

**RESOLUCIÓN SOBRE EL CONFLICTO INTERPUESTO POR ORANGE  
CONTRA TELEFÓNICA EN RELACIÓN CON LA ANULACIÓN DE  
SOLICITUDES DE ALTA DEL SERVICIO NEBA FIBRA POR FALTA DE RED**

**CFT/DTSA/031/16/ ANULACIÓN ALTAS NEBA**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidenta**

D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez

**Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D<sup>a</sup>. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarraín

D. Benigno Valdés Díaz

**Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 15 de junio de 2017

Visto el expediente relativo al conflicto interpuesto por Orange contra Telefónica en relación con la anulación de solicitudes de alta del servicio NEBA fibra, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

**I ANTECEDENTES**

**PRIMERO.- Escrito presentado por Orange**

Con fecha 20 de septiembre de 2016 tuvo entrada en esta Comisión escrito de Orange Espagne S.A. (en adelante Orange), en el que denuncia que Telefónica de España S.A.U. (en adelante Telefónica) está incurriendo en la anulación sistemática de numerosas solicitudes de alta del servicio NEBA fibra, alegando la supuesta inexistencia de la red necesaria para proveer dicho servicio, a pesar de tratarse de domicilios donde según Orange existe cobertura de fibra conforme a la información mayorista disponible.

**SEGUNDO.- Comunicación de inicio del procedimiento**

Mediante escrito de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de fecha 5 de octubre de 2016 se notificó a Orange y

Telefónica la apertura de un procedimiento administrativo para resolver el conflicto planteado por Orange.

#### **TERCERO.- Alegaciones de Telefónica**

Mediante escrito de fecha 10 de noviembre de 2016, Telefónica comunicó a la CNMC sus alegaciones al escrito remitido por Orange.

#### **CUARTO.- Escrito complementario de Orange**

Con fecha 18 de enero de 2017 tuvo entrada en la CNMC un nuevo escrito de Orange.

#### **QUINTO.- Requerimientos de información**

El 18 de enero de 2017 se remitieron a Orange y Telefónica sendos requerimientos de información. Mediante escritos de fecha 31 de enero y 6 de febrero de 2017 dichos operadores dieron respuesta a los mismos.

#### **SEXTO.- Trámite de audiencia**

El 20 de marzo de 2017 la DTSA emitió informe en el presente procedimiento y se abrió el trámite de audiencia.

Mediante escritos de fecha 4 y 9 de abril de 2017 Orange y Telefónica aportaron sus alegaciones al trámite de audiencia, y formularon alegaciones adicionales mediante escritos de fecha 10 y 18 de mayo de 2017.

#### **SÉPTIMO.- Escrito de ASTEL en que solicita que se le considere interesado**

Con fecha 6 de abril de 2017 se recibió escrito de la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, ASTEL) en el que expone que los operadores de ASTEL se están encontrando peticiones anuladas de accesos FTTH por supuesta saturación en las CTO, por lo que solicita que se acepte la personación de ASTEL en el procedimiento.

Mediante escrito de la DTSA de fecha 15 de mayo de 2017 se informa a ASTEL de que no tiene la condición de interesado, puesto que no concurren en su caso derechos ni intereses legítimos que justifiquen su personación en el procedimiento, al tratarse de un conflicto entre dos operadores en relación con un contrato del que no es parte ASTEL.

## II FUNDAMENTOS JURÍDICOS

### II.1 Objeto del procedimiento

El presente procedimiento administrativo tiene por objeto resolver el conflicto interpuesto por Orange contra Telefónica en relación con la anulación de solicitudes de alta del servicio NEBA fibra por no existir los recursos de red necesarios para proveer dicho servicio.

### II.2 Habilitación competencial

Las competencias de la CNMC para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial.

Tal y como señala el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (en adelante, Ley CNMC), este organismo *“supervisará y controlará el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas”*, correspondiéndole a estos efectos *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo”*.

Con la entrada en vigor de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), se produce la derogación de la anterior Ley 32/2003, de 3 de noviembre. La LGTel mantiene en todo caso las potestades atribuidas a la CNMC para la resolución de las controversias que se puedan suscitar entre los operadores.

Según el artículo 15 de la citada ley, *“la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia resolverá los conflictos que se susciten en relación con las obligaciones existentes en virtud de la presente Ley y su normativa de desarrollo entre operadores o entre operadores y otras entidades que se beneficien de las obligaciones de acceso e interconexión, de acuerdo con la definición que se da a los conceptos de acceso e interconexión en el anexo II de la presente Ley”*.

En similares términos, el artículo 70.2 d) de la ley señala que corresponde a la CNMC *“resolver los conflictos en los mercados de comunicaciones electrónicas a los que se refiere el artículo 15 de la presente Ley”*, en línea con lo ya previsto por los artículos 6.4 y 12.1.a) 1º de la Ley CNMC sobre resolución de conflictos en materia de acceso, interconexión e interoperabilidad.

La CNMC resulta por consiguiente competente para pronunciarse sobre las cuestiones objeto del presente litigio entre Orange y Telefónica.

Por otra parte, atendiendo a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la Ley CNMC y el artículo 14.1.b) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el

que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, el órgano decisorio competente para la resolución del presente procedimiento es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

### **II.3 Ley de procedimiento aplicable**

El presente procedimiento, en lo no previsto por la Ley CNMC y la LGTel, se regirá por lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que entró en vigor en fecha 2 de octubre de 2016. No obstante, en virtud de la Disposición transitoria tercera de la citada Ley, que establece la aplicación transitoria de la anterior normativa a los procedimientos iniciados bajo su vigencia, al presente procedimiento le son de aplicación las reglas de procedimiento establecidas en la anterior Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC) -norma derogada por la Ley 39/2015-.

### **II.4 Rechazo de solicitudes de alta en NEBA fibra**

#### **II.4.1 Solicitud de Orange**

De acuerdo con la información facilitada por Orange, Telefónica viene rechazando solicitudes de alta del servicio mayorista NEBA fibra sobre vacante -en ratios mensuales que a lo largo de 2016 oscilan entre el 4,3% y el 5,8%, y en 2017 alcanzan el 6%- por supuesta falta de red (el literal de anulación empleado por Telefónica es "SIN RED"). Señala Orange que, de acuerdo con las justificaciones que Telefónica incorpora a los rechazos de tipo "SIN RED", se observan las causas siguientes: (i) Causa no identificada (el campo viene vacío, sin ninguna justificación de la anulación, y representa el 56,1% de los casos); (ii) Sin CTO<sup>1</sup> (29,4% de los casos) y (iii) CTO saturada (14,5% de los casos).

Orange señala que únicamente está solicitando a Telefónica altas en domicilios con disponibilidad confirmada de cobertura del servicio NEBA fibra, ya que el procedimiento de contratación minorista de Orange incluye un proceso previo de verificación de cobertura basado en la información mayorista que Telefónica suministra a los operadores. Por ello, según Orange, todas las solicitudes de alta que Telefónica anula se corresponden con domicilios (identificados por el código GESCAL37<sup>2</sup>) que, de acuerdo con dicha información, disponen de la debida cobertura NEBA.

---

<sup>1</sup> Caja Terminal Óptica.

<sup>2</sup> GESCAL es un código y una base de datos de Telefónica para la identificación de los domicilios de los clientes. Cada domicilio se identifica con el código de domicilio GESCAL37, un valor alfanumérico de 37 posiciones, subdividido en subcampos que identifican cada una de las entidades geográficas que lo componen. El código con precisión de finca tiene 24

Orange considera injustificada la anulación de solicitudes por saturación de CTO. Indica que estos problemas serían fácilmente subsanables mediante la ampliación o adaptación de las CTO saturadas, ya sea instalando nuevos *splitters* dentro de las mismas, instalando CTO adicionales o bien sustituyéndolas por otras de mayores dimensiones. Asimismo indica que carece de justificación que la ausencia de CTO motive el rechazo de solicitudes, puesto que en tales casos únicamente se requiere proceder a la instalación de las mismas.

A este respecto señala Orange que en su despliegue de red propia inicia las gestiones necesarias para la ampliación de sus CTO cuando detecta grados de ocupación del 75%, lo que permite reducir al máximo la posibilidad de que los procesos de provisión minorista se vean afectados. Asimismo activa procedimientos de ampliación urgente cuando constata que no quedan posiciones libres en una CTO, o bien queda una sola, lo que culmina en la resolución de la saturación en el plazo aproximado de una semana.

Orange indica que, en lo relativo a la cobertura de cada edificio, la Resolución de modificación de la oferta NEBA<sup>3</sup>, de fecha 10 de marzo de 2016 (en adelante Resolución NEBA), establece que cuando se produzca la saturación de la CTO Telefónica debe proceder del mismo modo que lo haría con peticiones minoristas. A este respecto Orange no cree que Telefónica niegue la provisión de fibra en el ámbito minorista existiendo cobertura, por lo que tampoco debería negarse dicha provisión en el ámbito mayorista.

Por lo señalado Orange solicita que se obligue a Telefónica a justificar, en su caso, la necesidad de ampliar las CTO, así como a llevar a cabo su ampliación en el plazo máximo de una semana, lo que debería comunicar a Orange con motivo de la parada de reloj correspondiente.

#### **II.4.2 Respuesta de Telefónica**

Por su parte Telefónica informa de que en su provisión minorista no prevé ningún tipo de acción preventiva, es decir, no lleva a cabo un control de la situación de ocupación de sus CTO ni planifica la ampliación anticipada de estos recursos, sino que interviene solo cuando durante la provisión detecta una falta de red, procediendo en tal caso a evaluar la viabilidad de su ampliación.

---

posiciones (GESCAL24) y el GESCAL17 es un valor de 17 posiciones que permite también la identificación de fincas, aunque omite datos destinados a identificar portales o bloques específicos.

<sup>3</sup> Resolución sobre la revisión de la oferta de referencia del servicio mayorista de banda ancha NEBA (OFE/DTSA/1456/14).

Asimismo señala que si se comprueba que existe CTO, pero ésta se encuentra saturada por falta de posiciones libres (bornas o puertos), se procede a analizar la conveniencia de realizar una obra de ampliación de ese elemento, solicitándose en su caso la aprobación de la correspondiente dotación económica. Indica que si la propuesta no es aprobada se procede a anular la orden, mientras que si se consigue la aprobación se deja en espera para la preparación de los recursos necesarios.

De acuerdo con la información facilitada por Telefónica, el número de anulaciones del servicio mayorista por esta causa mantiene, mes a mes, una proporcionalidad respecto al número total de solicitudes NEBA FTTH que se sitúa entre el 4,4% y el 5,3%.

### II.4.3 Valoración

La actual oferta NEBA, así como la última Resolución de modificación de dicha oferta, recogen las obligaciones de Telefónica en relación a la operativa mayorista de provisión del servicio, así como al tratamiento de las incidencias (informativas y ejecutivas) susceptibles de producirse durante el proceso de provisión.

En la Resolución NEBA se indicó en relación con las situaciones de saturación de CTO que *“el alcance de la obligación de acceso de Telefónica se limita a los accesos a los que Telefónica puede prestar servicio bien inmediatamente bien tras un corto plazo, pues la infraestructura ya está disponible y falta tender la acometida final. En el caso de una CTO saturada, no es suficiente con tender una acometida sino que deben realizarse operaciones en planta como desplegar una nueva CTO o incluso tender nueva fibra en el lateral de salida si no hubiera capacidad libre. En estas situaciones debe estarse a la obligación de no discriminación: si Telefónica despliega nuevas CTO o amplía las existentes en este tipo de situaciones, debe hacerlo también en el servicio mayorista. Por ello, no procede una obligación de ampliación automática en la oferta de referencia, pero Telefónica debe asegurar la no discriminación en este tipo de situaciones... ”*.

Asimismo, en relación con la cobertura del servicio, se indica en dicha Resolución que *“se consideran cubiertas todas las UUII de la finca en que está situada la CTO, hasta la saturación de la misma, en cuyo hipotético caso Telefónica deberá proceder del mismo modo que lo haría con peticiones minoristas”,* y que *“lo relevante es que la disponibilidad para contratación debe ser la misma que para el minorista”*.

Es decir, sobre la base de la no discriminación Telefónica debe trasladar a los servicios mayoristas los criterios y procedimientos que ella aplica en sus altas minoristas. No obstante la ampliación sistemática y en todos los casos de los recursos saturados planteada por Orange no es una medida viable, ya que la

resolución de dichas situaciones no puede solventarse automáticamente, sino que requiere de intervenciones específicas en planta para la instalación de recursos adicionales (por ejemplo nuevas CTO).

A este respecto no puede presumirse, tal como indica Orange, que Telefónica lleve a cabo en la práctica minorista la inmediata ampliación de cualquier infraestructura saturada, ya que como cualquier otro operador sus actuaciones de despliegue estarán regidas por distintos intereses y prioridades, que implicarán la pronta intervención en algunas ubicaciones y la demora prolongada en otras. Más bien al contrario, Telefónica ha indicado que determinadas incidencias, como son las ocasionadas por falta de CTO, conllevan la anulación de la órdenes de provisión minoristas, mientras que otras, como son las causadas por la saturación de dicho recurso, se someten caso a caso a la valoración de propuestas de inversión para la aprobación de las dotaciones económicas correspondientes.

Teniendo en cuenta lo anterior, si bien la imposición de una obligación de intervención mayorista inmediata como solicita Orange sería desproporcionada, ya que conllevaría la prestación del servicio mayorista en condiciones más exigentes y restrictivas que el minorista, sí es necesario disponer las salvaguardas necesarias para que, aun cuando la intervención inmediata no sea exigible, pueda garantizarse que el principio de no discriminación no se vulnera. A este respecto debe partirse de que las situaciones de falta de red deberían afectar por igual a Telefónica y a los operadores, y que ambos deberían beneficiarse por igual de la resolución de dichas circunstancias.

De acuerdo con dicho criterio, Telefónica no deberá poder tramitar altas del servicio de banda ancha sobre fibra óptica en domicilios afectados por falta de red (en particular en aquéllos notificados a los operadores como “SIN RED” u otra categoría equivalente), de forma que si los recursos necesarios están saturados para los operadores también lo deben estar para Telefónica.

Para facilitar la supervisión del cumplimiento de dicha restricción, el informe de la DTSA proponía su extensión a todos los domicilios que compartiesen el mismo GESCAL de finca (GESCAL24) que la solicitud del operador afectada por la falta de red. No obstante, esta previsión debe revisarse a la vista de lo señalado por Telefónica en sus alegaciones a dicho informe, según las cuales no deben asimilarse las viviendas cubiertas por una CTO a las abarcadas por un mismo código GESCAL24, ya que en ocasiones un conjunto de viviendas comparte GESCAL24 sin que todas ellas se encuentren atendidas por la misma CTO. En tales casos, ello conllevaría la prohibición de comercializar servicios minoristas en domicilios atendidos por CTO con capacidad vacante, lo que no resultaría proporcionado.

Por tanto, la prohibición de comercializar servicios minoristas de banda ancha sobre fibra óptica se extenderá a todos los domicilios que estén atendidos por la misma CTO que haya motivado la notificación de una incidencia de tipo “SIN

RED”. Únicamente tras la debida intervención para la ampliación de la capacidad de dicho elemento podrá Telefónica, de igual forma que los operadores, proceder con la tramitación de sus altas minoristas.

Junto con dicha previsión deben incorporarse otras, como se verá en los epígrafes siguientes, destinadas a:

(i) evitar prácticas de anulación sistemática de solicitudes, de forma que Telefónica deba activar la correspondiente parada de reloj hasta su resolución efectiva o hasta que acredite ante el operador mediante valoración técnico-económica que son irresolubles.

(ii) disponer condiciones específicas para incidencias por falta de red en áreas afectadas por el cierre de centrales de Telefónica.

(iii) mejorar la corrección de la información que se facilita a los operadores.

#### **II.4.4 Conclusión**

No se impone a Telefónica la obligación genérica de solventar en un plazo máximo las incidencias por falta o saturación de CTO que vienen ocasionando la anulación de ciertas solicitudes de alta del servicio NEBA fibra. Sin embargo Telefónica no podrá cursar altas minoristas del servicio de banda ancha sobre fibra óptica en domicilios afectados por la incidencia “SIN RED” o “CTO saturada”. Esta restricción se extenderá a todos los domicilios que estén atendidos por la misma CTO que haya motivado la notificación de la incidencia.

### **II.5 Caso particular de rechazo de solicitudes en centrales en proceso de cierre**

#### **II.5.1 Solicitud de Orange**

Según Orange es necesario prestar especial atención al rechazo de solicitudes de alta del servicio mayorista NEBA fibra sobre vacante cuando éste se produce en áreas afectadas por el cierre de centrales de Telefónica.

Orange manifiesta que de hecho la tasa de anulación con motivo “SIN RED” es superior (9,4% en promedio) en las áreas vinculadas al cierre de centrales con respecto al valor medio de las provincias donde se ubican dichas centrales (6% en promedio). Orange cree que, dado que el cierre de una central solo es factible una vez Telefónica consigue migrar a accesos de fibra al 100% de los clientes ubicados en su área de influencia, carece de justificación en tales casos la anulación de altas del servicio NEBA por motivo “SIN RED” e “inexistencia de CTO”.

### II.5.2 Respuesta de Telefónica

Telefónica considera que no debe asumirse que el 100% de los accesos de cobre ubicados en una central en proceso de cierre vayan a ser sustituidos por accesos de fibra. A este respecto indica que de las primeras treinta centrales comunicadas para proceder a su cierre, no está previsto en dos de ellas, por inviabilidad, la sustitución del 100% de los accesos de cobre por líneas de fibra, sino el empleo en ciertos casos de tecnologías de acceso por radio.

### II.5.3 Valoración

El servicio NEBA fibra es fundamental, tal como indica Orange, para que en las zonas en las que está regulado los operadores puedan retener a una parte importante de sus clientes afectados por el cierre de las centrales de cobre. La mayor penetración del servicio NEBA en dichas áreas –siete veces superior a la media de acuerdo con la información remitida por Orange– confirma dicha aseveración, y pone de manifiesto que la anulación de solicitudes de alta por parte de Telefónica en estas zonas puede ser especialmente perjudicial y ocasionar la pérdida de clientes, además de que en esas zonas la red de fibra pasa a ser la infraestructura de referencia, pudiendo dejar de explotarse la red de pares de cobre.

A la luz de lo anterior es muy preocupante lo señalado por Orange en relación con la superior tasa de anulaciones con motivo “SIN RED” en las áreas vinculadas al cierre de centrales. En todo caso, la anulación de solicitudes sitúa a las peticiones de los clientes afectados en una situación de incertidumbre, por lo que cabe examinar qué medidas son proporcionadas y coherentes con las obligaciones de Telefónica de ofrecer acceso a su red, y ello en condiciones de no discriminación.

En el apartado anterior se hacía hincapié en el hecho de que, con carácter general, las actuaciones de despliegue de Telefónica estarán regidas por distintas prioridades, que implicarán intervenciones de variada rapidez, y que por tanto la imposición de una obligación de intervención mayorista inmediata en todas las ubicaciones sería desproporcionada al conllevar la prestación del servicio mayorista en condiciones más exigentes que el minorista.

Ahora bien, parece razonable suponer que Telefónica asigna la máxima prioridad a las zonas afectadas por procesos de cierre de centrales, concentrando en las mismas sus mayores esfuerzos de despliegue de red. Y esto es así porque, tal como recuerda Orange, el cierre de las centrales solo es factible una vez Telefónica consigue migrar a accesos de fibra al 100% de los clientes ubicados en el área de influencia de las mismas (o al menos a un porcentaje lo bastante próximo al 100%, aun teniendo en cuenta situaciones como las aludidas por Telefónica).

Por tanto cabe deducir que en estas zonas (el cierre de centrales alcanza ya a 178 ubicaciones que se encuentran en diferentes fases del proceso) Telefónica identificará con rapidez cualquier situación de carencia de recursos de red, como por ejemplo la ausencia de CTO o la saturación de la misma, y rápidamente intervendrá para solventar dicha circunstancia. Esta priorización de esfuerzos llevada a cabo por Telefónica en áreas afectadas por procesos de cierre de centrales debe trasladarse también a los operadores, ya que de lo contrario se estaría penalizando y discriminando sus despliegues. Es por ello que está justificado imponer en estas ubicaciones un plazo máximo para que Telefónica amplíe la infraestructura correspondiente cuando se dé la situación señalada de falta de recursos.

Dicha intervención deberá completarse en el plazo máximo de 15 días laborables a contar desde la fecha de solicitud del operador, plazo que ya ha sido previsto en **[CONFIDENCIAL]**

Telefónica no ha formulado alegaciones en contra de dicho plazo y se limita a poner de manifiesto que en un cierto porcentaje de los procesos de cierre de centrales (el 6,7% de acuerdo con los datos actuales, aunque podrá evolucionar de forma indeterminada cuando la muestra sea mayor) no se llevará a cabo la total sustitución de los accesos de cobre por otros de fibra, y se recurrirá en lugar de ello al empleo de tecnologías de acceso por radio. Sin embargo también indica Telefónica que los accesos afectados son esporádicos, y responden a casuísticas muy específicas de imposibilidad absoluta de provisión.

La excepcionalidad de estas circunstancias no puede motivar la supresión de la medida antes señalada (provisión en el plazo máximo de 15 días laborables). Pero sí debe reconocerse que puntualmente, cuando concurren las situaciones de imposibilidad de provisión indicadas por Telefónica, está justificado que Telefónica no vaya a desplegar accesos FTTH para el minorista, y por tanto tampoco deba hacerlo para el mayorista. Estas situaciones deben ser muy poco frecuentes, y debidamente notificadas al operador cuyas solicitudes se vean afectadas, además de que deberían reflejarse como zonas sin cobertura en los servicios de información de NEBA y NEBA local.

Orange solicita que se reduzca a 10 días –en lugar de 15- el plazo máximo previsto para la resolución de la incidencia “SIN RED”, y que dicho plazo sea de aplicación a todas las altas, independientemente de si surgen en áreas afectadas por el cierre de centrales o no.

Ya se han indicado las razones que impiden generalizar dicha medida a todas las ubicaciones. En relación con el plazo de 15 días, cabe observar que las referencias que aporta Orange en relación con los informes de calidad mayorista y minorista -elaborados mensualmente por Telefónica- revelan que la provisión del alta en el servicio minorista incluye un percentil 95 de 10 días y un percentil 99 de 20 días. Estos datos ponen de manifiesto que las actuaciones

de mayor complejidad (previsiblemente aquéllas que requieren intervenciones físicas como sería la ampliación o instalación de CTO), requieren períodos superiores a los 10 días: el 4% de las intervenciones requerirían entre 10 y 20 días, y el 1% más de 20 días. Estas referencias permiten concluir que el plazo de 15 días previsto en esta Resolución resulta acorde con la práctica minorista, y que por tanto no está justificada su reducción.

#### **II.5.4 Conclusión**

En áreas afectadas por procesos de cierre de centrales, y con independencia de que dichos procesos estén en curso o ya culminados, cuando concurra una incidencia del tipo “SIN RED” o “CTO saturada” en el alta del servicio mayorista NEBA fibra sobre vacante, Telefónica deberá llevar a cabo en el plazo de 15 días laborables la instalación o ampliación de los recursos necesarios para atender la solicitud de Orange.

### **II.6 Anulación sistemática de solicitudes en incidencia informativa**

#### **II.6.1 Solicitud de Orange**

La oferta NEBA diferencia dos tipos de incidencias susceptibles de producirse durante la provisión del servicio: incidencias informativas, que deben ser resueltas por Telefónica e incidencias ejecutivas, que son responsabilidad del operador. Asimismo recoge la Oferta NEBA un diagrama de flujo aplicable a ambos tipos de incidencias, que contempla tanto la reanudación del proceso de provisión tras la resolución de la incidencia, lo que motiva la correspondiente parada de reloj, como la anulación del proceso cuando la incidencia sea irresoluble.

Por tanto, según Orange, de ninguna manera la regulación vigente establece que la generalidad de las incidencias informativas (es decir, aquéllas cuya responsabilidad recae en Telefónica) deba considerarse irresoluble.

No obstante, según Orange, Telefónica nunca introduce una parada de reloj cuando el proceso de provisión se ve afectado por una incidencia informativa, sino que procede siempre a su anulación. Es el caso, por ejemplo, de las incidencias por saturación de CTO, que podrían ser técnicamente resolubles y operativamente gestionables mediante la introducción de una parada de reloj para que, tras su resolución, pudiese reanudarse la provisión del servicio mayorista. Orange indica que, de hecho, la actual implementación de los WS (*Web Services*) de provisión NEBA prevé como único flujo posible para las incidencias de tipo informativo su anulación automática. Según Orange, esta práctica resulta contraria a la Oferta NEBA (apartado 4.4), discriminatorio y susceptible de ser considerado como una negativa de acceso a la red de fibra de Telefónica.

Por tanto Orange solicita que se obligue a Telefónica a no anular las altas que sufren incidencias informativas de provisión, y a acreditar de forma fehaciente los casos puntuales en que las mismas sean irresolubles. Además solicita que en el periodo transitorio hasta que Telefónica corrija el flujo de provisión, se le prohíba poner en incidencia de tipo informativo las altas de Orange afectadas por la supuesta falta de red, ya que dicho estado, según Orange, no es más que la antesala de la anulación irremediable del alta.

### **II.6.2 Respuesta de Telefónica**

Para dar respuesta a la problemática identificada por Orange, Telefónica propone la creación de una nueva categoría (nuevo código de incidencia) que haga referencia a la ausencia de puertos libres en la CTO, de forma que mediante esta distinción sea posible un tratamiento distinto de las solicitudes afectadas que no conlleve su anulación sistemática. Así, las solicitudes afectadas por este tipo de incidencia no serían anuladas, sino que quedarían a la espera (con parada de reloj) de la ejecución de las tareas de ampliación necesarias para resolver la incidencia y reanudar su provisión.

### **II.6.3 Valoración**

Orange indica que a pesar de que la oferta de referencia no contempla que la generalidad de las incidencias informativas (es decir, aquéllas cuya responsabilidad recae en Telefónica, como es el caso de los rechazos de tipo “SIN RED”) deba considerarse irresoluble, Telefónica procede siempre a la anulación de las solicitudes afectadas por dichas incidencias en lugar de introducir una parada de reloj para su resolución.

En cualquier procedimiento de provisión eficiente la concurrencia de incidencias que no sean irresolubles debe considerarse como un obstáculo a salvar, en lugar de suponer la inevitable cancelación del procedimiento. Con esta finalidad se emplean las paradas de reloj, que garantizan la continuidad de la provisión del servicio a la vez que reconocen la existencia de dificultades que motivan la flexibilización de los plazos de provisión.

De acuerdo con la información aportada por Telefónica tras requerimiento de la DTSA, la gran mayoría de las incidencias catalogadas con el código “SIN RED” tiene su origen en la saturación de la CTO. La condición que habitualmente causa esta incidencia es la falta de posiciones (bornas) libres, aunque puede también venir ocasionada por la ausencia de la propia CTO. Ambas dificultades, tal como Orange indica, no son insalvables, por lo que carece de justificación que causen la discontinuidad de la provisión. De hecho el procedimiento de autoprestación descrito por Telefónica evidencia que la presencia de estas incidencias en la práctica minorista no motiva la cancelación del servicio, sino su puesta en espera hasta la confirmación de la viabilidad económica y de la disponibilidad de recursos.

La propuesta de Telefónica de creación de un nuevo código de incidencia con parada de reloj asociada viene a reconocer el problema planteado por Orange. Sin embargo Orange indica que la incorporación de este nuevo código en los WS de provisión NEBA tiene también un impacto en los sistemas de provisión de los operadores, que deberán incorporar a su vez las modificaciones precisas para adaptarse a la nueva clasificación. Señala que puede evitarse dicho impacto dada la circunstancia de que ya existe un literal “SIN RED”, dentro del campo “tipo de incidencia”, que abarca la casuística que se pretende delimitar, es decir, incidencias por ausencia de puertos libres en CTO instalada y por inexistencia de la propia CTO, entre otras<sup>4</sup>.

Al respecto Telefónica ha señalado que la introducción de un estado “CTO saturada” no requiere la modificación de los WS de provisión, ya que supone únicamente la incorporación de un nuevo valor dentro de un campo actualmente existente (campo “tipo de incidencia”), que motive que la solicitud no se rechace sino que se mantenga en espera, con la correspondiente parada de reloj, hasta que pueda ser atendida.

Esta solución, al basarse en la inclusión de un nuevo valor dentro de una etiqueta ya existente, permite que dicho valor pueda ser ignorado por aquellos operadores que no lo consideren útil o decidan no tenerlo en cuenta en sus procesos, lo que viene a minimizar el impacto en sus sistemas de provisión. Por el contrario lo requerido por Orange conllevaría, según Telefónica, dificultades operativas más complejas, ya que se englobaría bajo un único literal incidencias de muy distinta naturaleza, siendo algunas de ellas fácilmente resolubles previo análisis de viabilidad por parte de Telefónica (por ejemplo situaciones de saturación de CTO), y otras menos propensas a desembocar en una resolución rápida (por ejemplo incidencias por falta de canalización o de poste).

Por tanto se considera que Telefónica propone una solución poco intrusiva en lo que a intervención en los procesos e impacto en los sistemas de provisión se refiere -Telefónica reconoce que no conlleva la modificación de los WS de provisión- que por tanto podría implementarse con rapidez al objeto de evitar el período transitorio prolongado que preocupa a Orange. Es decir, el enfoque propuesto por Telefónica vendría a conciliar la necesidad manifestada por Orange de que se ponga fin de forma inmediata a la anulación sistemática de solicitudes, con el principio de mínima intervención que solicita Telefónica.

---

<sup>4</sup> De acuerdo con la información facilitada por Telefónica, este literal “SIN RED” abarca las tipologías de incidencia siguientes: “A-CTO SATURADA” (14,4%), “Anulada por NEON” (anulación automática al detectarse saturación de CTO) (56,5%), “A-FINCA OS SIN CTO” (20,1%), “A-SIN RED, NO EXISTE RED” (5,5%), “R-CANALIZACION TdE” (2%), “A-FALTA POSTE” (1,5%).

A la vista de lo indicado, Telefónica deberá incorporar en el plazo máximo de un mes desde que se lo solicite Orange el nuevo valor “CTO saturada” para identificar incidencias informativas asociadas a la falta de recursos en la CTO, lo que no deberá causar la discontinuidad de la provisión mayorista ni la anulación de las solicitudes de provisión, aunque sí justificará la activación de la parada de reloj correspondiente, hasta su resolución efectiva. De esta forma se alinea la provisión mayorista con la provisión minorista, en la que tampoco se contempla la anulación de órdenes ante dichas circunstancias, sino la puesta en espera para la preparación de los recursos necesarios. El plazo señalado es lo bastante contenido como para que no se requiera el tratamiento diferenciado de las solicitudes que de forma transitoria solicita Orange.

Sin embargo Orange advierte del peligro de que Telefónica decida asignar el identificador “CTO saturada” a situaciones aisladas y minoritarias. Al respecto cabe aclarar que este nuevo valor debe identificar toda incidencia originada por la saturación de la CTO, de modo que incluirá el 91% de las incidencias que actualmente forman parte del literal “SIN RED”<sup>5</sup> (según los últimos datos disponibles), y solo el 9% restante se mantendrán bajo el actual identificador “SIN RED”, ya que están relacionadas con otros elementos de red (canalización, postes) distintos a la CTO.

Por lo demás, como se indicaba en el epígrafe anterior, en los domicilios atendidos por la CTO saturada o ausente, Telefónica no podrá tramitar altas minoristas del servicio de banda ancha sobre fibra óptica.

#### **II.6.4 Conclusión**

En el plazo máximo de un mes desde que se lo solicite Orange, Telefónica incorporará el nuevo valor “CTO saturada” al campo “tipo de incidencia” al objeto de identificar incidencias asociadas a situaciones de saturación de CTO o de ausencia de la misma. La presencia de estas incidencias no será motivo de anulación de las solicitudes de provisión mayorista, aunque sí justificará la activación de la parada de reloj correspondiente hasta su resolución efectiva o hasta que se acredite de forma fehaciente –aportando al operador la valoración técnico-económica efectuada- que las mismas son irresolubles.

---

<sup>5</sup> Incluirá al menos los casos de saturación de CTO detectados manualmente (actualmente “A-CTO SATURADA”) y los detectados por NEON (registrados como “Anulada por NEON”), además de las incidencias causadas por la falta de la propia CTO, que Telefónica viene identificando como “A-FINCA OS SIN CTO”.

## II.7 Incoherencias en la información de cobertura facilitada a los operadores

### II.7.1 Solicitud de Orange

Orange considera que la anulación de solicitudes de alta por falta de red cuando según la información mayorista sí existe cobertura, constituye un incumplimiento de la obligación de Telefónica de garantizar la consistencia de las bases de datos mayoristas. Además, conforme a su obligación de dar acceso a todos los recursos relevantes, Telefónica vendría obligada a suministrar información sobre el grado de ocupación de las CTO, información que no facilita en el ámbito mayorista pero que utiliza para anular peticiones.

Esta situación, según Orange, le está causando un perjuicio importante puesto que tras cada petición anulada se encuentra un cliente minorista que ha contratado un servicio que finalmente no puede ser activado.

### II.7.2 Respuesta de Telefónica

Telefónica ha manifestado que la problemática señalada por Orange viene originada por limitaciones intrínsecas al diseño de la herramienta de consulta de cobertura, que ofrece información de cobertura de la finca y puede no contemplar diferencias entre domicilios de una misma finca.

### II.7.3 Valoración

La Resolución NEBA establece que *“Telefónica deberá velar por que la información en las bases de datos sea consistente y sea la misma que la disponible para sí misma, de modo que si un acceso es contratable en su minorista debe serlo igualmente en el mayorista”*. De acuerdo con dicho principio debe evaluarse si Telefónica dispone de información de mayor detalle y fiabilidad que la que facilita a los operadores, lo que de darse podría poner de manifiesto un tratamiento discriminatorio.

Tal como indica Telefónica, en el servicio NEBA el domicilio objeto de solicitud de alta sobre vacante se identifica mediante el código GESCAL37 (valor alfanumérico de 37 posiciones con precisión de domicilio). Seguidamente, Telefónica lleva a cabo la verificación de cobertura para el código GESCAL37 del domicilio especificado por el operador. Según Telefónica, si la información requerida no se encuentra en la base de datos, se realiza otra comprobación a nivel GESCAL24 (valor de 24 posiciones con precisión de finca). Si dicho intento también es infructuoso, se lleva a cabo una última verificación a nivel GESCAL17 (valor de 17 posiciones cuya precisión es equivalente a la de GESCAL24 al permitir también la identificación de fincas, aunque omite datos adicionales que pueden ser de utilidad para identificar portales o bloques específicos). Si la finca correspondiente al código GESCAL17 no se encuentra

en cobertura, la respuesta al operador es negativa (domicilio sin cobertura), y en caso contrario será positiva (domicilio con cobertura).

Por tanto, según Telefónica, al asimilarse en ocasiones la cobertura del domicilio a la de la finca, pueden darse falsos positivos en la información de cobertura. De esta forma, la situación “SIN RED”, que genera una incidencia informativa, no se detectaría en el momento de la asignación (durante la verificación de cobertura en los sistemas de provisión), sino una vez superada dicha fase, cuando durante los trabajos de instalación en campo los instaladores tratasen de asignar físicamente una CTO o puerto determinado.

Telefónica afirma que esta situación afecta por igual a todos los operadores ya que, según indica, los sistemas de información de cobertura utilizados tanto por los operadores que hacen uso del servicio mayorista como por ella misma para la prestación de sus servicios minoristas, son exactamente los mismos.

A este respecto Telefónica aporta como muestra uno de los casos de falso positivo denunciados por Orange. Al realizarse la comprobación de cobertura a nivel minorista (empleando la web de Movistar), el resultado es también un falso positivo. Es decir, los resultados obtenidos a nivel minorista y mayorista son idénticos, dado que se ejecuta la misma consulta, sobre la misma base de datos, en ambos casos.

Por tanto, al ser los sistemas de información los mismos, los “falsos positivos” que ocasionan anulaciones como las denunciadas por Orange se producirán tanto a nivel minorista como mayorista, por lo que cabe concluir que Telefónica no incurre en prácticas discriminatorias en la provisión de información para la tramitación del altas NEBA, sino que se trata de limitaciones razonables en la consulta de cobertura.

#### **II.7.4 Conclusión**

Se concluye que Telefónica facilita a los operadores información mayorista de cobertura NEBA equivalente a la que ella emplea en su provisión minorista, y que por tanto no incurre en prácticas discriminatorias. Lo anterior debe entenderse sin perjuicio de posibles modificaciones futuras de la definición de la consulta y de que Telefónica deba adoptar medidas concretas para mejorar la corrección de la información, tal como se valora en el epígrafe siguiente.

### **II.8 Actualización inmediata de la información sobre el estado de las CTO**

#### **II.8.1 Solicitud de Orange**

Según Orange, existe un tiempo medio de 4,1 días naturales entre la aceptación por Telefónica de la solicitud de alta NEBA fibra sobre vacante y la

comunicación de la incidencia que provoca la anulación de la misma, lo que evidencia según Orange la falta de un proceso de actualización automática por parte de Telefónica del estado de las CTO en las bases de datos.

Indica Orange que la correcta actualización de las bases de datos facilitaría la verificación automática del estado de las CTO asociadas al alta, y permitiría que la comunicación de una incidencia de provisión se produjese inmediatamente después de la aceptación de la solicitud de alta.

Concluye que todas las altas NEBA fibra sobre vacante han sido provisionadas por Telefónica hasta la fecha sin tener debidamente actualizado el estado de las CTO en las bases de datos conforme sería su obligación, por lo que solicita que la CNMC se pronuncie en relación con la existencia de dicho incumplimiento por parte de Telefónica.

## **II.8.2 Valoración**

La rápida detección de la necesidad de ampliar ciertas CTO en el momento en que Telefónica recibe la solicitud de alta del operador redundaría en una resolución mucho más eficaz de las incidencias por falta de red, ocasionando menores perjuicios a los operadores, quienes podrían ver reducido el riesgo de cancelación inherente a los procesos de provisión demorada.

Cabe señalar que esta Sala consideró justificado que los precios mayoristas regulados de alta contemplen una partida específica para la recuperación por Telefónica de los costes derivados de la implantación y el mantenimiento de los sistemas de gestión correspondientes (NEON en el caso de NEBA). En particular, se señaló explícitamente<sup>6</sup> la vinculación de dichos costes con la tramitación de solicitudes de alta:

*“La comercialización de los servicios mayoristas supone la implantación de plataformas de software y hardware que faciliten la tramitación y seguimiento de la provisión de solicitudes y la gestión de incidencias. Por coste de sistemas se entiende el coste de implantar y mantener en operación dichos sistemas de información”. [...] “Además, se parte de que los sistemas aludidos en el presente apartado están asociados principalmente a la tramitación de las solicitudes de provisión, por lo que están estrechamente vinculados a las actuaciones no recurrentes de provisión, y no a las actividades recurrentes de prestación del servicio”. [...]*

---

<sup>6</sup> Resolución, de 24 de enero de 2013, por la que se acuerda abrir el trámite de información pública y solicitar informe a la Comisión Nacional de la Competencia en relación con un proyecto de medida sobre los precios de los servicios GigADSL, ADSL-IP y NEBA (Servicios de banda ancha al por mayor).

Conforme a lo anterior esta Sala estableció<sup>7</sup> las cuotas no recurrentes para NEBA FTTH, entre las que se encuentra la cuota de alta sobre vacante del servicio NEBA FTTH de 68,17 euros actualmente vigente.

<i>Cuotas no recurrentes de los accesos FTTH</i>	<i>Modelo (incluye coste de sistemas)</i>
Alta sobre vacante (con instalación PTRO)	68,17

Para establecer dicha cuota se incluyó entre los componentes de coste correspondientes a la cuota de alta del servicio NEBA fibra sobre vacante una contribución de 4,72 euros por la “*actualización de estado de las cajas terminales en las bases de datos*”, como puede comprobarse en el modelo de costes correspondiente.

Es decir, las cuotas de alta que vienen abonando los operadores por el alta del servicio NEBA fibra sobre vacante incluyen una partida que tiene específicamente por objeto costear los trabajos de actualización del estado de las CTO en los sistemas de provisión, lo que sin embargo, a la vista de los retrasos que se están produciendo en la detección de incidencias por falta de red (debido a que dicha situación se constata durante los trabajos de instalación en campo, y no en el momento en que se recibe la solicitud y se verifica la cobertura), no parece que Telefónica venga haciendo con la debida eficacia.

### **II.8.3 Conclusión**

Debe instarse a Telefónica a llevar a cabo la correcta actualización del estado de las CTO en su sistema de provisión, lo que debe hacerse tras cada intervención física en las mismas con motivo de la ejecución de altas minoristas o mayoristas. La actualización efectiva de dicha información debe permitir la comunicación a los operadores de cualquier incidencia relativa a falta de recursos en la CTO en el mismo momento en que se lleva a cabo la comprobación de cobertura.

## **II.9 Fecha de ventana de instalación**

### **II.9.1 Solicitud de Orange**

La Oferta NEBA define la ventana de instalación NEBA FTTH (VIN) como el “*periodo durante el que se realizan los trabajos solicitados en domicilio de cliente, tales como instalación de acometida, de PTRO y/o de ONT*”. En la

---

<sup>7</sup> Resolución, de 30 de enero de 2014, por la que se revisan los precios de los servicios mayoristas de banda ancha GigADSL, ADSL-IP y NEBA (Expte. DT 2011/739).

práctica, según Orange, la VIN comunicada por Telefónica tras haber aceptado un alta NEBA fibra contiene una fecha ficticia, por lo que Orange no puede conocer cuándo se va a instalar el servicio a su cliente ni por tanto informarle adecuadamente.

Indica que cuando la VIN no es ficticia, sino real (25% de los casos), la fecha de instalación es fijada por Telefónica directamente fuera del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) regulado en un 17% de los casos. Además, según Orange, Telefónica incumple el 7% del total de las VIN reales, no acudiendo el técnico de Telefónica a realizar la instalación en la fecha informada, lo que ocasiona a Orange perjuicios adicionales. Indica que el 100% de las altas llevan asociada una VIN ficticia, y que sólo el 25% acaba teniendo una VIN definitiva (real).

Orange solicita que se inste a Telefónica a informar de una fecha no ficticia en todas las VIN, y que ésta se ajuste al ANS regulado.

Por otra parte, según Orange la reprogramación unilateral de ventanas de instalación por parte de los técnicos de Telefónica es una práctica frecuente, que supuestamente llevan a cabo a petición de los clientes. Sin embargo, al contactar Orange con dichos clientes para verificar esta circunstancia, constata que la reprogramación de las VIN no fue solicitada por ellos.

## **II.9.2 Respuesta de Telefónica**

Telefónica indica que emplea ventanas ficticias proactivamente, aunque también de forma acordada y compartida por el resto de operadores desde que comenzaron a contratar el servicio, con el único objeto de poner a disposición de los operadores datos técnicos de la conexión lo antes posible y dotarles así de mayor margen de actuación para la configuración de su red. De esta forma, mediante una primera comunicación que contiene una fecha ficticia, se facilita la información necesaria para que los operadores puedan configurar su red sin tener que esperar a que los instaladores de Telefónica programen el trabajo o consigan contactar con el cliente final para concertar la cita de instalación. Posteriormente, una vez concertada la cita con el cliente, se procede a comunicar al operador la VIN definitiva.

Esta comunicación inicial se remite al operador tras la asignación de los datos técnicos de la conexión, en general poco tiempo después de la aceptación de la solicitud. Posteriormente, una vez se ha programado el trabajo y se ha concertado la cita con el cliente, se remite la segunda comunicación con la fecha real de la VIN. Este proceso permite a los operadores disponer de un tiempo adicional entre el mensaje inicial y el definitivo para adelantar sus tareas de configuración de la red.

Según Telefónica esta operativa se viene realizando desde las primeras altas de Orange en NEBA, y nunca ha generado problemas ni motivado reclamaciones por parte de los operadores.

### **II.9.3 Valoración**

A la vista de lo justificado por Telefónica cabe señalar que cualquier actuación que acuerden los operadores para mejorar la operativa de NEBA debe considerarse positiva, siempre y cuando lo acordado no suponga una restricción injustificada de los derechos y facilidades previstas en la oferta de referencia. Por tanto, la comunicación previa de una VIN ficticia como vía para facilitar mayor margen de maniobra a los operadores no plantea problemas, pero no exime a Telefónica de comunicar también, como ella misma indica que viene haciendo, la VIN definitiva.

Por tanto Telefónica podrá seguir comunicando a Orange la VIN ficticia. En cualquier caso dicha comunicación deberá ir seguida de otra posterior con la VIN definitiva que, huelga decir, debe cumplir con el ANS regulado en la oferta de referencia. Si Orange no comparte la apreciación de Telefónica de que la VIN ficticia aporta beneficios al procedimiento, debe ignorar la recepción de la misma y esperar la comunicación de la VIN definitiva.

Por otra parte, tal como señala Telefónica en relación con la reprogramación de ventanas, dado que la fecha real de visita del técnico se concierta con el propio cliente, en muchos casos será éste quien indique que está disponible el mismo día para la instalación, por lo que no parece inadecuado, como indica Telefónica, que el técnico responda afirmativamente en caso de encontrarse también disponible, siempre al objeto de atender las solicitudes con la mayor rapidez posible.

### **II.9.4 Conclusión**

Telefónica podrá seguir comunicando a Orange la VIN ficticia, pero en cualquier caso dicha comunicación deberá ir seguida de otra posterior con la VIN definitiva de acuerdo con el ANS regulado.

## **II.10 Otros temas alegados por los interesados**

Orange solicita la apertura de un expediente de modificación de la Oferta NEBA que tenga por objeto la reducción a 5 días hábiles del plazo genérico máximo asociado a la provisión del servicio NEBA fibra sobre vacante, en lugar de los 10 actuales. Asimismo solicita que se obligue a Telefónica a permitir la construcción por parte de los operadores de las acometidas necesarias.

Las solicitudes de Orange de reducción de plazos pueden tenerse en cuenta en una revisión de la oferta de referencia, para lo que se dispondrá de la

información de los indicadores de calidad que se reciben mensualmente, tanto para NEBA como para el servicio minorista, entre los que se incluyen el valor medio, el percentil 95 y el percentil 99 del plazo de provisión mayorista y minorista. Por otra parte, la Resolución NEBA y la oferta de referencia ya recogen la obligación de Telefónica de negociar un acuerdo para el despliegue de las acometidas para NEBA por los operadores interesados, de modo que Orange puede solicitar el inicio de dichas negociaciones y acudir a la CNMC en caso de que no prosperaran.

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia,

### **RESUELVE**

**Primero.-** En áreas afectadas por el proceso de cierre de centrales, y con independencia de que dichos procesos estén en curso o ya culminados, cuando concorra una incidencia de tipo “SIN RED” o “CTO saturada” en el alta del servicio mayorista NEBA fibra sobre vacante de Orange, Telefónica deberá llevar a cabo en el plazo máximo de 15 días laborables –a contar desde la fecha de solicitud del operador- la instalación o ampliación de los recursos necesarios para atender la solicitud de Orange.

**Segundo.-** En el plazo máximo de un mes desde que se lo solicite Orange, Telefónica incorporará el valor “CTO saturada” al campo “tipo de incidencia” al objeto de identificar incidencias asociadas a solicitudes de Orange afectadas por situaciones de saturación de CTO o de ausencia de la misma. La presencia de estas incidencias en los procesos de provisión mayorista no será motivo de anulación de las solicitudes, aunque sí justificará la activación de la parada de reloj correspondiente hasta su resolución efectiva o hasta que se acredite de forma fehaciente –aportando al operador la valoración técnico-económica efectuada- que las mismas son irresolubles.

**Tercero.-** Telefónica no podrá tramitar altas minoristas del servicio de banda ancha sobre fibra óptica en domicilios afectados por la incidencia “SIN RED” o “CTO saturada”. Esta restricción se extenderá a todos los domicilios que estén atendidos por la misma CTO que haya motivado la notificación de la incidencia.

**Cuarto.-** Telefónica deberá llevar a cabo la correcta actualización en sus sistemas del estado de las CTO tras cada intervención física en las mismas con motivo de la ejecución de altas minoristas o mayoristas.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector audiovisual y notifíquese a los interesados, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.