

RESOLUCIÓN SOBRE LA TRANSPARENCIA EN LAS CONDICIONES DE INSTALACIÓN DEL PTRO EN NEBA Y NEBA LOCAL, Y SOBRE LA MODIFICACIÓN DE LAS OFERTAS DE REFERENCIA DE NEBA Y NEBA LOCAL EN RELACIÓN CON LA ANULACIÓN DE SOLICITUDES

OFE/DTSA/007/17/INSTALACION PTRO

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Benigno Valdés Díaz
D. Mariano Bacigalupo Saggese
D. Bernardo Lorenzo Almendros
D. Xabier Ormaetxea Garai

Secretario de la Sala

D. Joaquim Hortalà i Vallvé, Secretario del Consejo

En Madrid, a 3 de octubre de 2017

Visto el expediente relativo a la transparencia en las condiciones de instalación del PTRO en NEBA y NEBA local así como a la anulación de solicitudes, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

I ANTECEDENTES

Primero.- Escrito de Colt

Con fecha 24 de febrero de 2017 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de Colt Technology Services, S.A.U. (en adelante, Colt) en el que solicita que se establezca un criterio normativo claro y transparente en relación a las condiciones de instalación del PTRO¹ por parte de Telefónica de España S.A.U. (en adelante, Telefónica) en solicitudes de NEBA Empresa fibra.

Con fecha 16 de marzo de 2017 se envió un requerimiento de información a Colt en relación con el escrito anterior. Con fecha 30 de marzo de 2017 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de Colt por el que responde al requerimiento.

¹ Punto de Terminación de Red Óptica. De manera semejante al PTR eléctrico, constituye el punto de entrega del servicio mayorista en el domicilio del cliente.

Segundo.- Inicio de procedimiento

Mediante escrito enviado a los interesados, de fecha 10 de mayo de 2017, se inició de oficio un procedimiento administrativo para el estudio de la transparencia en las condiciones de instalación del PTRO por parte de Telefónica en solicitudes de alta FTTH sobre vacante en NEBA y NEBA local.

En el escrito dirigido a Telefónica se envió a este operador un requerimiento de información. Con fecha 1 de junio de 2017 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de Telefónica por el que responde al requerimiento.

Tercero.- Escritos de alegaciones

Con fechas 26 de mayo de 2017, y 9, 13 y 16 de junio de 2017 tuvieron entrada en el Registro de la CNMC escritos de Orange Espagne, S.A. sociedad unipersonal (en adelante, Orange), BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A. (en adelante, BT), Vodafone España S.A.U. (en adelante, Vodafone) y Telefónica.

Cuarto.- Resolución del conflicto sobre anulación de solicitudes de NEBA FTTH

Con fecha 15 de junio de 2017, esta Sala resolvió el conflicto interpuesto por Orange contra Telefónica en relación con la anulación de solicitudes de alta del servicio NEBA fibra por falta de red.

Quinto.- Ampliación del objeto del procedimiento

Mediante escrito enviado a los interesados, de fecha 29 de junio de 2017, se amplió el objeto del presente procedimiento administrativo para incorporar a las ofertas de referencia de NEBA y NEBA local las nuevas condiciones aprobadas en el conflicto sobre la anulación de solicitudes de alta FTTH sobre vacante.

Con fecha 20 de julio de 2017 se recibe escrito de BT en el que valora muy positivamente la ampliación del objeto de expediente, y con fecha 21 de julio de 2017 se recibe un escrito en que Vodafone se muestra completamente de acuerdo con dicha ampliación.

Sexto.- Trámite de audiencia

El 26 de julio de 2017 la DTSA emitió informe sobre el presente procedimiento, comunicando la apertura del trámite de audiencia a los interesados.

Con fechas 6 y 7 de septiembre de 2017 tuvieron entrada en el Registro de la CNMC los escritos de alegaciones de Telefónica, Euskaltel, Orange, BT y Vodafone.

Telefónica y Vodafone muestran su conformidad en términos generales. BT valora muy positivamente la propuesta.

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS

II.1 Objeto del procedimiento

El presente procedimiento tiene por objeto el estudio de la transparencia en las condiciones de instalación del PTRO por parte de Telefónica en solicitudes de alta FTTH sobre vacante en NEBA y NEBA local, y la incorporación a la oferta de referencia de las nuevas condiciones sobre la anulación de dichas solicitudes en caso de necesidad de ampliación de recursos de red.

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 “*supervisar 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 constata 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)², 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

² Vigente de acuerdo con la Disposición Transitoria Primera de la LGTel.

cuestión. El artículo 7.3³ 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 de los servicios mayoristas NEBA y NEBA local.

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 Obligaciones de no discriminación

Con fecha 24 de febrero de 2016, 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 dicha Resolución se impuso a Telefónica, entre otras, la obligación de proporcionar un servicio mayorista de acceso indirecto de banda ancha en sus variantes residencial y empresarial (mercados 3b⁴ y 4⁵), que para el acceso a la red de fibra óptica se materializa en el servicio NEBA; y la obligación de proporcionar un servicio mayorista de acceso desagregado virtual al bucle de fibra óptica, denominado NEBA local (mercado 3a⁶).

Asimismo en dicha Resolución se impusieron a Telefónica sendas obligaciones de no discriminación en las condiciones de acceso, de modo que en NEBA y NEBA local Telefónica debe implantar los medios necesarios para la provisión del acceso mayorista de banda ancha, suministrando a terceros recursos equivalentes a los que se proporciona a sí misma o a sus empresas filiales o participadas, en las mismas condiciones y plazos.

³ 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).

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

⁵ Acceso de alta calidad al por mayor facilitado en una ubicación fija.

⁶ Acceso local al por mayor facilitado en una ubicación fija.

II.4 Instalación del PTRO en la 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.

En su Resuelve séptimo se estableció que *“Telefónica deberá tratar las solicitudes mayoristas de alta FTTH sobre vacante de igual forma que las minoristas, en particular en lo referente al punto de instalación del PTRO, desde el mes siguiente a la notificación de la Resolución”*. Esto quedó plasmado también en la oferta de referencia aprobada, que establece en su Anexo I, apartado 3.6.1 “Conexiones NEBA FTTH: flujos de provisión”, para el caso de alta sobre vacante, que *“Se instalará acometida y PTRO; siempre habrá desplazamiento a domicilio de cliente. El PTRO se instalará de manera equivalente a como se haría en un alta minorista”*.

Por tanto, ante una solicitud de este tipo Telefónica procederá a instalar la acometida de fibra óptica en el domicilio del cliente, instalación que finaliza en una roseta óptica que constituye el punto de terminación de red óptica (PTRO). El servicio NEBA se entrega en este punto (pues la ONT⁷ no forma parte del servicio), siendo los equipos y cableados del domicilio conectados al PTRO (la red interior del domicilio) responsabilidad del operador alternativo.

Es necesario indicar que, con anterioridad a esta Resolución, la oferta de referencia NEBA establecía que *“El PTRO se instalará en un punto próximo a la entrada de la acometida a la vivienda”*. Este texto se modificó como se indica anteriormente, señalándose asimismo que *“La instalación del PTRO no podrá depender de si se trata de un servicio minorista propio o de un mayorista, y los instaladores no podrán tener instrucciones relativas a establecer diferencias al respecto; si con carácter general el PTRO para el minorista se sitúa atendiendo a las preferencias del cliente, deberá hacerse lo mismo en una instalación mayorista”*.

II.5 Cuestiones planteadas sobre la instalación del PTRO

II.5.1 Alegaciones de los interesados

En su escrito de 24 de febrero de 2017, Colt solicita que se establezca un criterio normativo claro y transparente en relación a las condiciones de instalación del PTRO por parte de Telefónica en solicitudes de NEBA fibra para clientes empresariales. En opinión de Colt, la normativa actual (en la oferta de referencia) resulta demasiado amplia y genérica, ya que deja a criterio de Telefónica el buen cumplimiento de la misma.

Orange alega que el cumplimiento por Telefónica de la obligación de no discriminación no es directamente constatable por los operadores.

⁷ *Optical Network Terminal*, equipo de cliente en los accesos GPON.

BT coincide con Colt en la necesidad de aportar transparencia al proceso, y considera imprescindible conocer cómo son las altas minoristas de Telefónica en el mercado empresarial, para que los operadores tengan esta información previamente a la venta de sus servicios. Indica asimismo que sería bueno conocer el precio adicional que cobra a sus clientes cuando la instalación se sale de lo estándar.

Vodafone afirma que Telefónica comete irregularidades en la instalación de la acometida e incumple su obligación de no discriminar; asimismo solicita también que se establezcan criterios y procedimientos claros y transparentes respecto a la instalación del PTRO y del PTR, considerando necesario analizar una serie de puntos adicionales, como los criterios mayoristas de instalación o las diferencias entre las contrataciones que se hacen cargo de trabajos minoristas y las de los mayoristas.

Colt afirma en su escrito que *“Telefónica se está negando sistemáticamente a instalar el servicio en el punto indicado por el cliente. El resultado es que, de manera constante, se deniega la instalación o queda instalada en el punto de acceso al domicilio, teniendo que asumir posteriormente el operador alternativo los trabajos de prolongación del PTRO hasta el punto final deseado”*.

En su respuesta al requerimiento de información, Colt cifra en un 28% el porcentaje de solicitudes en que Telefónica no instala el PTRO en el punto indicado por el cliente, y afirma que no hay denegaciones de instalación por parte de Telefónica, sino que el punto de instalación del PTRO no es siempre el deseado por los clientes de Colt. Colt afirma que ha comunicado estas situaciones a Telefónica siempre y para cada caso, hasta que Telefónica envió a Colt, el 10 de enero de 2017, un email con su explicación de esta situación.

En cuanto a los motivos, Colt afirma que *“El motivo más común es que no tienen obligación de dejarlo donde el cliente quiere sino cerca del punto de acceso. Sin embargo, la información recibida de palabra por parte de las empresas contratadas es muy diferente, siendo que Telefónica sí lo hace para sus clientes finales, pero no NEBA FTTH mayorista”*. BT indica también que, en su experiencia, las contrataciones⁸ de Telefónica no han estado siempre suficientemente incentivadas a seguir las instrucciones sobre instalación del PTRO, que en ocasiones han sido incluso ignoradas, por lo que considera que estas instrucciones deben formar parte de la oferta de referencia. Vodafone aporta un informe de auditoría interna sobre averías en instalaciones del PTRO escaladas a Telefónica, y sobre las que afirma que, entre los motivos aducidos por Telefónica, está *“que se instala junto al PTR a la entrada y la instalación posterior es responsabilidad de la operadora”*.

⁸ Denominadas por Telefónica empresas colaboradoras.

II.5.2 Análisis

Debe recordarse que la Resolución de 10 de marzo de 2016 no impone a Telefónica la obligación de situar el PTRO en el lugar de elección del cliente pero tampoco cerca del punto de acceso, sino que, partiendo de la obligación de no discriminación impuesta en el correspondiente análisis de mercados de banda ancha, establece que deberá tratar las solicitudes mayoristas de alta de igual forma que las minoristas, evitando toda discriminación en el punto y condiciones de instalación, y en particular señala que los instaladores no podrán tener instrucciones relativas a establecer diferencias al respecto.

Por ello, no puede decirse que la no instalación del PTRO en el lugar indicado por el cliente contravenga *per se* la oferta de referencia, puesto que el aspecto decisivo es si, en circunstancias equivalentes, Telefónica actúa de otro modo en su minorista. En este sentido, y como demandan los operadores, la existencia de un procedimiento conocido de instalación permitiría detectar con mayor facilidad los supuestos incumplimientos, y constituiría también una guía a seguir para las instalaciones minoristas.

Resulta especialmente grave la afirmación de los operadores sobre la información recibida por parte de las empresas contratadas por Telefónica, que apuntaría hacia una discriminación hacia el servicio mayorista. A este respecto, Telefónica afirma, en su respuesta al requerimiento de información practicado, que se ha mostrado especialmente cautelosa en la comunicación de los procedimientos de instalación hacia las empresas colaboradoras, habiendo enviado un comunicado especial recordando el procedimiento de instalación del PTRO para los distintos escenarios de residencial y empresas, además de mantener multiconferencias de seguimiento con los departamentos territoriales de operaciones.

El tiempo transcurrido desde la Resolución de 10 de marzo de 2016, que eliminó la anterior disposición de la oferta de referencia que situaba el punto de instalación del PTRO en un punto próximo a la entrada de la acometida a la vivienda, ha sido más que suficiente para que Telefónica se asegure del cumplimiento de dicha Resolución por parte de sus empresas colaboradoras.

En este sentido, a juzgar por las alegaciones recibidas respecto a las actuaciones de algunas empresas instaladoras, parece que efectivamente es preferible la existencia de un procedimiento público de instalación del PTRO, conocido de antemano por los operadores, frente a la mera referencia a la obligación de no discriminar. También por motivos de certidumbre para los operadores, que así podrán asesorar con anterioridad a sus clientes, especialmente en el entorno empresarial como indica BT, sobre las condiciones a cumplir, especialmente en lo relativo a preinstalaciones, para que el PTRO se pueda instalar en el lugar deseado.

En este sentido, Telefónica afirma que desde principios de 2017 ha mantenido reuniones sobre la instalación del PTRO con algunos operadores, y se les ha

remitido el proceso de instalación que siguen sus empresas colaboradoras. Sin embargo, este documento, aportado por Telefónica en el requerimiento (ver Anexo I), debe estar a disposición de todos los operadores interesados, sin depender de que Telefónica se lo proporcione en algún momento de su elección. Y puesto que las condiciones de instalación del PTRO son diferentes en un entorno residencial y en uno de empresas, el documento debe detallar ambos escenarios.

Se trata de un documento que puede estar sujeto a cambios, dado que se trata de una descripción de un procedimiento que debe asegurar en todo momento la no discriminación respecto al minorista de Telefónica, y por tanto se debe adaptar sin dilación siempre que Telefónica cambie dichas condiciones minoristas. Por lo anterior, no es adecuado que forme parte del texto de la oferta de referencia, sino que es preferible que sea un documento independiente, en forma de fichero descargable a través de NEON mediante la dirección o URL⁹ correspondiente. Ello no significa, como da a entender BT, que no sea de obligado cumplimiento. Ciertamente lo es, pues forma parte de las obligaciones de no discriminación y transparencia, de manera similar a otros ficheros descargables, y así queda claro en este procedimiento. Si bien los criterios del documento podrán actualizarse a medida que se actualizan los procedimientos, Telefónica deberá garantizar en todo momento la aplicación no discriminatoria de los criterios que establezca.

De este modo Telefónica puede adaptar progresivamente los criterios según requiera, y al tiempo los operadores dispondrán de una referencia, en forma de documento avalado por Telefónica, que les permitirá asesorar a sus clientes, preparar las instalaciones, verificar la validez de las instalaciones, recordar a los instaladores los criterios establecidos o escalar a Telefónica los eventuales incumplimientos.

Por otro lado, y dado que no es la propia Telefónica quien realiza la instalación de las acometidas FTTH sino sus empresas colaboradoras, resulta esencial asegurar que éstas sean conscientes de la obligación de no discriminación, así como del contenido concreto del documento anterior, válido para altas mayoristas y minoristas, de modo que un operador alternativo pueda hacer referencia al mismo, y evitar situaciones en que alguna empresa colaboradora pueda no ser consciente de la necesidad de tratar mayoristas y minoristas por igual o no lleve a cabo los trabajos según lo establecido en dicho documento.

Para ello, Telefónica deberá remitir a todas sus empresas colaboradoras que instalan acometidas FTTH el mismo documento que ponga a disposición de los operadores en NEON, y dar instrucciones explícitas de seguir dicho procedimiento, así como de no establecer ningún tipo de discriminación entre

⁹ *Uniform Resource Locator*, cadena de caracteres con la cual se asigna una dirección única a cada uno de los recursos de información disponibles en Internet.

mayorista y minorista. En consideración a la organización de Telefónica en departamentos territoriales de operaciones, se considera que dos meses es un plazo adecuado para ello.

II.6 Alegaciones sobre el documento de criterios de instalación de PTRO

Orange indica que le consta que las condiciones de instalación de fibra minorista suministradas a todas sus contratadas no son las descritas en el documento presentado por Telefónica a esa Comisión, y aporta modelos anteriores de instalación de fibra minorista elaborados por Telefónica y suministrados a sus contratadas. Al respecto, debe remarcarse que por su naturaleza se trata de un procedimiento dinámico y sujeto a cambios, y el procedimiento válido desde esta Resolución es únicamente el que Telefónica tenga accesible en NEON (o publicado en su web), y pierden validez cualesquiera otros procedimientos comunicados anteriormente. Cabe también mencionar que, dado que los servicios NEBA y NEBA local se entregan en el PTRO, cualquier actuación más allá de este punto corresponde a la red interior de usuario y es responsabilidad, en todo caso, del operador que presta el servicio minorista, en una actuación independiente del tendido del PTRO.

Euskaltel y BT alegan que debería haber un plazo de un mes para que Telefónica avise de cambios en dicho documento a los operadores, y también a contratadas según Euskaltel. Al respecto, no se estima proporcionado imponer una obligación sobre las relaciones internas de Telefónica con sus contratadas. Sí es cierto que Telefónica debe garantizar en todo momento la aplicación no discriminatoria del documento, tanto en contenido como en transparencia. Es decir, en el momento en que Telefónica informe de un nuevo procedimiento a sus contratadas deberá informar del mismo también (por correo electrónico, por ejemplo) a los operadores, sin que esté justificado regular estos plazos.

Vodafone ha indicado que debería revisarse la validez de los criterios de instalación de Telefónica, y que se realice un análisis comparativo de ambas provisiones mayoristas y minoristas con el fin de garantizar la no discriminación, señalando cuestiones concretas de posible relevancia a estos efectos. Entre ellas incluye el caso de que la provisión mayorista y minorista se lleva a cabo por contratadas diferentes.

Al respecto, basta indicar que los criterios de instalación descritos por Telefónica deben ser considerados como criterios de instalación de obligado cumplimiento tanto para las altas minoristas como para las mayoristas, por lo que en todo caso debe asegurarse que sean claros y respondan correctamente a las casuísticas que se puedan encontrar, sin que sea objeto de este procedimiento la revisión de los mismos. Por esta misma razón, es necesario que sea, como se ha apuntado, un documento que pueda actualizarse sin necesidad de procedimientos de aprobación de la oferta de referencia. No es posible definir un conjunto cerrado de condiciones que garanticen la no discriminación, pues ésta puede tomar múltiples formas, que serán objeto en su caso de estudio con las herramientas legales a disposición de la CNMC.

Vodafone puede naturalmente denunciar las situaciones de discriminación que identifique y pueda acreditar ante este organismo.

En cuanto al plazo para que Telefónica tenga disponible una URL en NEON para el documento con los criterios de instalación del PTRO, ésta afirma en sus alegaciones que necesita 3 meses para ello, y propone que hasta entonces el documento esté a disposición de los operadores de una forma alternativa, como puede ser el correo electrónico o en su página web. Se considera adecuada la propuesta, puesto que lo relevante es que dicho documento sea público y a disposición de los operadores que usen NEBA o NEBA local. Por tanto, Telefónica deberá informar por correo electrónico a los operadores de la dirección de su web en la que está disponible el documento hasta que esté implementada la URL en NEON.

Para evitar situaciones como la aludida por Orange de posibles diferencias entre las actuaciones minoristas y mayoristas, es necesario que el documento distribuido a las empresas colaboradoras coincida con el disponible para los operadores, lo que posibilita además que el operador pueda hacer referencia al mismo a dichas empresas colaboradoras. Cualquier consideración adicional sobre otros elementos de red de acceso o sobre los minoristas de Telefónica, por ejemplo, sobre red interior o dispositivos de cliente, no formará parte de estas instrucciones y criterios de colocación del PTRO.

BT propone añadir que Telefónica remitirá a la CNMC la citada comunicación y el listado de empresas que instalan tanto para ella misma como para los operadores, a las que se lo ha enviado. Sin embargo, no se considera proporcionado solicitar el listado de empresas, que es un asunto interno de Telefónica. En cualquier caso, podría actuarse si se detectaran incumplimientos del principio de no discriminación o indicios de los mismos.

Estas medidas responden a los principios de proporcionalidad y de mínima intervención, y establecen unos criterios definidos para la instalación del PTRO en las acometidas FTTH, de modo que los operadores podrán asesorar a sus clientes con antelación para evitar así los casos de supuestas discriminaciones, preparando las preinstalaciones especialmente en entornos empresariales, y podrán asimismo escalar a Telefónica supuestos incumplimientos sobre la base de un procedimiento conocido y público.

II.7 Otras alegaciones sobre la instalación del PTRO

Orange solicita que la instalación del PTRO por Telefónica deba hacerse atendiendo a las preferencias del cliente; afirma que en su minorista no introduce limitación alguna relativa a los metros de acometida.

Se ha constatado la necesidad de dotar de una mayor transparencia al procedimiento de instalación del PTRO, pero no necesariamente de revisar los criterios empleados. Si bien Orange puede tomar las decisiones que considere oportunas en sus instalaciones minoristas, la acometida en un acceso NEBA (o

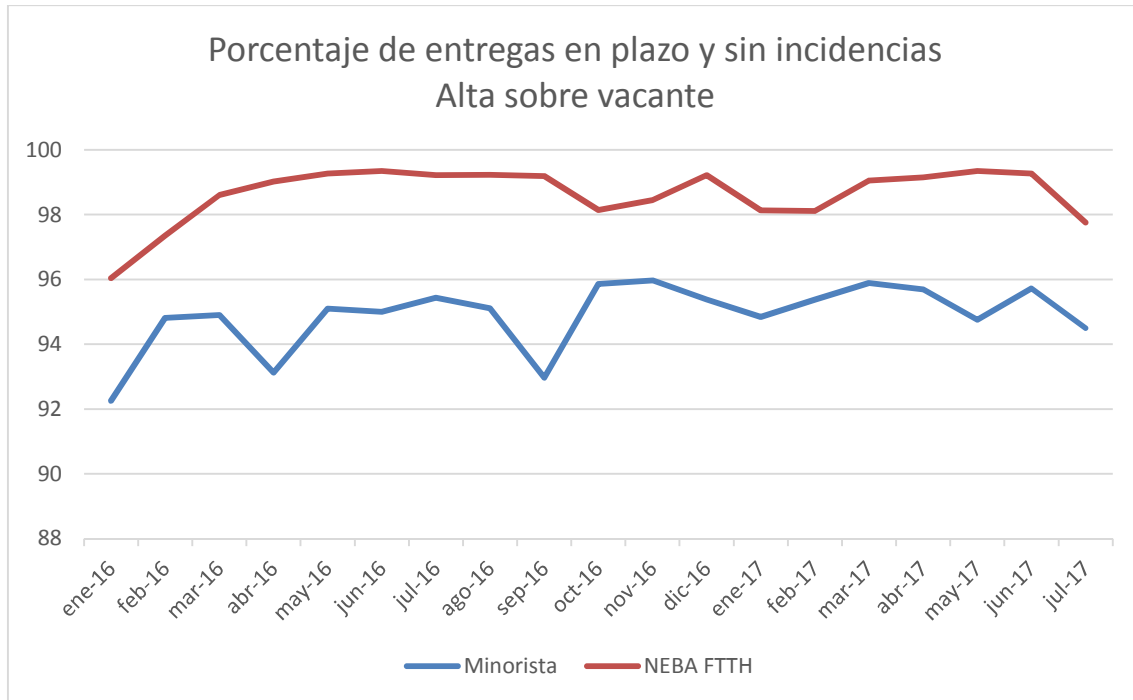
NEBA local, en un futuro) forma parte de la red de acceso de Telefónica, y por tanto debe hacerse según sus criterios, que no tienen por qué coincidir con los de otros operadores, salvo acuerdo en otro sentido, como por ejemplo al amparo de la posibilidad reconocida de instalación de la acometida por el operador que usa NEBA.

Sí resulta en cambio exigible, de acuerdo a las obligaciones impuestas en el análisis de mercados de banda ancha, que no haya discriminación entre mayorista y minorista ni entre los diferentes operadores, en base a la obligación de no discriminación impuesta en el ámbito de aplicación de la obligación de acceso. Si bien es cierto que el servicio NEBA debe permitir la mayor independencia y flexibilidad posibles al operador alternativo, éstas deben entenderse en un marco de proporcionalidad, y siempre entendiendo que el servicio minorista ofrecido por los operadores alternativos sobre la red de Telefónica pueda diferenciarse en sus características del de ésta, pero sobre la base de la elección de Telefónica de sus equipos e instalaciones de red. En este sentido, la solicitud de Orange no puede ser acogida.

Por otro lado, Orange alega, en base a una tabla construida sobre los indicadores de calidad de Telefónica, que existen diferencias sistemáticas entre el porcentaje de entregas con incidencia del servicio NEBA fibra y el de entregas del servicio minorista de Telefónica, por lo que solicita que se implemente una prueba del servicio en el momento de la entrega del mismo, consistente en que el técnico de Telefónica realice una llamada al operador.

Telefónica considera completamente desproporcionado imponer la realización de una llamada de comprobación en el proceso de provisión de FTTH, no justificado por coste ni por los indicadores de calidad.

Al respecto, debe en primer lugar indicarse que la información aportada por Orange sobre los indicadores de calidad no coincide con la disponible en la CNMC; en particular, las entregas en plazo minoristas no son del 100% como afirma Orange, siendo los valores del indicador “Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias” mejores para las altas mayoristas NEBA FTTH que para las minoristas, como muestra la figura siguiente.



Pero independientemente de lo anterior, Orange está planteando modificar el protocolo de entrega del servicio, lo que afectaría a los procedimientos de todos los operadores. Además, como el propio Orange señala, la llamada por parte del técnico de Telefónica solo está prevista en el caso de servicios de acceso directo sobre vacante en la OBA, para que el operador ejecute una prueba desde sus equipos de central. Sin embargo, no está prevista esta operativa en el caso del acceso indirecto, en los que se lleva a cabo una prueba simple sin llamada de verificación. En el caso de NEBA, la oferta de referencia contiene similares previsiones para altas FTTH sobre vacante: *“TE verificará el correcto funcionamiento del protocolo entre ONT y OLT mediante una ONT de prueba”*.

Tampoco parece justificarse esta modificación por la problemática ya descrita del punto de instalación del PTRO: Orange afirma que la llamada sería un buen punto de control para constatar la realización de la instalación del PTRO, pero como se ha indicado, el PTRO se colocará según un procedimiento equivalente al del minorista y definido en un documento, sin que estén justificados procedimientos adicionales que establezcan puntos de control.

En cuanto a las pruebas descritas por Orange en sus alegaciones, y extraídas según indica de documentos de Telefónica para sus contratos, debe indicarse que el servicio mayorista no incluye la ONT, y por tanto la correcta instalación del PTRO debe comprobarse tras su instalación mayorista (como ya recoge la oferta de referencia), pero las pruebas sobre la CTO (u otros elementos de la red de Telefónica) o sobre el servicio final no forman parte de los criterios de instalación del PTRO, cuya transparencia es el objeto de este expediente. El correcto funcionamiento del protocolo entre ONT y OLT ya se debe comprobar

según la oferta de referencia, por lo que no cabe acoger la solicitud de Orange de realizar una serie de pruebas adicionales. Los datos mencionados de los indicadores de calidad tampoco parecen avalar esta necesidad de modificar el protocolo de entrega mayorista.

Finalmente, BT considera conveniente que se establezca un precio adicional para la prolongación del PTRO en aquellos casos en que la instalación vaya más allá de la estándar, considerando que Telefónica lo amplía así en sus minoristas. Vodafone hace referencia a un escenario incluido en el procedimiento que se le ha comunicado, en que se hace referencias a soluciones no estándar, y a un cambio de roseta óptica por 30,25 euros.

Al respecto, Telefónica afirma en su respuesta al requerimiento de información que no hay soluciones comerciales adicionales a las cubiertas por el procedimiento comunicado (en referencia tanto a mayorista como a minorista). Dado que el procedimiento válido es únicamente el que Telefónica tenga accesible en NEON (o publicado en su web), pierden validez cualesquiera otros procedimientos comunicados anteriormente. Este procedimiento podría habilitar soluciones no estándar si Telefónica lo considera conveniente, siempre que se ofrezcan por igual a minoristas y mayoristas.

II.8 Cambios en la oferta de referencia por el conflicto sobre falta de red

Con fecha 15 de junio de 2017 la CNMC aprobó la 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.

Dicha Resolución incluye medidas aplicables a las solicitudes de Orange que está justificado extender a todos los operadores que usan el servicio NEBA:

- a) un plazo máximo de 15 días para la instalación o ampliación de los recursos necesarios para atender la solicitud en las áreas de las centrales en proceso de cierre; y
- b) la previsión de que determinadas solicitudes no sean anuladas sino que den lugar a una parada de reloj hasta que puedan ser atendidas.

BT y Vodafone se han mostrado expresamente de acuerdo con la extensión de dichas medidas a todos los operadores mediante su inclusión en la oferta de referencia.

II.8.1 Resolución de incidencias en áreas de central en proceso de cierre

En dicha Resolución se estableció que, 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.

Teniendo en cuenta la obligación de no discriminación impuesta a Telefónica en el marco del análisis de mercados de banda ancha, debe generalizarse esta obligación a las solicitudes de cualquier operador, y por ello debe recogerse así en la oferta de referencia de NEBA, en el apartado “3.6.2.2 Alta sobre Vacante NEBA FTTH” del Anexo I de procedimientos. Asimismo, y dado que esta instalación también es necesaria en NEBA local, debe incluirse en la oferta de referencia de NEBA local, en el apartado “5.3.1 Alta sobre Vacante”.

Vodafone alega que la saturación de CTOs que atienden el área atendida por centrales a cerrar constituye una grave limitación, por lo que debería impedirse a Telefónica que cierre definitivamente una central mientras no amplíe los recursos de red necesarios para que los operadores migren a sus clientes.

Al respecto basta señalar que la medida adoptada en el conflicto y que ahora se va a generalizar a todos los operadores precisamente da respuesta a la problemática de estas áreas, y es de aplicación en todo el periodo del proceso de cierre. Por ello las situaciones de indisponibilidad de recursos se solventarán, en aplicación del plazo de 15 días, para cada solicitud de migración afectada y tan pronto como sea cursada, de modo que en el momento del cierre efectivo de la central todos los clientes ya habrán podido ser migrados.

II.8.2 Parada de reloj para solicitudes en incidencia

Asimismo se establece en la Resolución del conflicto citado que la presencia de incidencias de saturación de CTO 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 que las mismas son irresolubles. Esta nueva operativa debe extenderse a todos los operadores para evitar discriminaciones.

Para ello, Telefónica deberá implementar la mensajería correspondiente en los Web Services (WS) de NEON, incorporando, como indica la Resolución, el valor “CTO saturada” al campo “tipo de incidencia” al objeto de identificar incidencias asociadas a solicitudes afectadas por situaciones de saturación de CTO o de ausencia de la misma. Ahora bien, teniendo en cuenta que, como se indica en la Resolución de 15 de junio de 2017, no es solo la saturación de CTO lo que debe causar la parada de reloj¹⁰, parece más conveniente que el texto de la nueva incidencia, contenido en la Guía de Información Adicional, sea más genérico y refleje que se trata de una parada de reloj debida a la

¹⁰ Además de la saturación de la CTO existente, existen las posibilidades de finca sin CTO, canalización de TdE, y falta de poste.

necesidad de ampliar la red para poder tender la acometida final, usando en su lugar el literal “Ampliación de recursos”.

Ello requiere la publicación por Telefónica de una nueva versión de la documentación para el servicio NEBA (guías de uso, flujogramas y esquemas correspondientes) que incorpore los nuevos flujos y el nuevo valor de “tipo de incidencia” (las guías de uso de NEBA local distribuidas a los operadores ya lo incorporan). De acuerdo a la información aportada por Telefónica en la Resolución de 15 de junio de 2017, este enfoque tiene un impacto limitado, ya que no modifica los WS, de modo que no debería ser necesario que los operadores carguen nuevos esquemas descriptivos de los WS, aunque sí deberán modificar su operativa para adaptarse a la nueva incidencia. En la documentación se deberá precisar que la correspondiente parada de reloj se extenderá hasta la resolución efectiva de la incidencia o hasta que se acredite ante el operador mediante valoración técnico-económica que es irresoluble.

Debe fijarse una fecha para que Telefónica envíe a todos los operadores con servicios NEBA y a la CNMC la nueva versión de la documentación de los WS que cumpla con lo anterior. Esta fecha será dos semanas tras la notificación de esta Resolución, teniendo en cuenta que Telefónica ya está trabajando en las modificaciones impuestas por la Resolución de 15 de junio de 2017, y las mismas ya se han definido para NEBA local.

Vodafone se muestra de acuerdo con la necesidad de modificar la mensajería y procesos de resolución de incidencias del flujo de provisión, y con la solución propuesta por Telefónica, ya recogida en la documentación de desarrollo del servicio NEBA Local. Según Vodafone, dicha actualización debe ser implantada cuanto antes, sin perjuicio de que se permita que dicho valor pueda ser ignorado y por tanto incorporado a los procesos por los operadores en un momento posterior, en función de la situación de sus proyectos internos de desarrollo de NEBA y NEBA Local.

Ciertamente como indica Vodafone no debe retrasarse la implantación, pero al mismo tiempo el plazo de implementación del nuevo código de incidencia debe asegurar un tiempo adecuado de desarrollo a todas las partes. Teniendo en cuenta que Telefónica ya ha estudiado el desarrollo con anterioridad, a raíz de la Resolución de 15 de junio de 2017, y que es de alcance limitado, dicho plazo puede estimarse en dos meses.

Telefónica se muestra de acuerdo con los plazos propuestos, pues afirma estar trabajando en ello desde mayo, y considera que la ventana de actuación adecuada sería la noche del 18 al 19 de noviembre. Afirma también que no es posible informar sobre los plazos en los que se resolverán las incidencias afectadas, puesto que tampoco dispone de esa información para sus minoristas y no puede informar a sus propios clientes, habiendo además plazos que dependen de terceros, como es el caso de licencias. Por este motivo, no puede

estimarse la solicitud de BT de informar sobre el plazo de finalización de la incidencia.

Por otro lado, según lo establecido en la Resolución, de 11 de mayo de 2017, sobre la solicitud de Astel de creación de un procedimiento de participación en la implementación de modificaciones en la plataforma mayorista NEON, los operadores deberían disponer de un plazo de dos semanas para realizar comentarios y sugerencias a los documentos, seguidos de otras dos semanas de plazo de respuesta para Telefónica. No obstante, en esta ocasión no es necesaria dicha fase de comentarios dado el carácter puntual de la modificación referida y el hecho de que ya ha podido ser contrastada en el presente expediente con los interesados.

Euskaltel considera que hay otros supuestos (cita cuatro) en que debería haber también parada de reloj en lugar de anulación de la solicitud. Sin entrar en el fondo de la cuestión, este procedimiento se debe limitar a incluir en las ofertas de referencia lo ya aprobado por la Resolución de 15 de junio de 2017. Cualquier otro cambio debe ser objeto de un procedimiento propio, pues implica a todos los operadores y conlleva cambios en el flujo de operaciones.

Finalmente, y hasta que esté disponible el mecanismo descrito anteriormente en NEON, Telefónica deberá asegurar que no se anulen dichas solicitudes de alta, aun sin nueva mensajería¹¹. Telefónica puntualiza en sus alegaciones que no se trata de una parada de reloj que puedan reflejar los sistemas, sino que la solución transitoria consiste en dejar de anular las solicitudes afectadas y tratarlas como las minoristas a la hora de estudiar su viabilidad de resolución, sin modificación del flujo de provisión. Se considera adecuada la puntualización, puesto que la solución transitoria responde a lo requerido.

Telefónica añade que ha decidido enviar de forma semanal durante la solución transitoria el listado de órdenes que cada operador tiene en espera, de modo que éstos sepan cuáles están afectadas. Se valora positivamente la iniciativa, que contribuye a paliar la falta de mensajería durante la solución transitoria. Orange solicita que se imponga una obligación equivalente a Telefónica. Dado que Telefónica lo lleva a cabo de manera proactiva, no es necesaria dicha obligación.

II.9 Otros aspectos alegados por los interesados

II.9.1 Domicilios afectados por falta de red

Vodafone considera imprescindible que se incorpore a ambas ofertas NEBA y NEBA Local tanto la prohibición para Telefónica de tramitar altas del servicio de banda ancha sobre fibra óptica en domicilios afectados por falta de red como la

¹¹ Esta solución transitoria podría tener impacto en los indicadores de calidad, que aparentarán ser mayores de lo que en realidad serían, pero es una limitación asumible hasta que esté la solución definitiva.

obligación de que Telefónica lleve a cabo la correcta actualización del estado de las CTO en su sistema de provisión.

BT alega que una vez solventada la problemática que impedía la provisión en una determinada ubicación, deberán atenderse en orden de llegada las solicitudes encoladas.

Ciertamente se trata de previsiones coherentes con el análisis que se llevó a cabo en el conflicto planteado por Orange, de modo que es procedente su incorporación a la oferta de referencia. En particular, Telefónica indica en alegaciones que las órdenes minoristas y mayoristas siguen el mismo flujo, por lo que se resuelven por orden de llegada a la cola de espera.

Vodafone solicita que se ponga a disposición de los operadores información sobre las CTO, y Orange solicita un nuevo Web Service de consulta en cobertura de estado de las CTO; sin embargo, la Resolución de 15 de junio de 2017, ya ha recordado a Telefónica su obligación de proceder a la correcta actualización del estado de las CTO en su sistema de provisión, a fin de poder gestionar de forma idónea las solicitudes. No obstante, ni Orange ni Vodafone han aportado detalles que justifiquen que se implemente un nuevo servicio de acceso a la información que detalle la situación de ocupación de las CTO.

Vodafone expone que, en las centrales que no se encuentran en proceso de cierre, si ante este tipo de incidencias los operadores carecen de alguna referencia temporal para informar al cliente, en la práctica no habrá diferencias con el escenario actual de anulación de la solicitud, puesto que no puede dejarse a los clientes indefinidamente en espera. Vodafone solicita que se establezca un plazo máximo de 15 días, bien para acreditar mediante un estudio técnico-económico que no procede ampliar los recursos de red, bien para llevar a cabo la efectiva resolución de la incidencia.

Pues bien, ya se ha indicado que Telefónica debe activar la correspondiente parada de reloj hasta la resolución efectiva de la incidencia, o hasta que acredite ante el operador mediante valoración técnico-económica que es irresoluble, y asimismo se propone incorporar a la oferta la previsión de que Telefónica no podrá atender solicitudes minoristas en la misma ubicación. De este modo, se incentiva la actuación diligente de Telefónica y se asegura suficientemente que no se discriminará a las solicitudes mayoristas. Además, como se ha indicado anteriormente, Telefónica afirma no disponer de esa información en su minorista, por lo que no procede tampoco establecer obligaciones al respecto en el mayorista.

II.9.2 Ventana de instalación (VIN) ficticia

En la Resolución de 15 de junio de 2017 se valida el procedimiento seguido de informar de una VIN ficticia (seguida luego por la real) como vía para facilitar mayor margen de maniobra a los operadores, con el objeto de poner a disposición de los operadores datos técnicos de la conexión lo antes posible.

Vodafone asegura tener serias dudas sobre la conveniencia de que Telefónica envíe ventanas de instalación (VIN) con fechas ficticias como defendió Telefónica en el conflicto planteado por Orange, ya que no aportan mejoras al proceso.

Vodafone señala que no obstante lo anterior ha tenido que adaptar su flujo de provisión automático a este hito intermedio, y su existencia ha sido tenida en cuenta en los desarrollos actualmente en marcha, por lo que su eliminación sería más bien contraproducente. Vodafone se muestra conforme a condición de que Telefónica envíe siempre la VIN con fecha ficticia, seguida de la VIN con fecha real de instalación dentro del plazo máximo de entrega. Vodafone considera que de otro modo el flujo es difícilmente automatizable y solo se estaría logrando un proceso mucho más endeble e inestable, no solo en perjuicio de los operadores, sino sobre todo del cliente final. En sus alegaciones a la audiencia, Vodafone propone dejar a la libre voluntad de los operadores interponer un conflicto contra Telefónica por su sistemático incumplimiento del procedimiento regulado aplicable.

Telefónica indica que cualquier modificación de la VIN se produce siempre tras el contacto con el cliente y la indicación por su parte de que la fecha de instalación se produzca en el momento que este indique.

Las observaciones de Vodafone son cuestiones de implementación que no necesariamente deben verse reflejadas en la oferta de referencia. Además, la Resolución de 15 de junio de 2017 ya juzgó razonable (para que los operadores tengan los datos técnicos de la conexión cuanto antes) el procedimiento de la VIN ficticia, implementado por los operadores y por Vodafone. En este procedimiento no se entra a juzgar de nuevo la validez de dicho proceder. En cualquier caso, debe recordarse que esta Comisión ya ha expresado otras veces que Telefónica, como responsable del servicio mayorista, cuenta con margen de apreciación para diseñar las soluciones técnicas, incluyendo los procedimientos y Web Services, siempre que no contravengan Resoluciones ni produzcan efectos anticompetitivos. A su vez, los operadores pueden denunciar los incumplimientos que detecten o solicitar la intervención de la CNMC para resolver los conflictos que surjan.

II.9.3 Obtención del IUA

Vodafone considera que la necesidad de utilizar el Identificador Único de Acceso (IUA) en las solicitudes de alta sobre ocupado del servicio NEBA FTTH, y la dependencia del código GESCAL¹² para averiguar el IUA correspondiente,

¹² GESCAL es un código y una base de datos de Telefónica utilizado en la provisión de servicios mayoristas y minoristas 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 posiciones (GESCAL24) y el

constituye una barrera insuperable. Vodafone señala que el porcentaje de fiabilidad de GESCAL para obtener el IUA es ínfimo, y que la inclusión del IUA en la factura de los clientes no es de utilidad: un operador no puede basar su proceso de provisión en la obtención de un dato a través del cliente, quien a su vez debe buscarlo en su factura. Vodafone reitera que considera necesaria la utilización de la mensajería de la entidad de referencia para la portabilidad para que los operadores puedan informarse de los códigos necesarios para tramitar los traspasos.

La problemática expuesta por Vodafone ya fue analizada en la Resolución, de 10 de marzo de 2016, sobre la revisión de la oferta de referencia del servicio mayorista de banda ancha NEBA. Se concluyó que la presentación en factura del IUA era la solución más adecuada y dicha medida es de implantación reciente, con lo que parece prudente esperar a comprobar su efectividad antes de reabrir la cuestión. Esta medida, como ya se indicó en la mencionada Resolución, además de habitual en otros mercados (como la energía) está complementada con el citado buscador GESCAL y con la rotulación del PTRO con el IUA. Y finalmente, debe mencionarse que hay en el mercado ofertas de acceso de banda ancha sobre FTTH sin telefonía fija, entre otros de la propia Vodafone (con la marca Lowi).

II.9.4 Anulación de solicitudes de NEBA cobre

BT y Vodafone apuntan que debería igualmente definirse el procedimiento a seguir en la problemática análoga de cajas terminales de pares de cobre saturadas que afecta a las solicitudes de NEBA cobre y ADSL-IP.

A ello debe responderse que dicha cuestión puede ser objeto de estudio si los operadores aportan información del alcance y los detalles del problema, y puede intervenir en dicho proceso si se constata que es necesario. De hecho, se encuentra ya en análisis un conflicto planteado por Orange sobre la anulación de solicitudes de acceso desagregado.

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

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

RESUELVE

Primero.- Telefónica deberá incorporar, en un plazo máximo de tres meses desde la notificación de esta Resolución, a su sistema de ficheros descargables de NEON, un documento que describa las condiciones de instalación del PTRO, por un lado para entornos residenciales y, por otro, para entornos empresariales, y aplicable por igual en altas FTTH mayoristas y minoristas. Deberá informar a los operadores de cambios en este documento en el mismo momento en que informe a sus empresas colaboradoras. Hasta entonces, en un plazo máximo de un mes desde la notificación de esta Resolución, deberá habilitar un espacio en su página web para este documento, e informar por correo electrónico de la localización del mismo a los operadores con contrato de prestación de NEBA.

Segundo.- Telefónica deberá garantizar en todo momento la aplicación no discriminatoria de los criterios del documento, y deberá remitir a todas sus empresas colaboradoras que instalan acometidas FTTH el mismo documento con las condiciones de instalación del PTRO que ponga a disposición de los operadores en NEON, y dar instrucciones explícitas de seguir dicho procedimiento, así como de no establecer ningún tipo de discriminación entre instalaciones mayoristas y minoristas, en un plazo máximo de dos meses desde la notificación de esta Resolución.

Tercero.- Se aprueba la modificación de las ofertas de referencia de NEBA y NEBA local. La nueva redacción del apartado “3.6.2.2 Alta sobre Vacante NEBA FTTH” de la oferta de referencia de NEBA y del apartado “5.3.1 Alta sobre Vacante” de la oferta de referencia de NEBA local serán las contenidas en el Anexo II. El texto consolidado tras los cambios será publicado por la CNMC en su página web, y Telefónica deberá publicar las ofertas en su página web.

Cuarto.- Telefónica deberá facilitar a los operadores con servicios NEBA y a la CNMC la documentación necesaria (especificación de los procedimientos, guías de uso, flujogramas, esquemas WSDL y XSD) según lo indicado en el apartado II.8 en un plazo máximo de dos semanas desde la notificación de esta Resolución. Telefónica deberá implementar en el servicio NEBA las funcionalidades descritas en esos documentos en un plazo máximo de dos meses desde la notificación de esta Resolución.

Quinto.- Hasta que esté operativa la modificación anterior de NEBA, Telefónica deberá asegurar que no se anulan las solicitudes de alta que conllevan la necesidad de ampliar la red.

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: Documento proporcionado por Telefónica con el procedimiento y condiciones para la instalación del PTRO

CRITERIOS DE INSTALACIÓN DEL PTRO

Con carácter general, antes de instalar el PTRO hay que informar al cliente de cómo se va a realizar la instalación y en caso de que el cliente no lo quiera de esa forma se devolverá la orden con causa cliente desiste.

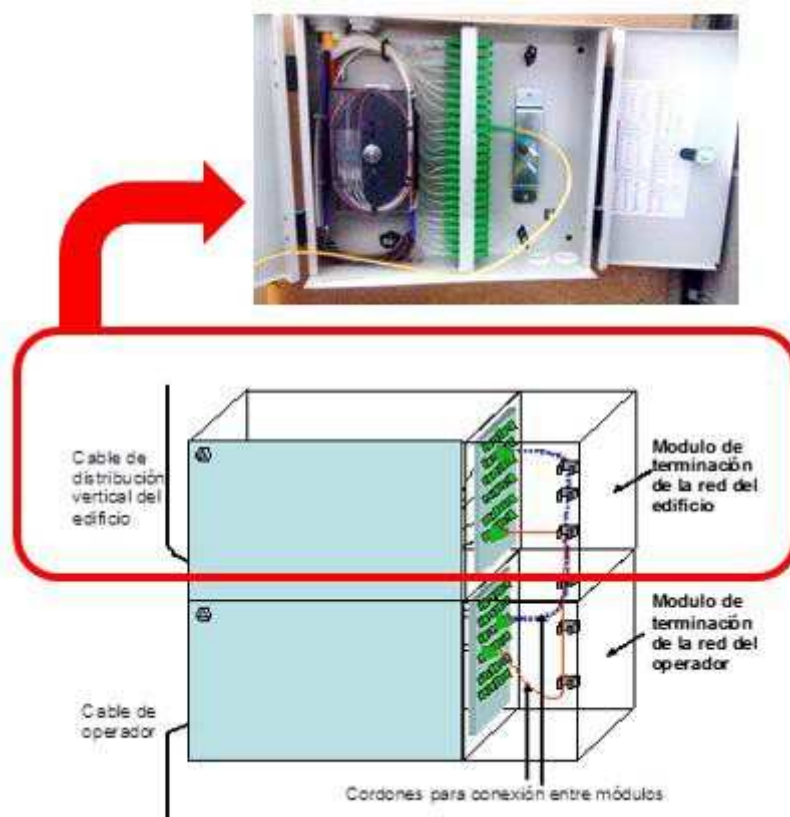
Instalación NEBA FTTH Segmento Empresas

Considerando en este grupo tanto las conexiones contratadas en la modalidad Empresas, como aquellas cuya ubicación sea una empresa independientemente de que se contrate como NEBA empresas o NEBA residencial.

Escenario 1:

En edificios con CTO de Telefónica e ICT (Infraestructura Común de Telecomunicaciones) de fibra (pero sin despliegue de raiser y caja de derivación por parte de Telefónica de España).

- Se debe conectar el puerto de la CTO con la posición correspondiente de la oficina (ubicación del cliente) en la ICT.
- Si es posible, la prueba de entrega se realizará en el mismo módulo de terminación de red, si bien, la responsabilidad de Telefónica, tanto en la provisión como en el mantenimiento posterior será hasta el puerto de la CTO (módulo de terminación de red de operador). En caso contrario la prueba de entrega se realizará desde el repartidor de la ICT, informando en la orden de esta circunstancia previamente a su cumplimentación.



- En estos casos, la conexión debe hacerse desde el puerto de la CTO con el cliente directamente, y no se instala PTRO como tal. La propia conexión en el repartidor de la ICT es el punto de terminación de la red óptica, pues a partir de ahí la instalación es responsabilidad del edificio.

Escenario 2:

En edificios con CTO de interior de Telefónica, despliegue de raiser y caja de derivación de Telefónica de España.

- El PTRO se debe instalar dentro de la dependencia de cliente en un punto próximo a la entrada de fibra a la misma, tirando acometida desde la caja de derivación correspondiente. Siempre se montará en una localización estéticamente razonable y en la medida de lo posible cerca de una toma de corriente.

Escenario 3:

En edificios con Caja de Exterior de Telefónica y acometida.

- El PTRO se debe instalar dentro de la dependencia de cliente en un punto próximo a la entrada de fibra a la misma, tirando acometida desde la caja de exterior correspondiente. Siempre se montará en una localización estéticamente razonable y en la medida de lo posible cerca de una toma de corriente.

Escenario 4:

En polígonos o edificios industriales.

- El PTRO se debe instalar a la entrada de la acometida de FTTH en la nave, y si es posible cerca de una toma de corriente.

Para los escenarios 2, 3 y 4, del mismo modo en que se realiza para las instalaciones minoristas, se dará la opción a la Operadora de realizar la instalación del PTRO en cualquier otro punto dentro del emplazamiento del cliente.

Para ello, en el momento de la instalación, debe estar disponible una canalización específica y exclusiva que vaya desde el punto de entrada de la acometida de fibra hasta el punto dónde le interese al cliente la instalación de dicho elemento.

En cualquier caso, estas canalizaciones tendrán que tener en cuenta las limitaciones de las longitudes máximas de las acometidas según el tipo que corresponda (interior, fachada o canalización exterior).

La longitud máxima de las acometidas que se pueden utilizar son:

- Longitud máxima de acometidas en fachada es de 150m.
- Longitud máxima de acometidas en interior es de 100m.
- Longitud máxima en poste o canalización exterior es de 220m.

Por otro lado, **en los escenarios 2 y 3**, si el cliente no dispone en su oficina de una canalización específica desde el punto de entrada de la fibra a la oficina hasta el punto donde es viable y las características del negocio lo permiten, se le propondrá llevar la acometida de fibra grapada por la pared, siempre que esta opción sea posible y el cliente la acepte.

Asimismo, y también de manera equivalente a los servicios minoristas, hay que tener en cuenta las siguientes consideraciones que resultan limitantes y que es necesario destacar que:

- La instalación se finalizará en un PTRO (salvo en el escenario 1, que termina en la CTO).
- Dentro del emplazamiento de cliente los técnicos no actúan sobre infraestructura propiedad del cliente: falsos techos, falsos suelos, muros, canalizaciones (distinta a la que el operador/cliente pudiese crear específicamente para este servicio), obstrucciones, movimiento de mobiliario pesado, etc...

- No se realizará ninguna actuación que incumpla la normativa de PRL establecida en Telefónica para este tipo de actuaciones (p.ej. instalaciones por conductos eléctricos o similares)

De igual manera, y en lo que se refiere a PRL:

- Será responsabilidad de la Operadora alertar y gestionar previamente a la fecha de instalación cualquier requerimiento de documentación o requisito especial para poder realizar los trabajos de instalación de NEBA en el cliente.
- Es posible que en función del tipo de actividad que se realice en la ubicación de cliente, la instalación y canalizaciones requieran condiciones específicas. Será responsabilidad del operador asegurar que la infraestructura para la instalación las cumpla en el momento de realizar esta. En ningún caso será responsabilidad de Telefónica y por tanto se realizará la instalación básica en un punto accesible de la entrada en las que no esté garantizado.

Instalación NEBA FTTH Segmento Residencial

En el caso de las conexiones de NEBA FTTH Residencial, se seguirá el mismo criterio que se aplique en cada momento a los clientes minoristas de Telefónica.

Escenario 1:

En edificios con CTO de Telefónica y con ICT de fibra (pero sin despliegue de raiser y Caja de Derivación por parte de Telefónica de España).

- Se debe conectar el puerto de la CTO con la posición correspondiente al domicilio en el ICT.
- Si es posible, la prueba de entrega se realizará desde el domicilio, si bien, la responsabilidad de Telefónica, tanto en la provisión como en el mantenimiento posterior será hasta el puerto de la CTO. Si no es posible realizar la prueba de entrega desde el domicilio se realizará desde el ICT, informando en la orden de esta circunstancia previamente a su cumplimentación.
- En estos casos, el PTRO no se debe instalar en el domicilio (la responsabilidad de Telefónica termina en la conexión de la CTO con la ICT). La conexión debe hacerse desde el puerto de la CTO con el cliente directamente.

Escenario 2:

En edificios con CTO de Telefónica, despliegue de raiser y caja de derivación de Telefónica de España.

- El técnico de Telefónica que ejecutará la instalación mayorista realizará una evaluación de las posibilidades de instalación dentro de la vivienda de

manera que pueda asesorar al cliente de la mejor solución, de la misma forma que se realizaría para un cliente minorista de Telefónica. Para ello tendrá en consideración si existe canalización específica dentro de la vivienda por la que se pueda pasar fácilmente la acometida de fibra desde la entrada de esta hasta el punto de instalación del PTRO, la disponibilidad de energía para la conexión posterior de la ONT, la existencia de espacio para su instalación y prueba, etc...

- Si el cliente no dispone en su vivienda de una canalización específica desde el punto de entrada de la fibra a la vivienda hasta el punto donde es viable la instalación se le propondrá llevar la acometida de fibra grapada por la pared, siempre que esta opción sea posible y el cliente la acepte. En caso contrario se realizará la instalación del PTRO en un punto próximo a la entrada de la fibra en la vivienda, en una localización estéticamente razonable y en la medida de lo posible cerca de una toma de corriente.
- No obstante el cliente podrá optar por la instalación en un punto distinto siempre que se cumplan los criterios de viabilidad antes mencionados.

Escenario 3:

En edificios con Caja de Exterior de Telefónica y acometida.

- El técnico de Telefónica que ejecutará la instalación mayorista realizará una evaluación de las posibilidades de instalación dentro de la vivienda de manera que pueda asesorar al cliente de la mejor solución, de la misma forma que se realizaría para un cliente minorista de Telefónica. Para ello tendrá en consideración si existe canalización específica dentro de la vivienda por la que se pueda pasar fácilmente la acometida de fibra desde la entrada de esta hasta el punto de instalación del PTRO, la disponibilidad de energía para la conexión posterior de la ONT, la existencia de espacio para su instalación y prueba, etc...
- Si el cliente no dispone en su vivienda de una canalización específica desde el punto de entrada de la fibra a la vivienda hasta el punto donde es viable la instalación se le propondrá llevar la acometida de fibra grapada por la pared, siempre que esta opción sea posible y el cliente la acepte. En caso contrario se realizará la instalación del PTRO en un punto próximo a la entrada de la fibra en la vivienda, en una localización estéticamente razonable y en la medida de lo posible cerca de una toma de corriente.
- No obstante el cliente podrá optar por la instalación en un punto distinto siempre que se cumplan los criterios de viabilidad antes mencionados.

Escenario 4:

Viviendas unifamiliares con varias plantas (independientes, adosados, pareados, etc...)

- En este tipo de viviendas se aplicarán los mismos criterios que en los escenarios 2 y 3 pero limitados a la instalación en la planta por la que se accede con la fibra a la vivienda. No se realizarán instalaciones entre plantas.

En cualquier caso, para los escenarios 2, 3 y 4, las canalizaciones tendrán que tener en cuenta las limitaciones de las longitudes máximas de las acometidas según el tipo que corresponda (interior, fachada o canalización exterior).

Así, es preciso realizar una serie de consideraciones que resultan limitantes en las instalaciones tanto de mayorista como del minorista.

La longitud máxima de las acometidas que se pueden utilizar son:

- Longitud máxima de acometidas en fachada es de 150m.
- Longitud máxima de acometidas en interior es de 100m.
- Longitud máxima en poste o canalización exterior es de 220m.

Dentro del domicilio de cliente los técnicos no actuarán sobre infraestructura propiedad del cliente (falsos techos, falsos suelos, muros, canalizaciones distintas a la que el operador/cliente pudiese disponer específicamente para este servicio, obstrucciones, movimiento de mobiliario pesado, etc...)

No se realizará ninguna actuación que incumpla la normativa de PRL establecida en Telefónica para este tipo de actuaciones (p.e. instalaciones por conductos eléctricos o similares).

ANEXO II

NEBA

3.6.2.2 Alta sobre Vacante NEBA FTTH

Las solicitudes de alta sobre vacante se realizan utilizando como parámetro básico de entrada para la identificación del domicilio el código GESCAL.

La solicitud de entrada incluirá el GESCAL 37 para identificar inequívocamente el domicilio de instalación:

1. Para recuperar el GESCAL 37 de un domicilio, el operador podrá utilizar el correspondiente “Web Service” (actualmente en servicio) u otros medios de información puestos a disposición de los operadores.
2. En caso de que el domicilio de interés no estuviera “Gescalizado” o si el operador no localizara el código GESCAL 37 concreto, el operador podrá, alternativamente, realizar su solicitud utilizando el código GESCAL 24 (finca) y cumplimentando un conjunto de campos adicionales (equivalentes a los utilizados en las posiciones 25 a 37 del GESCAL 37), con la información que el operador disponga del domicilio de instalación. Dicha información será parte del formato de la solicitud de Alta sobre vacante. En el caso de que se utilice esta segunda alternativa, durante el proceso de registro de la solicitud, los campos introducidos, junto con el GESCAL 24, generarán un nuevo GESCAL 37 que se asociará al domicilio sobre el que se solicita el Alta sobre Vacante de NEBA FTTH.

Telefónica no podrá tramitar altas minoristas del servicio de banda ancha sobre fibra óptica en domicilios afectados por la incidencia “SIN RED” o “Ampliación de recursos”. Esta restricción se extenderá a todos los domicilios que estén atendidos por la misma CTO que haya motivado la notificación de la incidencia. Una vez solventada la problemática que impedía la provisión en una determinada ubicación, deberán atenderse las solicitudes minoristas y mayoristas encoladas en el orden en que se recibieron.

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.

En áreas afectadas por el proceso de cierre de centrales, y con independencia de que dichos procesos estén en curso o ya culminados, cuando concurra una incidencia de tipo “SIN RED” o “Ampliación de recursos” en el alta sobre vacante del servicio NEBA FTTH, 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.

Descripción del proceso:

1. El Operador realizará su solicitud de conformidad con lo indicado en el apartado datos de contratación de alta sobre vacante.
2. TE acusará recibo de la solicitud, asignará número de solicitud y realizará las validaciones de datos de la solicitud, incluida cobertura.
3. TE generará una notificación en la que se informará de la aceptación o rechazo de la solicitud en función del resultado de las validaciones. Si se supera la validación, se enviará al operador el número Administrativo asignado a la conexión solicitada.
4. TE asignará y activará la orden de servicio. En caso de que el operador proporcione el OP-VLAN se asignará dicho valor. En caso contrario se asignará un valor que se comunicará al operador.
5. TE agendará con el coordinador (punto de contacto facilitado por el operador) la fecha de instalación o “ventana de instalación” (VIN).
 - 5.1. El resultado del contacto generará una parada de reloj hasta la fecha concertada (VIN).
 - 5.2. Si el contacto con el coordinador fuera infructuoso, se generará parada de reloj y se seguirá un protocolo de reintento de contacto con el coordinador.
6. TE notificará al Operador la VIN. La comunicación de la ventana de instalación incluirá también la comunicación de los parámetros de provisión que el operador necesita conocer para la activación del servicio (ID ONT, S-VLAN, C-VLAN y OP-VLAN), junto con el número Administrativo de la conexión previamente comunicado.
7. Llegada la fecha de VIN, TE procede a la instalación. Si la petición incluye venta e instalación de ONT, esta quedara instalada y sincronizada. Si la petición no incluyera la venta e instalación de ONT, TE verificará el correcto funcionamiento del protocolo entre ONT y OLT mediante una ONT de prueba.
8. Realizada la instalación, TE comunicará al operador el fin de la solicitud.
9. Si una vez desplazado el personal de instalación de TE al domicilio del cliente final éste decidiera desistir de la instalación, cualquiera que fuera el motivo, TE informará al operador y esperara que este reitere o anule.
10. Si con el personal de TE en el domicilio del cliente final se concluyera la necesidad de la realización de trabajos en el mismo para la instalación de la fibra (obstrucción de canalizaciones, motivos estéticos u otros motivos) se seguirá el proceso siguiente:
 - 10.1. Se detendrá la instalación, activándose una parada de reloj
 - 10.2. TE notificará al Operador una incidencia ejecutiva para el mismo con causa “trabajos necesarios en domicilio de cliente”. El operador tendrá 60 días para la resolución de la incidencia.

- 10.3. Cuando el operador solicitante considere, de común acuerdo con su cliente, que se han realizado los trabajos necesarios en el domicilio del cliente, el operador lo comunicará a TE resolviendo la incidencia.
- 10.4. Si transcurrido 60 días desde la generación de la incidencia, el operador no hubiera resuelto la misma, TE anulará la solicitud.

NEBA Local

5.3.1 Alta sobre Vacante

En el servicio NEBA LOCAL las altas sobre vacante se deberán tramitar comunicando el domicilio mediante la codificación GESCAL. Aquí se recogen los casos en los cuales:

- no exista acceso de Fibra (o se desee un nuevo acceso si hubiera uno ya existente en el domicilio),
- o, sobre el acceso de Fibra sobre el que se desea solicitar el NEBA LOCAL, el servicio se esté prestando sobre una red de un Operador distinto a Telefónica,
- o el servicio que se esté prestando sea sobre un acceso de cable o cobre.

Un operador tramitará un Alta sobre Vacante utilizando en su solicitud la codificación GESCAL para hacer referencia a la ubicación o domicilio del cliente final. La recuperación del código GESCAL a partir de una dirección se puede realizar mediante el buscador de GESCAL disponible en NEON. También es posible la Gescalización de un domicilio mediante el servicio que a tal efecto Telefónica actualmente ofrece a los Operadores.

Telefónica no podrá tramitar altas minoristas del servicio de banda ancha sobre fibra óptica en domicilios afectados por la incidencia “SIN RED” o “Ampliación de recursos”. Esta restricción se extenderá a todos los domicilios que estén atendidos por la misma CTO que haya motivado la notificación de la incidencia. Una vez solventada la problemática que impedía la provisión en una determinada ubicación, deberán atenderse las solicitudes minoristas y mayoristas encoladas en el orden en que se recibieron.

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.

En áreas afectadas por el proceso de cierre de centrales, y con independencia de que dichos procesos estén en curso o ya culminados, cuando concurra una incidencia de tipo “SIN RED” o “Ampliación de recursos” en el alta sobre vacante del servicio NEBA LOCAL, 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.