto vigente de la OBA no se establece la obligación de Telefónica de España, S.A.U., de garantizar el funcionamiento de una determinada tecnología en un bucle desagregado. Corresponde al operador que lo solicita la decisión de qué señales es posible introducir en un determinado bucle, y en la OBA vigente se dispone de ciertos mecanismos, como en particular el servicio de caracterización y el servicio de reubicación de pares, para obtener elementos de juicio de cara a tomar esa decisión.

El servicio de caracterización y el servicio de reubicación de pares

En el apartado 4.7 de la OBA se define el servicio de caracterización de pares. Dicho servicio permite obtener información acerca de un par concreto (incluida



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

la máxima velocidad de sincronización soportada en sentido ascendente y descendente para las señales contempladas) mediante la realización de medidas sobre el par pertinente. El servicio permite pues conocer, en detalle e incluso con carácter previo, las características de un determinado par, de modo que es posible hacer una previsión con un alto grado de certeza acerca de las señales que podrán desplegarse sobre él.

Se trata pues de un servicio destinado a suministrar información fiable y detallada sobre el estado de un bucle concreto, pero no a adecuar sus características a una determinada posibilidad de uso. En cambio, el servicio de reubicación de pares (apartado 6.6.3 de la OBA) sí permite solicitar la sustitución de un segmento (o segmentos) de un par de abonado por otro disponible de mejores características, para facilitar, en lo posible, la introducción de la señal deseada.

Así pues, el servicio de caracterización permite conocer en detalle las características de un determinado par, y si las citadas características no son las más óptimas, existe la posibilidad de solicitar el servicio de reubicación de pares para conformar un bucle de mejores características.

Todo lo anterior no impide que a la luz de la experiencia –ya sea en una eventual revisión futura de la OBA o bien en el marco de la libre negociación entre las partes interesadas, siempre basada en la buena fe⁴– puedan abordarse mecanismos adicionales a los citados que reduzcan al mínimo el grado de incertidumbre sobre el funcionamiento de las señales en los bucles a suministrar, teniendo en cuenta tanto los intereses de los operadores autorizados, como las posibilidades de TESAÚ de ofrecer garantías dadas las dimensiones de la planta y la diversidad de situaciones existentes.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA. Deben tramitarse todas las reclamaciones por avería o comunicaciones de incidencia, y deben dedicarse los esfuerzos y recursos necesarios para su resolución en los tiempos máximos garantizados.

SEGUNDA. En el texto vigente de la OBA no se establece la obligación de Telefónica de España, S.A.U., de garantizar el funcionamiento de una determinada tecnología en un bucle desagregado, por lo que corresponde al

⁴ Según lo establecido en la Resolución, de 29 de abril de 2001, por la que se insta la modificación de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado publicada por Telefónica de España, S.A.U., en fecha 20 de enero de 2001.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

operador que lo solicita la decisión de qué señales es posible introducir en un determinado bucle.

TERCERA. El servicio de caracterización permite conocer en detalle las características de un determinado par, de modo que los operadores pueden hacer una previsión con un alto grado de certeza acerca de las señales que podrán desplegarse sobre él.

CUARTA. Si las características de un determinado par no son las más óptimas, existe la posibilidad de solicitar el servicio de reubicación de pares para facilitar, en lo posible, la introducción de la señal deseada.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y el Artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Carlos Bustelo García del Real

José Giménez Cervantes