



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Jaime Almenar Belenguer, 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 30/06 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 14 de septiembre de 2006, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

por el que se aprueba la

RESOLUCIÓN SOBRE EL CONFLICTO DE ACCESO ENTRE FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A., Y TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., EN RELACIÓN CON EL SGO DE LA OFERTA DE ACCESO AL BUCLE DE ABONADO (OBA)

DT 2006/103

I. ANTECEDENTES DE HECHO

1º.- Escrito inicial de France Telecom

Con fecha 28 de diciembre de 2005, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) escrito de France Telecom España, S.A. (en adelante, FTE) por el que plantea conflicto de acceso con la entidad Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, TESAU).

FTE considera que la herramienta web denominada SGO de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA) de TESAU presenta graves deficiencias, entre las que se encontrarían las siguientes: servicios no incorporados al sistema, bases de datos no disponibles o no acordes a lo dispuesto en la OBA, incoherencia de la información contenida en diferentes bases de datos de TESAU, imposibilidad de validar solicitudes con número de pasaporte, pérdida de mensajería, falta de volcado de incidencias, o disponibilidad insuficiente del sistema.

FTE solicita que se declare que TESAU está incumpliendo las obligaciones que le fueron impuestas en relación con la interfaz web, y que se inicie expediente sancionador por dicho incumplimiento. Asimismo FTE solicita que se inste a TESAU a completar el desarrollo e implantación del SGO y sus bases de datos en el plazo máximo de tres meses, y a que establezca medios de comunicación alternativos eficaces ante la falta de disponibilidad de la interfaz web. FTE solicita también que se inste a TESAU a actualizar en el plazo de quince días la información de las bases de datos hoy disponibles; y que se obligue a TESAU a tramitar sus propios servicios a través de la misma interfaz que los otros operadores se ven obligados a utilizar.

2º.- Comunicación de inicio del procedimiento

A la vista de la solicitud presentada por FTE, esta Comisión, con arreglo a las previsiones de la Ley 30/1992, de 31 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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), procede a la incoación e instrucción del correspondiente procedimiento administrativo.

Con fecha 31 de enero de 2006 se comunica dicho trámite a los interesados, FTE y TESAU, dirigiéndoles sendos escritos, mediante los cuales se les informaba de que, en virtud de la solicitud de intervención presentada por la primera, había quedado iniciado el correspondiente procedimiento administrativo.

3º.- Alegaciones de TESAU

Con fecha 23 de febrero de 2006 se recibe escrito de TESAU en el que se formulan una serie de alegaciones. En relación a la implementación de ciertos servicios de acceso al bucle, que según FTE no han sido incorporados al SGO, TESAU alega que algunos de ellos no están contemplados en la OBA vigente, como es el caso de basculación de par y reubicación de pares para la modalidad de acceso desagregado compartido. Para otros servicios, TESAU indica que se está proporcionando una solución funcional vía correo electrónico. Por otro lado, aporta una relación de causas para justificar los rechazos de solicitudes de ciertos servicios denunciados por FTE.

TESAU indica que no está incurriendo en incumplimiento de sus obligaciones en lo que respecta a los servicios de provisión de información. Según TESAU, la información de la base de datos de edificios y repartidores que no se encuentra disponible en el SGO a través de la interfaz web, se trata de información sensible y por ello se proporciona en forma de anexo confidencial. En cuanto a la base de datos de unidades básicas, alega que el concepto de “unidad básica” no es un dato manejado en el ámbito de TESAU y por lo tanto no existe. TESAU afirma que, en la base de datos de pares, sí es posible realizar consultas de pares vacantes por domicilio postal, contrariamente a lo que denuncia FTE, y que los errores en la base de datos de demarcaciones y centrales para acceso indirecto son casos puntuales.

Sobre la falta de coherencia de información entre las bases de datos de TESAU que denuncia FTE, y que se traducirían en rechazos injustificados de solicitudes, TESAU alude a errores puntuales en algunos casos y aporta una relación de motivos que justificarían los rechazos que indica FTE en otros casos.

En cuanto a los problemas de validación en los casos en que las solicitudes son cumplimentadas con número de identificación de pasaporte, TESAU alega que no está obligada a aceptar dicha identificación.

En relación a los problemas de pérdida de mensajería y de falta de volcado de incidencias, TESAU indica que se trata de problemas puntuales y los justifica mediante diferentes motivos.

En lo referente a la disponibilidad del sistema, TESAU coincide con FTE en que en algunos casos sí se ha dado un problema real, pero el tiempo de indisponibilidad no coincide con el que indica FTE. En otros casos TESAU afirma que puede tratarse de problemas de lentitud. Además, argumenta que los niveles de disponibilidad necesarios del SGO se podrían asimilar a los de la Entidad de Referencia (ER) de portabilidad, que en la práctica son mucho menos exigentes.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

4º.- Escrito adicional de FTE

Con fecha 1 de marzo de 2006 se recibe escrito de FTE en el que formula una serie de alegaciones. FTE alega que los hechos denunciados en su escrito inicial de 28 de diciembre se han seguido produciendo y que además se han producido durante el mes de enero dos nuevos hechos que han ocasionado serios perjuicios a FTE. El primer hecho grave referido es la pérdida total de la mensajería del SGO asociada al GigADSL y al ADSL/IP desde el día 4 al 17 de enero de 2006, perdiendo FTE el control absoluto de sus servicios así como la visibilidad de la gestión de los mismos. El segundo hecho grave es en relación a la imposibilidad de abrir reclamaciones en SGO durante dos días a raíz de un cambio de versión en el SGO de reclamaciones el día 15 de enero sin previo aviso por parte de TESAU.

Por otro lado, FTE aporta nuevos datos sobre las caídas y tiempos de indisponibilidad del sistema SGO desde el 18 de diciembre de 2005, denunciando que TESAU incumple sistemáticamente los niveles de calidad del SGO establecidos en la OBA.

5º.- Informe de los Servicios

Con fecha 4 de abril de 2006 los Servicios de la CMT emiten informe en el presente procedimiento, concediendo un plazo de 10 días para formular alegaciones. En el mencionado informe se propone instar a TESAU a subsanar todas las deficiencias constatadas en el SGO y sus bases de datos, otorgándole los siguientes plazos:

- a) Actualización de toda la información e inclusión de los datos que faltan en las bases de datos de edificios y repartidores y de pares. Solucionar los problemas de incoherencia de los datos: dos meses.
- b) Implantación de la base de datos de unidades básicas. Integración de los servicios de acceso a la información en SGO, siguiendo el modelo de ventanilla única y el formato establecido en la OBA: cuatro meses.
- c) Completar el desarrollo de las funcionalidades de servicios de acceso al bucle que faltan en SGO y subsanar las deficiencias halladas en las que existen: tres meses.
- d) Solventar los problemas técnicos que conllevan el incumplimiento de los niveles de servicio del SGO en cuanto a disponibilidad y tiempos de respuesta del sistema, definidos en el punto A.9 del Anexo I de la OBA: tres meses.

6º.- Ampliación del plazo para alegaciones

Mediante escrito de fecha 25 de abril de 2006, TESAU solicita la ampliación del plazo de diez días concedido para formular alegaciones, siendo concedida dicha ampliación de plazo por esta Comisión.

7º.- Ampliación de plazo del procedimiento

Debido a la complejidad del asunto de referencia, mediante escrito de fecha 25 de abril de 2006 se acordó la ampliación del plazo máximo de resolución y notificación del presente procedimiento en cuatro meses adicionales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42.6 de la LRJPAC.

8º.- Alegaciones recibidas

Por medio de sendos escritos recibidos respectivamente con fechas 21 y 28 de abril de 2006, FTE y TESAU formulan alegaciones en el trámite de audiencia concedido al efecto conforme al artículo 84 de la LRJPAC.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Alegaciones de FTE

FTE se muestra en general conforme con las conclusiones del informe de audiencia, pero estima que se han desatendido aspectos importantes de su solicitud. En este sentido, FTE considera que es fundamental que la CMT declare que TESAU está incurriendo en incumplimientos en materia de SGO y servicios de información de la OBA, y que acumule dichos incumplimientos al procedimiento sancionador RO 2006/12, puesto según FTE, *“resulta evidente la intencionalidad de TESAU de incumplir sus obligaciones en materia de desagregación de bucle”*.

Por otro lado, FTE solicita que la CMT, además del incumplimiento en que está incurriendo TESAU, declare que se han producido daños y perjuicios a FTE que deben ser resarcidos por TESAU, independientemente de que en la modificación de la OBA se establezcan ANS y penalizaciones en relación al SGO y sus bases de datos. Para la evaluación del alcance de los mencionados daños y perjuicios, FTE aporta una serie de datos a fin de que se calculen las indemnizaciones que procedan. FTE solicita asimismo que se establezcan multas coercitivas, asociadas al posible incumplimiento por parte de TESAU de los plazos que se le concedan para corregir las deficiencias halladas en el SGO y sus bases de datos. FTE reclama que los plazos concedidos a TESAU para subsanar las deficiencias en el SGO y sus bases de datos sean menores que los propuestos en el informe de audiencia, puesto que la implantación del SGO ya debería estar concluida hace años. Por último, FTE afirma que la información dada por TESAU en relación a las solicitudes de “instalación de splitter de abonado” es falsa, aportando datos para ratificar la veracidad de los hechos denunciados en su escrito inicial.

Alegaciones de TESAU

TESAU reitera las alegaciones de su escrito inicial, y además realiza una serie de alegaciones adicionales relativas a diferentes puntos del informe de audiencia. En estas alegaciones, TESAU aporta nuevos argumentos para justificar diversas carencias y deficiencias del SGO y sus bases de datos, en particular en varios de los servicios de acceso al bucle, las bases de datos de los servicios de información, la gestión de incidencias, los problemas de validación y la disponibilidad del sistema (TESAU afirma que está mejorando la arquitectura hardware y el software del sistema para solventar estos problemas).

En cuanto a las modificaciones generales requeridas en el informe de audiencia, TESAU estima que, a raíz de la experiencia adquirida en versiones anteriores de la OBA, los plazos necesarios para llevarlas a cabo son mayores que los concedidos en el informe. TESAU solicita asimismo que se contemplen en la OBA cortes planificados durante fines de semana para actualizaciones del sistema de hasta 12 horas al mes.

9º.- Requerimiento de información

Con fecha 21 de junio de 2006 se remitió a FTE un requerimiento de información en el que se le solicita cierta información necesaria para la comprobación de los datos, en virtud de los cuales debe pronunciarse esta Comisión en el presente procedimiento.

10º.- Respuesta de FTE al requerimiento de información

Con fecha 13 de julio de 2006 tuvo entrada en el Registro de la CMT escrito de FTE, en el que responde a la información solicitada en dicho requerimiento de información.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

11º.- Remisión de las actuaciones practicadas en el expediente DT 2006/588

Con fecha 14 de septiembre de 2006 esta Comisión acuerda trasladar las actuaciones practicadas en el expediente DT 2006/588 al presente procedimiento por coincidir los hechos denunciados y la petición de Jazz Telecom S.A.U. en aquél con aspectos planteados en el presente conflicto por FTE.

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- Objeto del procedimiento

El presente procedimiento tiene por objeto el análisis del conflicto planteado por FTE acerca de los supuestos incumplimientos de obligaciones con respecto a la herramienta web SGO de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA).

Segundo.- Habilitación competencial

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), en su artículo 48.2, indica que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto, entre otras cuestiones, el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y la resolución de los conflictos entre operadores. Dichas competencias generales se concretan en la habilitación competencial de esta Comisión para actuar en esta materia, recogida en el apartado 3. letra d) del mismo artículo, que establece que es función de esta Comisión la resolución vinculante de los conflictos que se susciten entre operadores en materia de acceso o interconexión.

Asimismo, el artículo 11.4 de la LGTel establece que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá intervenir en las relaciones entre operadores, a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado, con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3 del mismo texto legal. A tales efectos, el artículo 14 de la LGTel señala que conocerá la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones de los conflictos en materia de obligaciones de interconexión y acceso derivadas de esta ley y de sus normas de desarrollo.

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

De conformidad con lo anterior, esta Comisión tiene habilitación competencial suficiente para resolver el conflicto suscitado entre FTE y TESAU.

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

Mediante Resolución del Consejo de la CMT de 11 de mayo de 2006, se define y analiza el Mercado 11 que hace referencia al acceso desagregado al por mayor



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

(incluido el acceso compartido) a los bucles y subbucles metálicos a efectos de prestación de servicios de banda ancha y vocales. En esta Resolución se determina que Telefónica tiene individualmente poder significativo en el mercado de referencia, en el sentido de lo dispuesto en el apartado 2, artículo 14, de la Directiva Marco, y en el Anexo 2, apartado 8 de la LGTel y en consecuencia, se imponen a Telefónica las obligaciones de acceso, orientación a costes, transparencia, separación de cuentas y no discriminación. La Resolución de 11 de mayo de 2006 ha sido publicada en el BOE de 24 de mayo de 2006. Las obligaciones impuestas a Telefónica son las siguientes:

- 1º. Obligación de proporcionar los servicios mayoristas de acceso completamente desagregado y parcialmente desagregado al bucle de abonado a todos los operadores, a precios regulados. La efectividad de esta obligación 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 (arts. 13.1d de la LGTel y 10 del Reglamento de Mercados; art. 12 de la Directiva de Acceso).
 - b) Ofrecer el servicio de acceso al bucle a precios orientados en función de los costes de producción (arts.13.1e de la LGTel y 11 del Reglamento de Mercados; art. 13 de la Directiva de Acceso) a los operadores de red fija que así lo soliciten.
 - c) Separar sus cuentas para sus actividades relacionadas con el acceso desagregado al bucle de abonado (arts. 13.1c de la LGTel y 9 del Reglamento de Mercados; art. 11 de la Directiva de Acceso).
- 2º. Obligación de transparencia en la prestación de los servicios de acceso desagregado al bucle de abonado. Telefónica está obligada a la publicación de una oferta de Referencia para la prestación de los servicios de acceso al bucle de abonado suficientemente desglosada para garantizar que no se exija pagar por recursos 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).
- 3º. Obligación de no discriminación en las condiciones de acceso desagregado al bucle. Obligación de no discriminación en las condiciones de acceso (arts. 13.1b de la LGTel y 8 del Reglamento de Mercados; art. 10 de la Directiva de Acceso).
- 4º. Determinación de las concretas condiciones de acceso al bucle de abonado.

Dada la obligación que estableció el artículo 11.1 del Reglamento de acceso al bucle de abonado y de conformidad con el artículo 3.1 del Reglamento comunitario sobre acceso al bucle, los operadores dominantes de redes fijas deben publicar una oferta de referencia de acceso al bucle. Conforme a lo anterior TESAÚ dispone de su Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA), oferta de referencia que le vincula constituyendo un conjunto de prestaciones mínimas que TESAÚ está obligada ofrecer. Asimismo, dada la obligación que estableció el artículo 3.1 del Reglamento de acceso al bucle de abonado y de conformidad con el artículo 3.2 del Reglamento comunitario sobre acceso al bucle, los operadores dominantes de redes fijas deben atender las solicitudes razonables de acceso al bucle y a los recursos asociados.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Mediante Resolución del Consejo de la CMT de 11 de mayo de 2006, se define y analiza el Mercado 11 que hace referencia al acceso desagregado al por mayor (incluido el acceso compartido) a los bucles y subbucles metálicos a efectos de prestación de servicios de banda ancha y vocales. En esta Resolución se determina que TESAU tiene individualmente poder significativo en el mercado de referencia, en el sentido de lo dispuesto en el apartado 2, artículo 14, de la Directiva Marco, y en el Anexo II, apartado 8 de la LGTel y en consecuencia, se imponen a TESAU las obligaciones de acceso, orientación a costes, transparencia, separación de cuentas y no discriminación. Por ello, tras la publicación de dicha resolución en el BOE con fecha 24 de mayo de 2006, se puede afirmar que todas las obligaciones de TESAU que derivaban del anterior marco regulatorio mantienen su vigencia tras el análisis del Mercado 11.

Cuarto.- Incumplimiento de obligaciones con respecto al SGO

Sobre la implementación de los servicios de acceso al bucle

FTE expone en su escrito inicial que los procedimientos de solicitud de basculación de par y reubicación de pares están disponibles para la modalidad “completamente desagregado” pero no para la modalidad de “desagregado compartido”. TESAU alega que en la OBA vigente no se contempla la obligación de proporcionar dichos servicios para la modalidad de acceso desagregado compartido.

El servicio de basculación de par no estaba hasta la fecha contemplado en la OBA para la modalidad de acceso desagregado compartido, por lo tanto no era obligatoria su provisión por parte de TESAU, pero se ha establecido su obligatoriedad a partir de la entrada en vigor de la Resolución del expediente MTZ 2005/1054 de modificación de la OBA. Por otra parte, en ningún punto de la OBA vigente se indica que el servicio de reubicación de pares no sea obligatorio para la modalidad de acceso desagregado compartido. En su escrito de alegaciones al informe de audiencia, TESAU admite que esto último es cierto, pero argumenta que no está estipulado en la OBA el precio del servicio para esta modalidad, razón por la cual no ha sido implementado en el SGO. Evidentemente, esto no es motivo justificado para la no inclusión de la funcionalidad en SGO, independientemente de lo estipulado por la OBA en materia de precios para la provisión del servicio de reubicación de par.

En los procedimientos de solicitud de instalación de PTR y basculación de par, FTE indica en sus alegaciones iniciales que no aparece en el formulario web el campo de fecha y hora, que es un campo obligatorio según la OBA. TESAU por el contrario afirma que sólo es obligatorio incluir el campo opcional “horario preferido para la actuación”, aportando documentos donde se reflejan las capturas de pantalla de los formularios de solicitud. En dichos documentos se aprecia que no figura la fecha de la solicitud en ninguno de los dos formularios. La OBA indica que la “fecha de solicitud” es un campo obligatorio para los procedimientos de instalación de PTR y basculación de par en sus apartados 1.5.4.9 y 1.5.4.10 respectivamente. Indica TESAU en sus alegaciones al trámite de audiencia que el SGO calcula la fecha y hora en que se produce cada solicitud para evitar modificaciones involuntarias de dichos campos, añadiendo que si la CMT lo estima conveniente, puede incluir el campo de fecha en todos los formularios de alta, pero protegido de modo que no se pueda modificar sino sólo visualizar en pantalla. A la vista de los argumentos expuestos por TESAU, se considera razonable la solución propuesta por ésta.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

FTE afirma en su escrito inicial que el procedimiento de “Alta/baja/migración de pPAI” en GigADSL presenta continuas y prolongadas indisponibilidades, lo cual obliga a usar el sistema antiguo vía correo electrónico. TESAU alega que tales indisponibilidades del sistema se han podido deber a errores puntuales y que, en cualquier caso, se han podido solventar estos inconvenientes haciendo uso del sistema alternativo de correo electrónico dando así TESAU cumplimiento a sus obligaciones. No obstante, y a pesar de que TESAU proporciona una vía alternativa para la solicitud del servicio, no está cumpliendo con el procedimiento que se explicita en la OBA: que la funcionalidad de solicitud del servicio esté disponible a través de la interfaz web del SGO, con los niveles mínimos de disponibilidad especificados en dicha oferta.

En lo referente al servicio de “Instalación de splitter de abonado” en GigADSL, FTE afirma que la funcionalidad existe, pero TESAU no ha ejecutado ninguna de las 200 solicitudes realizadas por FTE. TESAU argumenta que tiene registrada una cantidad mucho menor de solicitudes de este servicio por parte de FTE. TESAU aporta las cifras de solicitudes aceptadas y rechazadas, tanto para acceso compartido como para GigADSL, especificando los motivos de rechazo. Aporta también un documento donde consta que se han finalizado las instalaciones de splitter solicitadas en la modalidad de acceso compartido. FTE en sus alegaciones indica que esta información proporcionada por TESAU es falsa, y aporta datos para apoyar la veracidad de los hechos denunciados. En concreto, FTE aporta un correo electrónico enviado a TESAU en septiembre de 2004 en el que adjunta un fichero con unas 120 instalaciones de splitter de abonado, de las que a fecha de abril de 2006 FTE afirma que no se ha finalizado ninguna. Los datos proporcionados por FTE parecen indicar que efectivamente se han producido problemas y retrasos en la provisión de este servicio, tanto en la modalidad de acceso indirecto como en la de acceso compartido, en algún momento debido a una incorrecta implementación del mismo en SGO, problemas que deberían ya haber sido solventados por TESAU.

Los procedimientos de “Accesos por personal no acreditado previamente” y “Visita-replanteo para coubicación”, pertenecientes al servicio de ubicación, y los procedimientos asociados al servicio de entrega de señal (Alta/ampliación/baja de entrega de señal mediante cámara multioperador, mediante capacidad portadora y mediante enlace radio; y Visita-replanteo para enlace de radio), no están disponibles en SGO, y que los procedimientos de solicitud de ubicación distante y coubicación en SdO/SdT presentan una falta de trazabilidad y transparencia, según FTE. TESAU reconoce este hecho, pero alega que están funcionando correctamente mediante correo electrónico, sin que se hayan recibido quejas de otros operadores.

En su apartado 1.5.1.7 la OBA dispone que TESAU debe poner a disposición de los operadores autorizados una interfaz alternativa como respaldo al SGO, para “posibles situaciones de contingencia en la interfaz web”, en ningún caso como medio habitual para realizar las solicitudes de provisión de servicios. TESAU en sus alegaciones al trámite de audiencia indica que esto último no es totalmente cierto puesto que en el apartado 1.5.1.9 de la OBA se dice que también se admiten otras interfaces diferentes a la interfaz web. El mencionado apartado de la OBA dice textualmente lo siguiente:

“Se ofrecerán interfaces adicionales para realizar el envío masivo de solicitudes y consultas en los servicios de prolongación de par, alta de conexiones de acceso indirecto y servicios de información. Estarán basadas en una interfaz mediante correo



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

electrónico que aceptará ficheros adjuntos los mensajes y seguirán los principios de los procedimientos definidos en esta oferta con interfaz web.”

En este apartado se indica claramente que se trata de “*interfaces adicionales*”, obviamente en el sentido de alternativos, nunca sustitutivos, tal y como ya se ha razonado anteriormente. Por tanto TESAU no puede ampararse en el hecho de que ya proporciona a los operadores un medio diferente al SGO para efectuar la solicitud de los servicios, para incumplir la obligación que tiene de implementar las solicitudes de estos servicios en SGO, tal y como se describe en la OBA.

De todo lo anterior cabe concluir que TESAU está incumpliendo obligaciones referidas a la implementación en SGO de un conjunto de funcionalidades asociadas a la solicitud de servicios de acceso al bucle. A pesar de que TESAU proporciona medios alternativos para llevar a cabo estas funcionalidades, no queda justificada en ningún modo la carencia de las mismas en el SGO.

Sobre la implementación de los servicios de acceso a la información

FTE constata en su escrito inicial que las bases de datos de edificios y repartidores no están en el SGO, y que es necesario acceder a ellas a través de la web en que TESAU tiene publicada la OBA, obteniendo la información en forma de anexo confidencial y siendo dicha información incompleta. Además indica que no se incluyen datos fundamentales como la identificación de la central (si es atendida o desatendida), porcentajes de pares activos, vacantes, longitudes y mapas geográficos de cobertura por central y que la fecha de actualización es desconocida y los ficheros son en muchas ocasiones difíciles de identificar. TESAU alega que la información que no está disponible en la zona de descarga de información de la OBA es “sensible” y por ello se proporciona en forma de anexo confidencial, sólo accesible para aquellos operadores que van a contratar OBA. TESAU alega asimismo que toda la información que no está disponible, por ser especialmente sensible para TESAU, se facilita al operador en el Proyecto Técnico de Coubicación. TESAU indica además que la información sobre edificios y repartidores está estructurada en forma de varios ficheros Excel y distribuida en diferentes sistemas de TESAU.

Tal y como se pudo comprobar en la inspección llevada a cabo por la CMT en el ámbito del procedimiento sancionador RO 2003/1737 con fecha 15 de julio de 2005, la información de dichos anexos confidenciales es incompleta, faltando datos como la identificación de la central (atendida o no atendida), mapas de cobertura de la central o número de pares vacantes. Acerca de la información sobre si el edificio es permanentemente atendido o no, cabe decir que la CMT ya se ha pronunciado en anteriores ocasiones sobre este tema, sopesando por un lado la importancia para los operadores coubicados de disponer de esta información y por otro lado la sensibilidad de la misma: TESAU tiene la obligación de proporcionar esta información, a través de un acceso web seguro a las bases de datos de los servicios de información, pues los operadores autorizados precisan de ella para conocer el precio de los accesos, y se debe recalcar que sobre ellos pesa también la obligación de confidencialidad y responsabilidad del uso que su personal autorizado haga de esa información. Por otro lado, en el apartado 4.3 de la OBA se indica que la base de datos de edificios y repartidores debe estar unificada en un único archivo MS-Access o texto CSV (valores separados por comas) para facilitar su tratamiento automatizado, e integrada en el SGO y no en varios ficheros y distribuida en diferentes sistemas.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En sus alegaciones al trámite de audiencia referentes a las bases de datos de edificios y repartidores, TESAU reitera sus argumentos iniciales, agregando que no parece razonable exigirle que ponga a disposición de los operadores el área atendida por las centrales en formato cartográfico tratable por GIS, puesto que ya proporciona esa información en formato texto tratable mediante soluciones comerciales GIS, y que la propia TESAU no utiliza en sus procesos la representación cartográfica de dicha información. En este punto hay que señalar que la OBA exige que se proporcione información sobre el área atendida por cada repartidor, en forma no sólo del listado de calles, sino también mediante un mapa geográfico a escala en formato tratable por sistemas de información geográfica. Cabe plantearse la validez y compatibilidad con cualquier sistema GIS de la información que proporciona TESAU en formato texto.

Las bases de datos de unidades básicas no se han publicado en ninguna fuente de TESAU, según FTE. Dichas bases de datos han sido solicitadas repetidamente por los operadores. TESAU expone que el concepto de “unidad básica” no se maneja en TESAU y por tanto es un dato que no existe, añadiendo en sus alegaciones al trámite de audiencia que le supondría un desarrollo costoso e importante. TESAU detalla además el procedimiento que utiliza en su negocio de creación de red. Este procedimiento consiste en establecer la proximidad de los pares en base a su numeración, agrupándolos en series de 25. Por ello, TESAU expone que se puede ofrecer una información equivalente a la solicitada en el servicio de consulta de unidades básicas para ser consultada individualmente en cada par o en una caja terminal, pero no en la unidad básica como tal.

El concepto de unidad básica es esencial en el ámbito del plan de gestión del espectro en la planta de abonado, por lo tanto el hecho de que TESAU afirme que este dato no existe es incoherente con el desarrollo de dicho plan. Debe recordarse que fue la propia TESAU quien propuso su inclusión en la OBA como dato básico dentro del plan de gestión del espectro, y que en la modificación de la OBA 2004 también propuso la introducción del procedimiento de modificación de la señal presente en un par, procedimiento que lógicamente debe alimentar la base de datos de unidades básicas con el fin de que su información esté debidamente actualizada. En sus alegaciones al informe de audiencia, TESAU expone que en sus procesos internos, agrupa los pares en series de 25 según su número para determinar la validez de una línea para un determinado servicio, en función de las señales de las líneas adyacentes. De esta afirmación se puede deducir que, aunque TESAU indique que no maneja el concepto de “unidad básica”, sí que dispone para la provisión de sus propios servicios de una información equivalente. Lo que se exige a TESAU es solamente que ofrezca transparencia sobre la utilización de esa información y de la aplicación de las reglas de despliegue del plan de gestión del espectro.

En relación a las bases de datos de pares de cobre individuales, FTE expone en su escrito inicial que TESAU proporciona este servicio a través de un sistema diferente del SGO denominado SCRABA. Denuncia que en dicho sistema no se pueden consultar muchos de los parámetros definidos en la OBA y no es posible realizar búsquedas por dirección postal, tal y como especifica la OBA, sólo por número de teléfono. TESAU alega que no es cierto que no existan muchos parámetros definidos en la OBA, sino sólo aquellos relacionados con las unidades básicas. Indica también



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

que sí es posible realizar búsquedas por domicilio postal, adjuntando documentación para apoyarlo.

En la inspección mencionada anteriormente se pudo constatar que, efectivamente, en la base de datos de pares no existen los datos relacionados con las unidades básicas, tal y como reconoce TESAU. Pero tampoco figuran otros datos obligatorios según OBA y que no guarda relación con las unidades básicas. Además, aunque es posible realizar búsquedas por domicilio postal, la información que se obtiene es también deficiente.

FTE señala que las bases de datos de demarcaciones y centrales para acceso indirecto no están en SGO, sino en la web donde TESAU publica la OBA, y se proporcionan en forma de anexo confidencial. FTE indica que la información es errónea en demasiadas ocasiones y no es fácil identificar los archivos correctos. TESAU achaca estos errores a “inconvenientes puntuales”, pero en ningún caso a incumplimiento de sus obligaciones.

Aquí hay que volver a insistir en que todas las bases de datos deben estar integradas en el SGO y seguir el modelo de ventanilla única. Asimismo, TESAU debe ser lo más diligente posible a la hora de garantizar que la información proporcionada en las bases de datos sea correcta y esté actualizada.

De todo lo anterior se deduce que TESAU está incurriendo en el incumplimiento de una serie de obligaciones en relación a la implementación de los servicios de información de la OBA:

- Las bases de datos no son accesibles desde la web del SGO y no siguen el modelo de ventanilla única, estando en ocasiones distribuidas en varios sistemas de TESAU.
- La información proporcionada es frecuentemente incompleta, incoherente o no está actualizada.
- No está disponible toda la información que la OBA dispone que debe existir en la base de datos de pares de cobre individuales y en la base de datos de edificios y repartidores y además ésta última no está unificada en un único archivo.
- La base de datos de unidades básicas no se encuentra implementada.

Hay que reseñar que en el ámbito del expediente MTZ 2001/4038, mediante Resolución de fecha 29 de abril de 2002, se instó a TESAU a implantar el sistema de procedimientos administrativos vía web, otorgándole unos plazos para ello, plazos que a fecha de hoy han sido ampliamente superados en más de tres años desde que debería haber estado plena y completamente operativo.

Sobre la implementación de la gestión de incidencias

En sus alegaciones iniciales FTE indica que, tanto para las incidencias de provisión como para las de averías, las funcionalidades de escalado y seguimiento no son efectivas, y que la información volcada en la herramienta es mínima, impidiendo tener control y realizar un seguimiento de las incidencias, teniendo que recurrir a medios alternativos. TESAU afirma que sí es posible realizar el seguimiento vía web, y que FTE no le ha facilitado sus direcciones de correo electrónico para la configuración de



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

la funcionalidad de seguimiento de las incidencias mediante notificaciones vía mail. Además TESAU señala que el escalado es un procedimiento al margen del SGO.

FTE también denuncia la indisponibilidad del sistema de gestión de incidencias a causa de la implantación de una nueva versión del mismo por parte de TESAU, sin previo aviso a los operadores.

El seguimiento y control de las incidencias debe poder ser efectuada desde la interfaz web del SGO, independientemente de que los cambios en el estado de las mismas sean notificados vía mail al operador, por lo tanto esta funcionalidad debe estar operativa en el SGO, y cumplir con los niveles de calidad especificados. En cuanto al escalado de incidencias, la OBA define en su apartado 1.6.7 cómo debe llevarse a cabo este procedimiento, en particular los medios a utilizar serán el correo electrónico y el teléfono, no contemplándose su implementación en SGO, tal y como alega TESAU.

Sobre la falta de coherencia de la información entre las bases de datos de TESAU

FTE señala que se producen rechazos injustificados de solicitudes por falta de coherencia entre el SGO y las bases de datos sobre cobertura que publica TESAU. TESAU achaca algunos de estos rechazos a errores puntuales, en particular los rechazos de desagregación de bucle compartido por código "R001 – Datos incorrectos en la solicitud, bucle pertenece a la central XXX" y rechazos GigADSL e IP túnel por código "011 sin cobertura GigADSL". En los rechazos con código "R032 – tipo de solicitud no permitido tiene o no tiene acceso indirecto", TESAU alega que los rechazos son procedentes. FTE indica que ha tenido 2.156 rechazos por código R001 desde enero de 2005, y que un 2% de solicitudes le son rechazadas cada mes por el motivo 011.

Se han analizado los datos relativos a la desagregación de bucle de abonado enviados por TESAU a esta Comisión en febrero de 2006, en cuanto al porcentaje de solicitudes rechazadas con respecto al total. A modo de ejemplo, en el mes de febrero se han recibido en total **CONFIDENCIAL[]** solicitudes de alta de prolongación de par compartido, de las cuales **CONFIDENCIAL[]** han sido rechazadas (aproximadamente el **32%** de las solicitudes), y **CONFIDENCIAL[]** solicitudes de cambio de indirecto a compartido, de las cuales **CONFIDENCIAL[]** han sido rechazadas (aproximadamente el **30%**). Ante tal volumen de rechazos, parece evidente que éstos no se están produciendo por motivos puntuales, como afirma TESAU, y que se trata de una incompleta y deficiente implantación del SGO y sus bases de datos. En cuanto a los casos de rechazo por código R032 cabe hacer mención a que a partir de la entrada en vigor de la Resolución del expediente MTZ 2005/1054 de modificación de la OBA, la incorrección del tipo de cambio de modalidad no debe dar lugar al rechazo de la solicitud de prolongación de par.

Por otra parte, en el marco del expediente DT 2006/588 sobre el conflicto de acceso entre las entidades Jazz Telecom, S.A.U. (en adelante Jazztel) y TESAU, cuyas actuaciones se acordó trasladar al presente procedimiento, se constató lo apuntado por Jazztel, confirmándose que el origen del conflicto radicaba en un error en la catalogación de la central de Campello en la aplicación SGO, donde dicha central aparecía como "inviabile" a pesar de que en la base de datos donde figuran los espacios vacantes en las centrales de TESAU se declaraba la existencia de 30 metros



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

cuadrados disponibles para coubicación, lo que claramente constituye un hecho más que viene a demostrar la falta de coherencia de la información proporcionada por TESAU y, por tanto, la deficiente implantación del SGO y sus bases de datos.

Sobre los problemas de validación

FTE señala en su escrito inicial que está recibiendo entre 90 y 100 rechazos de solicitudes al mes cuando se cumplimenta la identificación del abonado mediante el Número de Pasaporte, teniendo que contactar FTE con el cliente para solicitarle el NIE. TESAU señala que en la OBA no está contemplado que tenga la obligación de aceptar numeración de pasaportes extranjeros.

Sin embargo, en el apartado 1.5.4.4 de la OBA se recoge expresamente como dato de abonado válido el Número de Pasaporte en las solicitudes de alta o cambio de modalidad, dentro del procedimiento de prolongación de par. Por tanto, TESAU tiene la obligación inequívoca de adaptar el sistema para que admita dicho formato como identificación de abonado válida.

En sus alegaciones TESAU señala que aunque se rechazaban los pasaportes como identificadores de clientes, actualmente ya no se rechazan.

Sobre los problemas de pérdida de mensajería

FTE indica en su escrito inicial que viene observando que el hecho de recibir un correo electrónico de acuse de recibo, tras haber enviado un grupo de solicitudes, no garantiza que dichas solicitudes estén siendo tramitadas, pudiendo no haber sido en la práctica registradas en el SGO. FTE Indica que 4.000 solicitudes han sido reenviadas en los últimos meses por este motivo. TESAU alude a problemas técnicos para justificar este hecho, en particular “problemas físicos de espacio en la base de datos”, y a posibles errores en el formato de la solicitud, así como a la falta de garantía de Internet a la hora de entregar los mensajes, añadiendo que está preparando una propuesta de nuevo interfaz que contemple el envío de un acuse de recibo por parte de los operadores para verificar que han recibido correctamente los mensajes de aceptación o rechazo de la solicitud.

FTE añade en su escrito de 1 de marzo de 2006 que desde el día 4 al 17 de enero de 2006 dejó de recibir toda la mensajería del SGO relativa a los servicios GigADSL y ADSL/IP, debido a una modificación en el buzón que utiliza TESAU para remitir la mensajería, sin avisar con antelación a FTE.

TESAU justifica el rechazo de solicitudes entre el 11 y el 14 de diciembre por “problemas de espacio físico en la base de datos”. Esto parece indicar nuevamente una deficiente implementación SGO por parte de TESAU, como se ha señalado en puntos anteriores. En la OBA se fijan unos niveles de servicio que TESAU tiene obligación de cumplir, y por lo tanto debe realizar una previsión adecuada de los recursos a dedicar para cumplir tales niveles, y no dar lugar a situaciones como ésta. Por otra parte, el estado de las solicitudes debe poder ser consultado vía SGO, independientemente de que, de forma eventual, pueda perderse algún correo electrónico de aceptación/rechazo de las solicitudes. Por lo tanto, los operadores deben estar en disposición de consultar vía web si las solicitudes enviadas son aceptadas o rechazadas, aunque no hayan recibido el correo electrónico correspondiente.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Sobre la falta de volcado de incidencias

FTE alega que existen problemas de volcado de la información de incidencias desde el SGO a los sistemas internos de TESAU, lo que supone que no se inician actuaciones con respecto a esas incidencias por parte de TESAU. TESAU indica que se trata de “algún problema puntual de lentitud”, debidos a un pico en el número de boletines a tramitar, no tratándose en ningún caso de indisponibilidad total. Además indica que se realizó un ajuste el 16 de diciembre de 2005, mejorando así dichos problemas de lentitud.

Estos problemas de lentitud, achacados por TESAU al volumen de boletines a tramitar, parecen reflejar nuevamente la falta de diligencia de TESAU a la hora de efectuar una correcta planificación de recursos, gestión y mantenimiento del sistema. Nuevamente hay que aludir a la obligación que tiene TESAU de proporcionar una calidad de servicio mínima en cuanto a la disponibilidad y velocidad de respuesta del SGO, tal y como se especifica en la OBA. Por otra parte, debe notificar con antelación y en horario laboral, a todos los operadores autorizados, cualquier parada o actuación que precise efectuar sobre el mismo, y llevarlas a cabo en el horario de 23:00 a 7:00 horas.

Sobre la disponibilidad del sistema

FTE, en su escrito inicial, constata que durante el mes de agosto de 2005 se han producido 83 horas de indisponibilidad del sistema, nivel de indisponibilidad semejante a los meses de octubre y noviembre. Además añade que con antelación a dichas situaciones de indisponibilidad no se ha producido comunicación alguna por parte de TESAU, ni tampoco información de la causa ni la duración estimada del problema. TESAU alega que sólo 6 de los 23 casos que indica FTE corresponden a problemas reales, y que los tiempos de indisponibilidad no coinciden. TESAU afirma que sólo en dos casos se trata de un problema de SGO y aporta documentación con los detalles de las indisponibilidades. TESAU también expone que los requisitos del SGO son muy exigentes, e indica que se podría comparar con la Entidad de Referencia (ER) de portabilidad, que tiene unos requerimientos mucho menos estrictos y más realistas a juicio de TESAU.

En el informe se expuso que en base a la documentación aportada por TESAU parece que los problemas de indisponibilidad surgen a raíz de saturación de las máquinas o diferentes problemas técnicos. A este respecto, de nuevo hay que aludir a la posible falta de dedicación de recursos al SGO por parte de TESAU, a fin de cumplir con sus obligaciones de nivel de servicio del sistema.

En sus alegaciones al trámite de audiencia, TESAU expone que está efectuando cambios en la arquitectura del sistema para solventar este tema, dichos cambios consisten en la instalación de varios servidores en redundancia y la migración de la base de datos a una versión superior de software.

Se valoran positivamente dichas actuaciones mencionadas por TESAU, sin embargo se debe volver a recalcar que las obligaciones en cuanto a niveles de disponibilidad y rendimiento del SGO no son nuevas, sino que están vigentes desde hace varios años y que TESAU debería realizar una adecuada previsión de los recursos dedicados al SGO para hacer frente a la evolución de la demanda de los servicios de acceso al bucle por parte de los operadores.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Quinto.- Plazos necesarios para modificaciones y desarrollos en SGO

En el informe a audiencia se propuso instar a TESAU a completar el desarrollo del SGO y sus bases de datos y a subsanar todas las deficiencias constatadas, otorgando ciertos plazos para tal fin.

A juicio de FTE, los plazos concedidos resultan excesivos, puesto que ya debería estar adecuadamente completada la implantación del sistema desde hace años, y además los arcos de numeración asociados a las centrales deben ser actualizados por TESAU mensualmente; por todo ello proponen unos plazos menores.

TESAU indica que no se puede valorar con precisión cuánto tiempo puede conllevar el desarrollo de las adaptaciones de los sistemas para cumplir con los requisitos de la nueva OBA 2006 y con los niveles de calidad exigidos en el informe, y que a raíz de la experiencia adquirida en versiones anteriores de la OBA, se estima que el plazo mínimo para la implantación del sistema de ventanilla única es de 7 meses, y que se requiere un plazo adicional de 1 mes para pruebas conjuntas con los operadores. TESAU señala asimismo que el plazo de adaptación de sus sistemas al SGO ha sido superior también en versiones anteriores de la OBA (de 8 a 10 meses). Finalmente, TESAU indica que el tiempo máximo de indisponibilidad anual de 10 horas resulta insuficiente y solicita que se contemplen en la OBA cortes planificados durante fines de semana para actualizaciones del sistema de hasta 12 horas al mes.

Ciertamente, tal y como ya se reconoció en el informe por parte de los servicios de la CMT, el SGO debería estar adecuadamente implementado en todos sus aspectos desde hace tiempo, tal y como apunta FTE. En el presente procedimiento, pues, en ningún modo se está instando a TESAU a dar cumplimiento a obligaciones de nueva imposición, tal y como parecen indicar sus alegaciones al respecto, sino a que implante el SGO y sus bases de datos según lo estipulado en la versión de la OBA de abril de 2002, por lo que se considera procedente otorgar unos plazos menores, tal y como requiere FTE. No obstante, se estima razonable emplear **un mes adicional para efectuar pruebas conjuntas** con los operadores y así garantizar la correcta operatividad del sistema.

Esta Comisión ha manifestado reiteradamente que debe velar por el cumplimiento escrupuloso de las obligaciones de TESAU en materia de acceso al bucle de abonado, especialmente en este momento en que diversos agentes apuestan por despliegues masivos que afectan a cientos de ubicaciones. Corresponde a esta Comisión, en el ejercicio de sus competencias, utilizar todas las medidas de que se le ha dotado legalmente para cumplir con su función de fomento de la competencia.

Visto todo lo anterior, sin perjuicio de la remisión al mencionado expediente sancionador, debe instarse a TESAU a que complete la implantación y desarrollo del SGO y sus bases de datos y subsane las deficiencias detectadas. TESAU tiene la obligación de:

- Completar y actualizar la información de las bases de datos existentes y eliminar cualquier incoherencia que pueda existir en dicha información.
- Implantar la base de datos de unidades básicas.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Integrar todas las bases de datos en el SGO e implementarlas conforme a lo establecido en la OBA, de forma que se facilite el acceso a la información y su tratamiento automatizado.
- Desarrollar las funcionalidades de servicios de acceso al bucle que faltan en SGO y subsanar las deficiencias halladas en las ya implementadas.
- Solventar los problemas técnicos que provocan la indisponibilidad, lentitud o mal funcionamiento del SGO, al objeto de cumplir con los ANS.

Séxto.- Remisión al expediente sancionador RO 2006/12

FTE solicita en sus alegaciones al trámite de audiencia que se remitan los incumplimientos en materia de SGO y servicios de información al procedimiento sancionador RO 2006/12, y que se declare además de dichos incumplimientos, que se han producido daños y perjuicios a FTE que deben ser resarcidos por TESAU, aportando datos para el cálculo de las indemnizaciones que procedan.

En vista de las alegaciones formuladas por FTE y puesto que los hechos constatados a lo largo del presente procedimiento constituyen serios indicios de los incumplimientos de TESAU en materia de SGO, está justificado trasladar las actuaciones practicadas para su consideración en el procedimiento sancionador RO 2006/12 seguido en esta Comisión por supuesto incumplimiento por parte de TESAU de su oferta de referencia de acceso al bucle¹. Este sancionador se inició tras las inspecciones realizadas respecto a la interfaz mediante sistema web vía Internet como soporte de los procedimientos administrativos contemplados en la OBA (Actas de fecha 19, 20 y 21 de julio de 2005), constatándose que concurren irregularidades que constituyen indicios de un presunto incumplimiento de la OBA. No obstante, debe hacerse constar que no es competencia de la CMT cuantificar los daños y perjuicios a los que FTE alude.

Séptimo.- Imposición de multas coercitivas

Atendiendo a las circunstancias concretas concurrentes en el presente conflicto, esta Comisión considera necesario apercibir a TESAU de la imposición de multas coercitivas como medio de ejecución forzosa de la presente Resolución en caso de que, transcurrido un lapso de tiempo suficiente para cumplir con lo establecido, el operador no lo hubiese hecho. Al respecto, la disposición adicional sexta de la LGTel dispone que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá imponer multas coercitivas por importe diario de 100 hasta 10.000 euros para asegurar el cumplimiento de sus resoluciones, en los términos previstos en la LRJPAC.

En el presente caso, la obligación impuesta a TESAU por los resuelve 1º al 13º de la presente Resolución constituyen obligaciones personalísimas en las que no procede la compulsión directa sobre la persona del obligado, por cuanto sólo a TESAU le resulta factible su cumplimiento, tratándose de una obligación de hacer.

¹ Procedimiento sancionador iniciado por la Resolución, de fecha 19 de enero de 2006, por la que se acuerda la apertura de un procedimiento sancionador contra Telefónica de España, S.A.U., por el presunto incumplimiento de la Resolución de 29 de abril de 2002 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; así como por incumplimiento de la resolución de 31 de marzo de 2004 sobre la modificación de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado de Telefónica de España, S.A.U.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En relación con los plazos considerados suficientes para cumplir lo ordenado, se han calculado de forma que sean proporcionales a los desarrollos y correcciones a efectuar en la herramienta web SGO en cada caso, y teniendo además en consideración que no se trata de obligaciones de nueva creación, y que TESAU ya ha dispuesto de tiempo más que suficiente para haber dado cumplimiento a las mismas desde la fecha en que le fueron impuestas.

Atendiendo al principio de proporcionalidad señalado en el artículo 96.1 de la LRJPAC, se hace necesaria una justificación de la cuantía concreta de las multas coercitivas. En el **CONFIDENCIAL [Anexo]** se expone el detalle de la estimación del impacto que tienen en la actividad de FTE las deficiencias del SGO recogidas en cada uno de los puntos considerados. Conforme a lo anterior, se calcula la cuantía de las multas asociadas a cada uno de los dispositivos resolutivos de la presente Resolución:

| | |
|--------------|-----------|
| Apartado 1º | 100 €/día |
| Apartado 2º | 300 €/día |
| Apartado 3º | 250 €/día |
| Apartado 4º | 350 €/día |
| Apartado 5º | 100 €/día |
| Apartado 6º | 100 €/día |
| Apartado 7º | 100 €/día |
| Apartado 8º | 250 €/día |
| Apartado 9º | 250 €/día |
| Apartado 10º | 100 €/día |
| Apartado 11º | 200 €/día |
| Apartado 12º | 100 €/día |
| Apartado 13º | 100 €/día |

En consecuencia, al amparo de lo dispuesto en la disposición adicional sexta de la LGTel y conforme lo establecido en el Capítulo V del Título VI de la LRJPAC, se apercibe a TESAU de la imposición de las multas coercitivas que constan, en la forma y cuantía que se señalan, con el fin de proceder a la ejecución forzosa de la obligación impuesta por la presente Resolución, si fuera el caso.

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



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

RESUELVE

- 1º. Instar a TESAU a implementar en el SGO el **servicio de reubicación de pares para la modalidad de acceso desagregado compartido**, del modo especificado en el apartado 6.6.3 de la OBA.
- 2º. Instar a TESAU a **subsanan las deficiencias** en la implementación en SGO del procedimiento de solicitud de “**Instalación de splitter de abonado**” en las modalidades de acceso indirecto (apartado 1.5.12 de la OBA) y acceso desagregado compartido (apartado 1.5.4.4 de la OBA) que provocan problemas y retrasos en la provisión del servicio, de forma que sea plenamente operativo para ambas modalidades y que cumpla lo especificado en la OBA.
- 3º. Instar a TESAU a completar la implantación en SGO de todos los **procedimientos no disponibles asociados al servicio de ubicación de la OBA en SGO, y a subsanan las deficiencias en los ya existentes**. En concreto, TESAU deberá implementar por completo los procedimientos de “accesos por personal no acreditado previamente” (apartado 2.14 de la OBA) y “visita-replanteo para coubicación” (apartado 2.16 de la OBA), y subsanan las deficiencias que ocasionan falta de transparencia en los procedimientos de solicitud de ubicación distante y coubicación, atendiendo a lo estipulado en el apartado 1.5.1.3 de la OBA relativo a la verificación del estado de las solicitudes de servicios de provisión.
- 4º. Instar a TESAU a completar la implantación en SGO de todos los **procedimientos asociados al servicio de entrega de señal** de la OBA:
 - Alta, ampliación y baja de entrega de señal mediante cámara multioperador, según lo especificado en el apartado 3.3 de la OBA.
 - Alta, ampliación y baja de entrega de señal mediante capacidad portadora, según lo especificado en el apartado 3.6 de la OBA.
 - Alta, ampliación y baja de entrega de señal mediante utilización de infraestructuras de interconexión (o Pdl's), según lo especificado en el apartado 3.8 de la OBA.
 - Alta, ampliación y baja de entrega de señal mediante enlace de radio (según el apartado 3.11 de la OBA) y Visita-Replanteo para enlace de radio (según el apartado 3.10 de la OBA).
- 5º. Instar a TESAU a **implementar la base de datos de unidades básicas** e incluir toda la información relativa a éstas en la base de datos de pares de cobre individuales, según lo estipulado en los apartados 4.4 y 4.5 de la OBA.
- 6º. Instar a TESAU a **completar y actualizar la base de datos de edificios y repartidores**, de modo que figuren en ella todos los elementos de información indicados en el apartado 4.3 de la OBA y estructurarla en un único archivo, tal y como se especifica en el mismo apartado. En particular, se ha constatado en el presente procedimiento que en esta base de datos no figuran los siguientes elementos: Edificio permanentemente atendido o no atendido, mapas geográficos de cobertura de la central y número de pares vacantes. Cuando TESAU realice actualizaciones o correcciones de la base de datos debe informar a los operadores, a través de la ventanilla única, de dichas actuaciones y de la fecha en que se van a producir.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- 7º. Instar a TESAU a **corregir y actualizar la base de datos de demarcaciones y centrales donde se ofrece acceso indirecto y lista de PAIs**, a fin de que proporcione, de forma actualizada y correcta, la información especificada en el apartado 4.6 de la OBA.
- 8º. Instar a TESAU a **subsanan las deficiencias en el sistema de gestión de incidencias**, de forma que sea posible un completo y adecuado seguimiento y control a través de la interfaz web (sin perjuicio de que TESAU deba además proporcionar un seguimiento mediante correo electrónico de las incidencias), según lo especificado en el apartado 1.6.6 de la OBA, relativo al seguimiento de incidencias.
- 9º. Instar a TESAU a **eliminar todas las incoherencias existentes** entre el SGO, las bases de datos de los servicios de información de la OBA y los distintos sistemas internos de TESAU, a fin de evitar los rechazos injustificados de solicitudes, y que los operadores autorizados dispongan de una información actualizada y veraz, e idéntica a la que TESAU utiliza internamente.
- 10º. Instar a TESAU a **corregir los defectos del procedimiento de validación de solicitudes**, de forma que el número de pasaporte sea aceptado como identificador de abonado válido, tal y como recoge la OBA en su apartado 1.5.4.4, poniendo fin así a este tipo de rechazo improcedente de solicitudes.
- 11º. Instar a TESAU a **solventar las deficiencias en SGO** que provocan la **pérdida de la mensajería** asociada a solicitudes de provisión de servicios OBA y la **imposibilidad de realizar un adecuado seguimiento de las solicitudes mediante la interfaz web**, tal y como establece el apartado 1.5.1.3 de la OBA (relativo a la comprobación del estado de solicitudes de provisión de servicios), independientemente de que TESAU facilite dicha funcionalidad vía correo electrónico.
- 12º. Instar a TESAU a **subsanan las deficiencias en el procedimiento de volcado de incidencias desde SGO a sus sistemas internos**, a fin de que TESAU curse con diligencia las acciones que le correspondan para solventar las incidencias.
- 13º. Instar a TESAU a **tomar las medidas precisas a fin de cumplir con los niveles de servicio del SGO** requeridos en punto A.9 del Anexo I de la OBA, en cuanto a disponibilidad del sistema y velocidad de respuesta. El incumplimiento de estos niveles de servicio provoca rechazos masivos de solicitudes, una deficiente tramitación de las incidencias e impedimentos en el proceso de solicitud de provisión de servicios, tal y como ha quedado constatado a lo largo del presente procedimiento.
- 14º. Cuando transcurridos los plazos indicados en la siguiente tabla para cada uno de los resuelve anteriores del 1º al 13º, a contar desde la fecha de notificación de la presente resolución, TESAU no hubiese cumplido con lo dispuesto en dichos apartados, se impondrán a TESAU las **multas coercitivas** que se especifican también en la columna derecha de la tabla, al objeto de asegurar el cumplimiento de las obligaciones impuestas en dichos resuelve:



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| Apartado | Plazo para implementación | Plazo para pruebas | Multa coercitiva |
|----------|---------------------------|--------------------|------------------|
| 1º | 1 mes | 1 mes | 100 €/día |
| 2º | 1 mes | 1 mes | 300 €/día |
| 3º | 1 mes | 1 mes | 250 €/día |
| 4º | 1 mes | 1 mes | 350 €/día |
| 5º | 3 meses | 1 mes | 100 €/día |
| 6º | 2 meses | 1 mes | 100 €/día |
| 7º | 1 mes | 1 mes | 100 €/día |
| 8º | 2 meses | 1 mes | 250 €/día |
| 9º | 2 meses | 1 mes | 250 €/día |
| 10º | 1 mes | 1 mes | 100 €/día |
| 11º | 1 mes | 1 mes | 200 €/día |
| 12º | 1 mes | 1 mes | 100 €/día |
| 13º | 1 mes | 1 mes | 100 €/día |

- 15º.** TESAU debe **implantar todas las bases de datos de los servicios de información siguiendo el modelo de ventanilla única**, tal y como está estipulado en el apartado 4.1 de la OBA de forma que sean accesibles desde el SGO y estén integrados en un único sistema y no distribuidas en varios sistemas de TESAU. También deberá **informar a los operadores autorizados con antelación y en horario laboral** (de 8:00 a 20:00 horas) **de cualquier actualización, introducción de mejoras o solución de problemas en el sistema**, así como efectuar las actuaciones en horario de 23:00 a 8:00 horas o, en caso contrario, los tiempos de indisponibilidad del sistema que conlleven las citadas actuaciones computarán a efectos de tiempos de indisponibilidad del SGO, según indica el apartado A.9 del Anexo I de la OBA.
- 16º.** **Trasladar las actuaciones practicadas** durante la tramitación de este expediente para su consideración en el marco del **procedimiento sancionador RO 2006/12**, iniciado por la Resolución, de fecha 19 de enero de 2006, por la que se acuerda la apertura de un procedimiento sancionador contra TESAU por el presunto incumplimiento de la Resolución de 29 de abril de 2002 por la que se insta la modificación de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado publicada por TESAU, en fecha 20 de enero de 2001; así como por incumplimiento de la resolución de 31 de marzo de 2004 sobre la modificación de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado de TESAU.

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

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Artículo 23.2 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. Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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.

Vº Bº, EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Reinaldo Rodríguez Illera

Jaime Almenar Belenguer