

RESOLUCIÓN SOBRE LA SOLICITUD DE TELEFÓNICA S.A.U. DE DEFINIR UN CONTRATO TIPO PARA NEBA EN SU VARIANTE EMPRESARIAL

OFE/DTSA/011/16 CONTRATO NEBA EMPRESARIAL

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Eduardo García Matilla

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D^a. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarraín

D. Benigno Valdés Díaz

Secretario de la Sala

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 21 de junio de 2017

Visto el expediente relativo a la solicitud de definir un contrato tipo para NEBA en su variante empresarial, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

I ANTECEDENTES

Primero.- Escritos de Telefónica

Con fecha 15 de noviembre de 2016 tuvo entrada en el Registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) un escrito de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) por el que solicita a la CNMC la aprobación del “Contrato-tipo para la prestación del servicio Nuevo Ethernet de Banda Ancha en su variante empresarial por Telefónica de España S.A.U.” para su incorporación a la oferta de referencia del servicio NEBA, aportando el citado contrato-tipo como anexo.

Con fecha 25 de noviembre de 2016 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de Telefónica por el que subsana un error material en el contrato remitido.

Segundo.- Inicio de procedimiento

Mediante escrito de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de fecha 30 de noviembre de 2016 se notificó el inicio de

oficio de un procedimiento administrativo de modificación del contrato tipo en la oferta de referencia del servicio NEBA a Telefónica y al resto de operadores interesados.

Tercero.- Escritos de alegaciones

Con fechas 20, 21, 22 y 23 de diciembre de 2016 tuvieron entrada en el Registro de la CNMC escritos de Orange Espagne, S.A.U. (en adelante, Orange), de la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, Astel), de Euskaltel S.A. (en adelante, Euskaltel), de Vodafone España, S.A.U. y Vodafone Ono S.A.U. (en adelante, Vodafone), y de BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A. Sociedad Unipersonal (en adelante, BT).

Cuarto.- Trámite de audiencia

El 3 de mayo de 2017 la DTSA emitió informe sobre el presente procedimiento, comunicando la apertura del trámite de audiencia a los interesados.

Con fechas 19, 22, 23, 24 y 26 de mayo de 2017 tuvieron entrada en el Registro de la CNMC los escritos de alegaciones de Vodafone, Euskaltel, Astel, Orange, Telefónica y BT.

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS

II.1 Objeto del procedimiento

El presente procedimiento tiene por objeto el estudio de la solicitud de Telefónica de aprobación de un contrato tipo específico que rijan las relaciones contractuales de los operadores alternativos que se adhieran a la Oferta NEBA de Telefónica para tener acceso a este servicio mayorista en su variante empresarial.

Asimismo, por razones de economía procesal se aprovechará la tramitación de este procedimiento al objeto de analizar qué modificaciones introducidas en las cláusulas del contrato tipo NEBA local, aprobado a través de la Resolución de la CNMC de 10 de enero de 2017, procede incorporar al contrato tipo de NEBA residencial y empresarial, con la finalidad de alinear las cláusulas que han de figurar en los diferentes tipos de contratos.

A este respecto, Telefónica alega que no cabe en este procedimiento modificación alguna del contrato NEBA residencial, pues su solicitud hacía referencia solo a la variante empresarial.

Cabe recordar a Telefónica que, con independencia de su solicitud, el presente expediente se abrió de oficio por la DTSA. Además, tal y como ya se indicó en el informe sometido a trámite de audiencia -tanto en su objeto como en su fundamento jurídico segundo-, durante la instrucción de este procedimiento se detectó la oportunidad de abordar, por criterios de economía procesal, no solo las modificaciones introducidas en el contrato NEBA en su variante

empresarial, derivadas específicamente del carácter empresarial (o de alta calidad) de los accesos, sino también otras modificaciones pertinentes para alinear los dos contratos NEBA (residencial y empresarial) , como las derivadas de adoptar los cambios introducidos en el contrato tipo de NEBA local.

Ello porque la aprobación solo del contrato-tipo NEBA empresarial, adaptando sus cláusulas a las ya aprobadas en el contrato-tipo NEBA local, dejaría los contratos-tipo NEBA empresarial y residencial con contenidos diferentes en cláusulas equivalentes, lo cual podría generar inseguridad jurídica a los operadores que estén interesados en la contratación de los servicios objeto de ambos contratos.

Finalmente, la modificación simultánea de ambos contratos-tipo a través del presente expediente, para su alineación con el contrato-tipo NEBA local, no genera indefensión o perjuicio alguno a Telefónica, que ha podido alegar sobre este objeto del procedimiento en trámite de audiencia.

II.2 Habilitación competencial

En el marco de sus actuaciones la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia debe, de conformidad con el artículo 1.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en lo sucesivo, LCNMC) *“garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios”*, estableciéndose en el artículo 5.1.a) de la misma Ley, entre sus funciones, la de *“supervisión y control de todos los mercados y sectores productivos”*.

En concreto, en lo referente al sector de las comunicaciones electrónicas, el artículo 6 dispone que la CNMC *“supervisará y controlará el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas”*, y en su apartado 5 añade que, entre sus funciones, estarán las atribuidas por la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel).

Para realizar las citadas labores de supervisión y control los artículos 6 de la LCNMC y 70.2 de LGTel, otorgan a esta Comisión, entre otras, las funciones de definir y analizar los mercados de referencia relativos a redes y servicios de comunicaciones electrónicas, la identificación del operador u operadores que posean un poder significativo cuando en el análisis se constate que el mercado no se desarrolla en un entorno de competencia efectiva, así como, en su caso, la de establecer obligaciones regulatorias a los mismos, todo ello de acuerdo con el procedimiento y efectos determinados en los artículos 13 y 14 de la misma LGTel y en la normativa concordante.

Asimismo, el artículo 7.2 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado mediante Real

Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (Reglamento MAN)¹, señala que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá determinar la información concreta que deberán contener las ofertas, el nivel de detalle exigido y la modalidad de su publicación o puesta a disposición de las partes interesadas, habida cuenta de la naturaleza y propósito de la información en cuestión. El artículo 7.3² de dicho Reglamento dispone que esta Comisión podrá introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones.

Por consiguiente, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la LCNMC, esta Comisión resulta competente para introducir cambios en la oferta de referencia del servicio mayorista NEBA.

Finalmente, y atendiendo a lo previsto en el artículo 21.2 de la LCNMC, así como en lo dispuesto en los artículos 8.2 j) y 14.1 b) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de esta Comisión, el órgano competente para resolver el presente procedimiento es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

II.3 Análisis de mercados de banda ancha

Con fecha 24 de febrero de 2016, el Pleno de la CNMC adoptó la Resolución por la cual se aprueba la definición y análisis del mercado de acceso local al por mayor facilitado en una ubicación fija y los mercados de acceso de banda ancha al por mayor, la designación de operadores con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea y al organismo de reguladores europeos de comunicaciones electrónicas (en adelante, Resolución de los mercados 3 y 4). Esta Resolución entró en vigor el 4 de marzo de 2016.

En dicha Resolución se impuso a Telefónica la obligación de prestar en todo el territorio nacional el servicio mayorista de acceso indirecto de banda ancha en su variante empresarial (denominado en la resolución “NEBA empresarial”), derivándose esta obligación del mercado 4³. La variante residencial del servicio NEBA (denominada “NEBA residencial”), obligación impuesta en el seno del mercado 3b⁴, tiene un ámbito de cobertura más reducido (el denominado mercado 3b_2), retirándose la obligación de prestación del servicio NEBA (anteriormente aplicable a todos los accesos) en las centrales consideradas

¹ Vigente de acuerdo con la Disposición Transitoria Primera de la LGTel.

² Mediante el que se traspone a la normativa sectorial nacional lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Directiva 2002/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión (Directiva de Acceso).

³ Acceso de alta calidad al por mayor facilitado en una ubicación fija.

⁴ Acceso central al por mayor facilitado en una ubicación fija para productos del mercado de masas.

competitivas 6 meses después de la entrada en vigor de la resolución (mercado 3b_1, Anexo 9 de la Resolución)⁵.

Al mes de su entrada en vigor, Telefónica comunicó la nueva versión de la oferta de referencia de NEBA, añadiendo los nuevos perfiles que permiten replicar sus servicios minoristas sin límite de velocidad, y distinguiendo entre perfiles residenciales y de empresas (según las condiciones impuestas en el análisis de mercados para ambas variantes).

II.3.1 Variantes residencial y empresarial del servicio mayorista

La Resolución de los mercados 3 y 4 impuso a Telefónica, en el marco del mercado 4, la obligación de prestar el servicio mayorista de acceso de banda ancha de alta calidad. Esta obligación de acceso se configura como una variante del acceso indirecto con ciertas características diferenciadas adecuadas al mercado relevante, y denominado, en los accesos con cobertura NEBA, NEBA empresarial. Esta obligación se impone, por tanto, en un mercado específicamente diferenciado del mercado de masas (mercado 3b), cuya obligación de acceso se plasma a su vez en la variante residencial del acceso indirecto (para aquellos accesos con cobertura NEBA, llamado NEBA residencial). Se trata, por lo tanto, de dos variantes diferenciadas, residencial y empresarial, de un servicio mayorista de acceso indirecto (NEBA), en función del mercado relevante de producto analizado y definido por esta Comisión.

Estos mercados de producto diferenciados (mercados 3b y 4) se definen a partir de las diferencias competitivas observadas en el mercado minorista. Se distingue un segmento residencial que generalmente demanda productos estandarizados de banda ancha (ofertas empaquetadas incluidas) y un segmento empresarial que generalmente demanda productos complejos personalizados. Así, el análisis de mercado establece lo siguiente:

- (i) el primer grupo está compuesto por la mayor parte de clientes del mercado (en particular, los clientes residenciales y una parte de los clientes empresariales como los autónomos) que adquiere los servicios de comunicaciones electrónicas mediante contratos de adhesión, a partir de canales de comercialización masivos;*
- (ii) el segundo grupo está compuesto por clientes empresariales de mayor tamaño, que tienen generalmente sedes dispersas geográficamente y necesidades de comunicaciones electrónicas más complejas, lo cual les obliga a demandar servicios personalizados con cobertura nacional. Los servicios de referencia no se comercializan normalmente en este caso mediante un contrato de adhesión, sino mediante un proyecto específico negociado con el operador, que requiere un personal*

⁵ No obstante, la Resolución de los mercados 3 y 4 también impone a Telefónica la prestación del servicio NEBA residencial, con carácter transitorio, en todos sus accesos FTTH de las centrales consideradas competitivas (mercado 3b_1) localizadas fuera de la zona BAU y que están recogidas en su Anexo 10, y ello hasta que esté operativo el servicio mayorista NEBA local, previsto para enero de 2018.

comercial técnico especializado. Estos proyectos incluirían no sólo la conectividad con una calidad de servicio superior (garantía de una determinada velocidad de descarga, simetría en las velocidades de descarga de subida y bajada, tasa de contención baja, etc.) sino también servicios de valor añadido avanzados y servicios de asistencia técnica.

Estos dos mercados diferenciados justifican la variante residencial y empresarial respectivamente del servicio mayorista de acceso indirecto, equivalentemente el NEBA residencial y el NEBA empresarial. El NEBA residencial tiene una cobertura regulada restringida al mercado 3b_2, mientras que el NEBA empresarial tiene ámbito nacional sin limitaciones a la cobertura de la obligación de acceso.

En cuanto a las características técnicas, un acceso de cliente de la variante empresarial del servicio (equivalentemente, NEBA empresarial) debe presentar estas características: ANS de mantenimiento Premium y tráfico de mayor calidad o prioridad que el tráfico *best-effort*⁶. Si carece de alguna de estas características el acceso corresponde a la variante residencial (equivalentemente, NEBA residencial).

Por lo demás, ambas variantes comparten la arquitectura general del servicio, los puntos y puertos de conexión para la entrega del tráfico, la interacción mediante los mismos Web Services, las facilidades de información, los procedimientos de provisión y de gestión de averías, los mecanismos de facturación y la estructura de precios.

Como se indicó en la Resolución de 23 de junio de 2016, sobre la implementación de las modificaciones del servicio NEBA en los sistemas mayoristas, se trata de dos variantes de un mismo servicio con diferentes funcionalidades y características técnicas, al tratarse de servicios mayoristas impuestos en base a mercados que tienen características y entornos competitivos diferentes y que, por tanto, demandan funcionalidades diferentes, aun compartiendo en la medida de lo posible características comunes. Las características diversas engloban los ámbitos de mercado relevante, funcionalidades, cobertura y control de precios, lo que hace necesario que cada acceso esté unívocamente asignado a una variante del servicio o a otra, esto es, al NEBA residencial o al NEBA empresarial.

Estas dos variantes están sometidas, de acuerdo al análisis de mercados, a un test de replicabilidad económica para los accesos FTTH. Este test es diferente

⁶ Se distinguen en NEBA tres clases o calidades de tráfico: clase no garantizada o *best-effort* (para el tráfico de propósito general), clase oro (para el tráfico que requiere mayores garantías) y clase tiempo real o *real-time* (idónea para la telefonía IP). El tráfico *best-effort* no está incluido en la obligación de acceso en la variante empresarial, que puede contener tráfico de diferentes prioridades siempre que todas sean superiores a *best-effort*. Sí está incluido tráfico *best-effort* a los solos efectos de gestión de red del operador, y limitado a valores inferiores a 1 Mb/s.

para cada variante del servicio, y se define en procedimientos separados atendiendo a las características de cada mercado relevante (OFMIN/DTSA/004/16 para el mercado residencial o de masas⁷).

II.3.2 Sobre las limitaciones a la contratación de la variante empresarial

La Resolución de los mercados 3 y 4 establece, en respuesta a alegaciones, que el servicio mayorista empresarial estará disponible para los accesos de cualquier cliente final independientemente de su forma jurídica. Añade también lo siguiente:

“La definición del servicio mayorista de banda ancha empresarial sobre la base de las características técnicas del propio servicio y no sobre la condición de empresa o no del cliente final, determina por consiguiente que a la hora de contratar el servicio Telefónica no podrá requerir del operador demandante de acceso la posibilidad de que acredite la condición profesional del cliente al que va a prestar el servicio (sea a través de la provisión de un número CIF o por cualquier otro instrumento similar). Es decir, Telefónica no podrá limitar el acceso en función de quién sea el destinatario concreto del servicio mayorista aquí considerado.”

Como se ha indicado, será la propia configuración del servicio -cuyas características más avanzadas lo harán particularmente atractivo para los clientes empresariales, y no residenciales- la que determinará el uso eminentemente profesional que se vaya a hacer de este producto.”

Por lo tanto, dicha Resolución establece que Telefónica no podrá denegar una solicitud de acceso acogida a una variante mayorista en función de las características del cliente final, en particular su condición profesional. El acceso al servicio NEBA empresarial no puede depender de decisiones discrecionales del operador obligado en base al carácter de persona física o jurídica del cliente final. Lo mismo es aplicable a NEBA residencial: Telefónica no puede denegar una solicitud de acceso a esta variante en base a la forma jurídica del cliente final.

Por otro lado, también se indica que *“el interés del regulador se centra en las condiciones competitivas bajo las que se prestan los servicios minoristas y con ese fin diseña los servicios mayoristas regulados de manera que, entre otras cosas, no se produzcan situaciones discriminatorias ni arbitraje entre los diferentes regímenes regulatorios al que puedan estar sujetos dichos servicios mayoristas”*. Por ello, se han diseñado las características del servicio empresarial de modo que sean éstas quienes determinen el uso eminentemente profesional del servicio, entendido en base al mercado relevante de producto ya descrito.

⁷ Trámite de información pública del procedimiento relativo a la metodología para la determinación del test de replicabilidad económica de los productos de banda ancha de Telefónica, anunciado en el BOE de 8 de mayo de 2017.

Esto implica que si esas características no tuviesen el efecto previsto, y en algún caso pudiera considerarse que el uso dado a este servicio NEBA empresas no sea “eminente profesional”, entonces el servicio no estaría cumpliendo su función de garantizar la competencia en el mercado minorista identificado, que debe recordarse es el de “*clientes empresariales de mayor tamaño, que tienen generalmente sedes dispersas geográficamente y necesidades de comunicaciones electrónicas más complejas*”.

Asimismo, dicho uso potencialmente inadecuado del servicio NEBA empresas podría llegar a interferir y desvirtuar el normal desarrollo competitivo del otro mercado minorista identificado, el residencial o de masas (comercializado a partir de canales de comercialización masivos), para el cual el análisis de mercado ha diseñado otro servicio, NEBA residencial, con características diferentes y un ámbito geográfico restringido, en función del grado de competencia observado en el minorista.

II.4 Oferta de referencia de NEBA

Con fecha 10 de marzo de 2016, la CNMC aprobó la Resolución sobre la revisión de la oferta de referencia del servicio mayorista de banda ancha NEBA. El contrato tipo forma parte de la oferta aprobada, y no fue objeto de modificación por la resolución mencionada (más allá de la mera actualización de las referencias al nuevo análisis de mercado y la propia CNMC).

Con fecha 23 de junio de 2016, la CNMC aprobó la Resolución sobre la implementación de las modificaciones del servicio NEBA en los sistemas mayoristas. En esta resolución se aprueban una serie de modificaciones derivadas de la Resolución de los mercados 3 y 4, las cuales afectan a la plataforma mayorista (NEON) que soporta el servicio NEBA (en particular, los *Web Services* de consulta de cobertura y provisión).

Los cambios consistían en la inclusión de nuevos campos indicadores de cobertura de los servicios regulados (indirectos tradicionales residencial y empresarial y NEBA cobre/fibra residencial y empresarial), y en ampliar el conjunto de valores posibles que puede tomar el campo que identifica el tipo de operación del *Web Service* de provisión para incluir las altas, bajas y movimientos postventa de NEBA empresarial, distinguiéndolas de las de NEBA residencial.

De este modo, si bien los procedimientos de provisión y los medios de interacción (*Web Services*) son los mismos para ambas variantes, en el momento de la contratación debe especificarse si la operación corresponde a una u otra variante. Asimismo, Telefónica optó por separar la tabla de perfiles en dos, de modo que los perfiles de conexión se identifican por códigos distintos para cada una de las variantes.

II.5 Oferta de referencia de NEBA local

Con fecha 10 de enero de 2017, la CNMC adoptó la Resolución por la cual se aprueba la oferta de referencia del servicio mayorista NEBA local, como consecuencia de la Resolución de los mercados 3 y 4.

En esta Resolución se alinearon algunas cláusulas del Contrato Tipo de la propuesta de Telefónica con el contrato tipo de NEBA, y se modificaron otras (como exceso de pedidos, retrasos en pagos, fianza, etc).

II.6 Nuevo contrato propuesto por Telefónica

En su escrito de solicitud, Telefónica aporta una propuesta de contrato tipo para NEBA empresarial para que sea incorporada a la oferta de referencia de este servicio mayorista. No indica de manera específica los cambios introducidos ni la motivación de los mismos.

Dado que la propuesta es de un contrato tipo específico para NEBA empresarial, en primer lugar deben analizarse los cambios propuestos en este sentido teniendo en cuenta el marco establecido por la Resolución de los mercados 3 y 4. En segundo lugar, el contrato tipo propuesto por Telefónica para NEBA empresarial incorpora una serie de modificaciones adicionales respecto al contrato NEBA actualmente vigente que no se derivarían del análisis de mercados, y que deben ser examinadas. Y en tercer lugar, la propuesta de contrato tipo NEBA empresarial presentada por Telefónica no ha tenido en cuenta la práctica totalidad de las modificaciones introducidas en el contrato NEBA local recientemente aprobado, tal y como han puesto de manifiesto todos los operadores en sus escritos de alegaciones al inicio del presente procedimiento, por lo que procede estudiar también en este procedimiento si las modificaciones introducidas para NEBA local deben ser incorporadas asimismo a NEBA.

II.6.1 Modificaciones derivadas del carácter empresarial de los accesos

El nuevo contrato tipo propuesto por Telefónica lleva por título “CONTRATO TIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO NUEVO ETHERNET DE BANDA ANCHA EN SU VARIANTE EMPRESARIAL POR TELEFONICA DE ESPAÑA S.A.U.”, siendo la diferencia con el vigente el inciso “en su variante empresarial”, en referencia al servicio NEBA empresarial.

Dado que, como se ha descrito, la variante empresarial (NEBA empresarial) tiene diferencias de fondo sustanciales con la variante residencial (NEBA residencial), y la evolución de ambas vendrá marcada por la evolución de la dinámica competitiva en los respectivos mercados de referencia, se considera adecuado que los accesos adscritos al NEBA empresarial tengan un contrato tipo específico. Así podrán tenerse en cuenta esas particularidades, pero sin que ello suponga una ruptura con el carácter común de la oferta de referencia (que, como indican los operadores en sus alegaciones, debe ser común, según el análisis de mercados), lo que implica en particular que los aspectos

generales, no ligados al mercado de producto relevante, deben ser comunes en ambos contratos tipo.

Por tanto, deberá haber dos contratos tipo en la oferta de referencia de NEBA, con una base común de aspectos generales. En consecuencia, los cambios examinados en los dos apartados siguientes II.6.2 y II.6.3 (cambios no ligados al carácter empresarial de los accesos) deberán incluirse en ambos contratos.

Los cambios derivados del carácter empresarial de los accesos propuestos por Telefónica en su escrito de propuesta de nuevo contrato tipo establecen que se trata de un servicio “*específico para empresas*”, y restringen la posibilidad de contratación de accesos a los clientes finales que sean personas jurídicas (“*se entenderá como Cliente de OPERADOR AUTORIZADO aquella persona jurídica...*”), añadiendo también que “*Se trata de un servicio dirigido exclusivamente a clientes empresariales en sus propias sedes*”. Igualmente, Telefónica se reserva el derecho de solicitar al operador la acreditación de que su cliente es efectivamente una persona jurídica.

Pues bien, a la luz de lo indicado anteriormente sobre lo establecido en la Resolución de los mercados 3 y 4 respecto a las limitaciones a la contratación del NEBA empresarial, deben rechazarse estos cambios, pues permitirían a Telefónica restringir la contratación de accesos del NEBA empresarial en función de las características del cliente final. En este sentido se han manifestado también los operadores en sus alegaciones. En consecuencia, no cabe en ningún caso que Telefónica restrinja la contratación de accesos de NEBA empresarial únicamente a personas jurídicas.

Sin embargo, y como se ha indicado, si el uso dado a este servicio se alejase del mencionado “*eminente profesional*” (entendido en el sentido del mercado relevante descrito), el servicio no estaría cumpliendo su función de garantizar la competencia en el mercado minorista identificado, y podría llegar a interferir y desvirtuar el normal desarrollo competitivo del otro mercado minorista identificado, el residencial o de masas. Es decir, si bien un uso puntual del servicio empresarial en el otro mercado relevante probablemente no ocasione los problemas citados, el alejamiento del entorno “*eminente profesional*” bien pudiera llegar a ocasionarlos, y por tanto debe ser posible que esta Comisión pueda analizar dichos casos.

Por este motivo, se considera adecuado establecer en el contrato tipo de NEBA empresarial, en lugar de la propuesta de Telefónica de rechazar solicitudes, una cautela explícita al respecto que en ningún caso debe permitir a Telefónica denegar un acceso (tal y como se recoge en el análisis de mercados, y como alegan los operadores), pero que introduzca la facultad de Telefónica de recurrir a la CNMC en caso de que observara indicios de que, a pesar de las diferencias técnicas y económicas con respecto al NEBA residencial, el uso del NEBA empresarial no responde al previsto en el análisis de mercados.

Esta cautela, plenamente acorde con el análisis de mercados que impuso la prestación de la variante empresarial de NEBA, se realizará mediante la introducción de una cláusula específica que faculte a Telefónica a requerir la intervención de la CNMC y que prevea la habilitación de la CNMC para evaluar cada caso comunicado conforme establece la Resolución de los mercados 3 y 4 y, por tanto, teniendo presente las diferencias con respecto al NEBA residencial en (i) los usos previstos para el NEBA empresarial y (ii) las circunstancias bajo las cuales el NEBA empresarial es esperable que se demande.

Con este objetivo la CNMC evaluaría, entre otros parámetros, el volumen de líneas solicitadas, la localización geográfica de las mismas, el tipo de cliente mayoritario en dicha localización geográfica, los servicios suministrados por el operador solicitante a sus clientes finales en dicha localización o el modo de contratación utilizado en la comercialización de los servicios minoristas correspondientes, de modo que pueda observar si ha habido efectivamente un uso inadecuado del servicio mayorista que haya llevado o pueda llevar a desvirtuar la solución regulatoria establecida por la Resolución de los mercados 3 y 4.

Esta cláusula formará parte de los derechos de Telefónica, en el apartado 4.1 del contrato tipo de NEBA empresarial. Igualmente, otra cláusula, en el apartado de obligaciones del operador (apartado 5.2), establecerá que el operador debe realizar un uso de NEBA empresarial acorde con lo previsto en el análisis de mercados.

En el supuesto de que la CNMC constatará que el uso por un operador del NEBA empresarial no se adecua al previsto en la Resolución de los mercados 3 y 4, las condiciones regulatorias del NEBA empresarial no aplicarían a los accesos mayoristas objeto de la denuncia en la zona sin NEBA residencial regulado y, por tanto, Telefónica y el operador solicitante de los mismos deberían acordar las condiciones comerciales que aplicarían a partir de la aprobación por parte de la CNMC de la Resolución correspondiente. Este posible conflicto se podría plantear en las centrales del mercado 3b_1 así como en los accesos FTTH de los municipios BAU, puesto que en el resto de accesos existe obligación de prestar NEBA residencial.

En sus alegaciones, Astel y Orange consideran que el contrato tipo debe ser único para ambas variantes. Sin embargo, como se ha indicado, se considera que las diferencias técnicas y de fondo entre ambas variantes justifican relaciones contractuales específicas para ambas.

BT indica que la imposibilidad de los usuarios residenciales de contratar NEBA empresas es contraria a la Resolución de los mercados 3 y 4.

Pues bien, el análisis de mercados explícitamente establece que ambas variantes derivan de mercados de producto con características y necesidades

diferenciadas, como se ha indicado anteriormente, y sus características deben ser suficientes para que su uso se oriente al mercado de producto identificado, de modo que se corrijan sus fallos de competencia. Ahora bien, precisamente porque su contratación no está limitada a clientes de una forma jurídica determinada, en contra de lo que afirma BT, podría ocurrir que el servicio mayorista NEBA empresarial no sirva con carácter primario para atender el mercado de producto identificado (por uso no “eminente profesional”) e incluso pudiera interferir en el mercado de masas. La introducción de cautelas al respecto de ningún modo contradice ni es un cambio de opinión respecto al análisis de mercado: el servicio efectivamente estará disponible para los accesos de cualquier cliente final, pero siempre primariamente con los objetivos y en el mercado asignado por la Resolución de los mercados 3 y 4, para lo que se introducen las cautelas citadas en el contrato tipo.

BT apunta también que sería necesario volver a analizar, en otro expediente, las modalidades de servicio Premium que es razonable exigir a Telefónica, en lugar de que los operadores deban pagar 10€ al mes por un servicio de mantenimiento que no cubre sus requerimientos de servicio.

El servicio de mantenimiento Premium forma parte integral del diseño de NEBA empresarial conforme a la Resolución de los mercados 3 y 4, y garantiza que este servicio mayorista es demandado por los operadores cuya actividad se centra en el mercado empresarial de alta calidad. En virtud de esta consideración, la cautela prevista en el contrato NEBA empresarial complementa, no sustituye, los términos en que se definen los elementos del NEBA empresarial de acuerdo con la Resolución de los mercados 3 y 4.

II.6.2 Otras modificaciones propuestas respecto al contrato tipo vigente

Todos los interesados que han presentado alegaciones al inicio de este expediente han puesto de manifiesto la eliminación e inclusión por parte de Telefónica de algunas cláusulas o aspectos en la propuesta del contrato tipo NEBA en su variante empresarial que difieren de lo establecido en el contrato aprobado mediante Resolución de 10 de marzo de 2016.

A continuación, se hará referencia a los mismos, no obstante, se señala que, en caso de que hubiera que acometer cambios en aspectos ajenos al carácter empresarial del servicio, ya analizado en el apartado anterior, éstos deberían en todo caso llevarse a cabo en ambas modalidades de contrato tipo, en el residencial y en el empresarial.

Por otro lado, dado que se ha analizado y aprobado recientemente el contrato tipo del servicio mayorista NEBA local, el pasado 10 de enero de 2017, carece de sentido introducir modificaciones adicionales que diverjan de lo allí aprobado.

Por todo ello, se considera que únicamente deberán modificarse aspectos puntuales que respondan a cambios objetivos, y teniendo en cuenta que,

además, Telefónica no ha aportado justificación alguna sobre la necesidad u oportunidad de su adopción, no procede aprobar cambios adicionales en los contratos tipos.

Así, deben rechazarse cambios propuestos como:

- La eliminación de la cláusula II, que establece que Telefónica cuenta tanto con las infraestructuras y medios necesarios para proveer el servicio, como con la capacidad necesaria para incorporar al mismo las facilidades que los avances tecnológicos vayan habilitando.
- La eliminación de la cláusula V, que establece las normativas por las que se rige la relación entre Telefónica y el operador.
- La eliminación de la cláusula 1.4 respecto a las discrepancias entre el contrato y los Anexos (la oferta de referencia). Esta cláusula fue reintroducida por Telefónica como nueva cláusula 1.2 pero con las prioridades intercambiadas: mientras que en la original los Anexos prevalecían, en la propuesta de Telefónica prevalece el contrato. Se mantiene la cláusula original, consistente con el contrato de NEBA local.
- La eliminación de la cláusula 5.1.2, que habilita al operador a solicitar una nueva modalidad de NEBA.
- La eliminación de un párrafo en la cláusula 8.3, relativa al efecto de un cambio normativo o una resolución emitida por autoridad administrativa o judicial.
- La eliminación del apartado de compartición de recursos.
- Y en definitiva cualquier otra modificación no prevista en esta Resolución.

Por otro lado, deben recogerse (para ambas variantes) en la cláusula 2.2 las condiciones regulatorias establecidas en el análisis de mercado vigente. Igualmente, la cláusula 2.1 debe actualizarse para recoger el ámbito de prestación del servicio establecido por la Resolución de los mercados 3 y 4, así como la existencia de dos variantes, NEBA residencial y NEBA empresarial.

Finalmente, la cláusula 1.1 debe incluir un Anexo que no estaba presente, el Anexo V “Requisitos básicos de equipos de Cliente”.

II.6.3 Modificaciones derivadas de la oferta de NEBA local

Conforme a lo anterior, se ha motivado la necesidad y oportunidad de incluir en la oferta de referencia NEBA un contrato tipo de NEBA empresarial, diferenciado del contrato tipo de NEBA residencial, y se han analizado los

cambios que proceden en la variante residencial (y consecuentemente también en la empresarial) según lo señalado en el apartado anterior.

Debe a continuación abordarse la procedencia de adaptar en el contrato tipo de NEBA (residencial y empresarial) las cláusulas incorporadas en el contrato tipo del NEBA local, a través de la Resolución de 10 de enero de 2017, que sean necesarias. Es decir, se deben alinear los tres tipos de contratos que regirán las relaciones contractuales de Telefónica con los operadores solicitantes de los diferentes servicios mayoristas NEBA, como apuntan los operadores en sus alegaciones.

En consecuencia, se procede a continuación a adaptar (eliminar o incluir) en el contrato tipo NEBA las siguientes cláusulas que actualmente ya constan en el contrato tipo NEBA local, teniendo en cuenta para ello las características de cada variante del servicio.

En este sentido, deberán modificarse las siguientes cláusulas y términos del referido contrato:

- En la cláusula III de la Exposición de Motivos debe hacerse referencia, en cuanto al Registro de Operadores, a la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.
- El término de usuario final se sustituye por el de Cliente, que engloba no solo a las personas físicas sino también a las jurídicas que soliciten al operador el servicio NEBA, por cubrir las características de este servicio las necesidades del servicio minorista de banda ancha que cualquiera de ambos tipos de usuarios finales demanden.
- Se eliminan las previsiones sobre “exceso de pedido” (cláusula 4.2.6 y 11.5 del contrato tipo): no se considera procedente que la existencia de un exceso de pedidos sea una causa unilateral de exoneración del pago de penalizaciones por parte de Telefónica.
- Se incorpora una cláusula 5.2.6. que ya incluyó la propia Telefónica en el contrato tipo de NEBA local y que esta Comisión aprobó mantener, en relación con el uso razonable del servicio NEBA por parte del operador autorizado, de modo que no se atente gravemente contra la integridad y seguridad de la red de Telefónica, la interoperabilidad de los servicios o la continuidad del servicio NEBA.
- En el párrafo segundo de la cláusula 6.3 se modifica que la responsabilidad de Telefónica quedará delimitada, en el extremo A, por el Punto de Acceso constituido por la interfaz específica para la conexión al Servicio NEBA, que puede ser el Punto de Terminación de Red Óptico para accesos FTTH o bien el Punto de Terminación de Red para accesos de cobre, como Telefónica indica en sus alegaciones.

- En la cláusula 6.6 se añade que el equipo de recepción de señales ópticas, que ha de instalar y configurar el operador autorizado en el domicilio del cliente para la correcta prestación del servicio NEBA, *“cumpla con las características técnicas establecidas en el Anexo V”*.
- En la cláusula 8.3 se incorpora un párrafo que prevea la modificación automática del Contrato cuando acontezca un cambio normativo o una resolución emitida por autoridad administrativa o judicial que afecten a todas o a parte de las condiciones económicas establecidas en este Contrato, salvo acuerdo escrito en otro sentido.
- Se eliminan los dos últimos párrafos de la cláusula 8.4 relativos a la potestad unilateral de Telefónica para suspender la prestación del servicio en caso de impagos o retraso en el pago por parte del operador autorizado.
- En la cláusula 10, relativa a los casos en que Telefónica puede exigir al operador la constitución de una fianza así como su cuantía, se introducen matizaciones que aportan seguridad jurídica sobre las circunstancias que han de concurrir en los operadores a efectos de poder exigirles la constitución de una determinada garantía para poder tener acceso al servicio NEBA, según sean nuevos operadores o ya existentes.

Además, se añade un párrafo para determinar expresamente el plazo en el que operador autorizado deba constituir la garantía (1 mes).

Finalmente, se incorpora en la cláusula 10 un último párrafo que recoja la obligación de los operadores de comunicar a esta Comisión la constitución, modificación, devolución y ejecución del aval, con el objetivo de que la CNMC pueda ponderar los intereses afectados y garantizar la salvaguarda de la seguridad jurídica en las relaciones contractuales.

- Se incorpora un último párrafo en la cláusula 17, relativo al procedimiento de modificación del contrato, en el que se recoja expresamente la obligación de comunicar a esta Comisión los acuerdos alcanzados con los operadores, de modo que este organismo disponga de información actualizada sobre dichos acuerdos, conforme se establece en la Resolución de los mercados 3 y 4.
- Se elimina de la cláusula 18.1 la frase final del punto tercero, relativa a la necesidad de someter a decisión de la CNMC la extinción del contrato por revocación, extinción o modificación, por cualquier causa, de la inscripción que ostenta cualquiera de las partes en el Registro de Operadores.

En caso de que no exista acuerdo mutuo entre las partes sobre la concurrencia o no de esta circunstancia, siempre tendrán la posibilidad de someter dicha controversia a la resolución de este organismo.

Asimismo, en el cuarto y último punto de la citada cláusula 18.1, se reduce de 2 a 1 mes el plazo que ha de transcurrir para considerar resuelto el contrato, en caso de grave incumplimiento por cualquiera de las partes de las obligaciones esenciales contenidas en este el contrato, a contar desde que la parte cumplidora haya requerido a la otra el cumplimiento de las mencionadas obligaciones. Ello porque se considera que el plazo de 1 mes es suficiente para que la parte incumplidora proceda al cumplimiento de sus obligaciones dimanantes del contrato y así evitar de este modo prolongar injustificadamente las situaciones de inseguridad jurídica en la que se encuentre la otra parte cumplidora.

- En la cláusula 21.4 se incorpora el burofax como medio de notificación o comunicación entre las partes.
- Se incluye en la cláusula 23.2 (Jurisdicción) la posibilidad de acudir a la CNMC para la resolución de conflictos que puedan suscitarse a lo largo de la vigencia del contrato, a los efectos de que los nuevos operadores que decidan hacer uso del servicio NEBA conozcan que tienen esta vía pública y gratuita de resolución de conflictos.
- Por último, se eliminan las referencias diseminadas a lo largo de distintas cláusulas del contrato tales como *“según la variante del Servicio NEBA contratado”*, *“en aquellas modalidades del Servicio NEBA que así lo exigieran”* o *“en el ámbito de la variante del Servicio NEBA que suscriba dado que cada variante del servicio NEBA estará regulado a través de su contrato tipo”*, dado que cada variante del servicio NEBA estará regulado a través de su propio contrato tipo.

II.7 Alegaciones sobre cláusulas de los contratos tipo

II.7.1 Uso razonable

En sus alegaciones al trámite de audiencia, BT alega que el concepto de “uso razonable” de la cláusula 5.2.6 es innecesario y puede traer problemas interpretativos.

Al respecto, se trata la misma cláusula ya aprobada para NEBA local, que aun no definiendo con total exactitud los supuestos englobados, sí deja claro que se refieren a cualquier actuación que pueda poner en peligro la red a la cual se está accediendo. En este sentido, la prestación de los servicios minoristas habituales, estudiados en el análisis de mercado, ciertamente supondría un uso razonable, por lo que no supone un problema interpretativo diferente a los otros

supuestos contemplados en la cláusula, como “riesgo grave para la seguridad” o “afectar gravemente a la integridad de la red”.

II.7.2 Concepto de cliente

Por su parte, Telefónica solicita que se haga uso, en el contrato NEBA empresarial, del término “cliente empresarial”, en lugar de “cliente”, dado que ello posibilita que se eviten usos inadecuados del servicio.

Pues bien, no se considera pertinente aceptar el cambio terminológico solicitado por Telefónica puesto que, como ya se ha señalado reiteradamente, esta operadora no podrá denegar un acceso acogido a esta variante por el mero hecho de que el cliente no sea una persona jurídica. Tal y como se indica en la presente Resolución, habrá de ser esta Comisión quien, a la vista de los hechos y justificaciones que en su caso presente Telefónica, cuando constate un presunto uso indebido del servicio por parte de algún operador, la que decida si dicho uso del servicio es efectivamente inadecuado, en virtud los criterios anteriormente expuestos.

II.7.3 Exceso de pedidos

Telefónica también alega respecto a la eliminación de las previsiones sobre exceso de pedido, ya que considera que pueden existir circunstancias que hagan imposible cumplir con los ANS comprometidos.

En la Resolución de 10 de enero de 2017 sobre NEBA local ya se justificó adecuadamente la eliminación de estas previsiones (cláusulas 4.2.6 y 11.5), remitiéndose esta Comisión a lo allí manifestado. Ello a pesar de que en sede de trámite de audiencia del presente procedimiento Telefónica haya solicitado la incorporación de una nueva propuesta de cláusula, en la que ahora sí que indica el porcentaje exacto (20%) de exceso de pedido (con respecto al volumen de solicitudes del mes anterior tramitadas al operador) que considera justificado para permitirle unilateralmente exonerarse del pago de penalizaciones y del cumplimiento de los ANS, ya que sigue sin motivar la inclusión de esta cláusula y la fijación de dicho porcentaje de exceso. Asimismo, Telefónica tampoco toma en cuenta que un exceso de pedido sobre el volumen de solicitudes del mes anterior (que según cada mes puede variar y no ser excesivamente elevado) puede no llegar a suponer *per se* una limitación en sus capacidades de gestión de los servicios, especialmente en comparación con el volumen de actividad que asume para sus servicios minoristas.

Además, a este respecto, como la propia Telefónica alega, esta operadora ya dispone del derecho regulado a que se le proporcione las previsiones de demanda de los operadores con suficiente antelación (seis meses), para que pueda planificar el despliegue y garantizar y facilitar la suficiencia de recursos humanos y de equipamiento material para su provisión. Por tanto, llegado el caso y ante la imposibilidad manifiesta de Telefónica de cumplir los ANS regulados, debido a fuertes discrepancias con las previsiones del operador,

Telefónica siempre podría alegar este hecho ante la CNMC para que lo analice y resuelva según cada supuesto en cuestión.

Por último, cabe recordar que esta cláusula no está contemplada en otras ofertas de referencia de Telefónica de servicios regulados, como la OBA o la ORLA, por lo que la solicitud de Telefónica de inclusión de esta cláusula habría de debatirse en un expediente más global en el que se analice si esta solicitud se encuentra bien justificada, procediendo o no, en consecuencia, a incluir esta cláusula u otra que resuelva el problema detectado, en su caso, en los contratos-tipo de servicios regulados en todas las ofertas de referencia.

II.7.4 Suspensión del servicio

Finalmente, Telefónica alega que la facultad de suspensión del servicio en caso de impago no es incompatible con otras medidas, como la constitución de avales o la incursión en mora, que se destinan a reducir el impacto de la deuda ya contraída, por lo que solicita que se mantenga la cláusula con la finalidad de garantizar los futuros compromisos de pagos de facturas.

A este respecto cabe indicar que Telefónica continúa sin aportar justificación alguna de sus propuestas de inclusión de cláusulas en el contrato-tipo del servicio NEBA en su variante residencial o empresarial. Además, a los efectos de que Telefónica tenga garantías sobre el cobro de facturas futuras, la oferta ya prevé, en la cláusula 10 del contrato-tipo NEBA residencial, la posibilidad de revisar cada semestre la facturación mensual media y los informes de solvencia a los efectos de actualizar los avales en vigor.

Además, siguiendo lo dispuesto en la Resolución de 10 de febrero de 2011, por la que se analizó la solicitud de Telefónica de modificación de las medidas de aseguramiento de pago de sus ofertas mayoristas (RO 2010/902), se considera que el riesgo de mora o impago de un operador, si bien es inherente a todos los servicios mayoristas, en servicios de acceso como NEBA podría ser mínimo, ya que requiere que los operadores incurran en inversiones previas propias de las que se deduce un compromiso financiero con el servicio.

No obstante lo anterior, en el supuesto de que comenzaran a concurrir situaciones de mora o impago reiterado de los servicios NEBA por parte de los operadores demandantes de éste, Telefónica siempre podrá solicitar a esta Comisión que se refuercen en la oferta los mecanismos de aseguramiento de pago, por ejemplo mediante la regulación del sistema de prepago de las facturas -que garantiza el cobro de facturas futuras-, tal y como se encuentra previsto en otras ofertas de referencia como la OIR⁸.

⁸ En esta oferta de referencia se reguló el sistema de prepago como mecanismo de aseguramiento del pago de los servicios prestados por Telefónica debido al volumen de conflictos que durante 2009 y 2010 se resolvieron sobre esta cuestión.

II.8 Otras alegaciones

II.8.1 Carácter empresarial de los accesos

Vodafone manifiesta su conformidad con la propuesta de la DTSA, tanto en relación con las modificaciones derivadas del carácter empresarial de los accesos como sobre las otras modificaciones, y en particular considera acertada su propuesta de rechazar diversas solicitudes de modificación solicitadas por Telefónica, y de efectuar determinadas correcciones al texto que propone cada contrato, al carecer de la debida justificación.

Vodafone alega asimismo que, de acuerdo con el texto propuesto para los contratos, Telefónica podría llegar a denegar la contratación de conexiones con perfiles residenciales para empresas en la zona 3b_2 (la zona con obligación de acceso a NEBA residencial).

Pues bien, en la variante residencial del acceso indirecto, orientada al mercado de masas que adquiere los servicios de comunicaciones electrónicas mediante contratos de adhesión a partir de canales de comercialización masivos, tampoco puede Telefónica limitar el acceso en función de quién sea el destinatario concreto del servicio mayorista. Y como esta variante se caracteriza entre otros por hacer uso de canales de comercialización masivos (frente a los proyectos específicos negociados con el operador, característicos de la variante empresarial), puede tener como usuario final todo tipo de clientes, incluidas empresas.

Orange también se muestra de acuerdo con que Telefónica no pueda denegar una solicitud de acceso en función de la forma jurídica del cliente final, y con que se incluya en el contrato tipo (que considera debe ser único) la facultad de Telefónica de recurrir a la CNMC si detecta un uso inadecuado de NEBA empresas. Orange se muestra también de acuerdo con la eliminación de las cláusulas propuestas por Telefónica y con adaptar el contrato al aprobado para NEBA local. BT indica también su acuerdo con estos puntos.

Astel se muestra conforme con que el servicio mayorista empresarial esté disponible para los accesos de cualquier cliente final, independientemente de su forma jurídica.

Sin embargo, debe puntualizarse que si bien efectivamente Telefónica no podrá denegar solicitudes de acceso en base a la forma jurídica del cliente, los operadores deberán hacer un uso de NEBA empresarial acorde con lo establecido en los apartados anteriores y el análisis de mercados, pudiendo Telefónica denunciar a la CNMC los casos en que considere que no lo hacen.

II.8.2 Necesidades del mercado empresarial

Igualmente, Astel considera necesario un análisis en profundidad de las necesidades empresariales, abriendo un expediente al efecto, en que se vuelvan a examinar dichas necesidades, aspecto también aludido por BT. Pues

bien, habida cuenta de que el análisis efectuado en la Resolución de los mercados 3 y 4 se aprobó en febrero de 2016, y de que se encuentra aún pendiente el test de replicabilidad económica empresarial, no procede un nuevo análisis del mercado empresarial hasta la próxima revisión del mercado 4. Por el contrario, sí cabe abordar las modificaciones de la oferta de referencia que estén justificadas y sean acordes al análisis de mercado vigente.

II.8.3 Franqueos indebidos

Euskaltel alega que debe incluirse en el contrato que el operador pueda facturar a Telefónica por costes responsabilidad de Telefónica, de manera similar a la cláusula 4.2.6 sobre averías indebidas.

Sin embargo, la oferta de referencia ya recoge el pago estipulado por franqueo indebido que debe abonar Telefónica al operador afectado, y Euskaltel no ha justificado por qué razón sería necesario ampliar este concepto.

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

RESUELVE

Primero.- Aprobar la adopción de sendos contratos tipo específicos para las variantes NEBA residencial y NEBA empresarial, según el texto de los Anexos I y II respectivamente. Ambos contratos tipo se incorporarán a la Oferta de Referencia del servicio NEBA. Esta oferta será publicada en las páginas web tanto de esta Comisión como de Telefónica de España, S.A.U.

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.

ANEXO I

Fichero “NEBA03 Contrato residencial”, CONTRATO TIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO NUEVO ETHERNET DE BANDA ANCHA EN SU VARIANTE RESIDENCIAL POR TELEFONICA DE ESPAÑA S.A.U.

ANEXO II

Fichero “NEBA03 Contrato empresarial”, CONTRATO TIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO NUEVO ETHERNET DE BANDA ANCHA EN SU VARIANTE EMPRESARIAL POR TELEFONICA DE ESPAÑA S.A.U.