

RESOLUCIÓN SOBRE LA VERIFICACIÓN DEL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO MAYORISTA NEBA LOCAL

OFE/D TSA/012/18 VERIFICACION NEBA LOCAL

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 29 de mayo de 2019

Visto el expediente relativo a la verificación del correcto funcionamiento del servicio mayorista NEBA local, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente.

I ANTECEDENTES

Primero.- Análisis de mercados de banda ancha

Con fecha 24 de febrero de 2016, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (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).

En su Anexo 7, relativo a la prestación con carácter transitorio del servicio NEBA sobre ciertos accesos FTTH, se indica que *“Se prevé un plazo de tiempo de aproximadamente 6 meses durante el que se monitorizará por esta Comisión el correcto funcionamiento del servicio NEBA local. Telefónica deberá mantener las condiciones de la oferta de referencia de NEBA para los accesos FTTH acogidos*

a este servicio transitorio hasta que la CNMC determine por Resolución el correcto funcionamiento del servicio NEBA local”.

Es decir, se impuso a Telefónica de España S.A.U. (en adelante, Telefónica) la obligación de ofrecer un servicio NEBA-fibra transitorio, pero desde el lanzamiento del servicio NEBA local ya no estaría obligada a aceptar nuevas altas en ese ámbito, sin perjuicio de su obligación de facilitar la migración hacia otras modalidades reguladas (como el NEBA local), o en su caso hacia alternativas comerciales. Por tanto, Telefónica debe mantener las condiciones reguladas para las conexiones preexistentes del servicio NEBA-fibra transitorio, hasta que la CNMC verifique el correcto funcionamiento de NEBA local.

Segundo.- Inicio de procedimiento

Mediante escrito a los interesados de fecha 9 de octubre de 2018 la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) comunicó el inicio de oficio de un procedimiento administrativo en relación a la verificación del correcto funcionamiento del servicio mayorista NEBA local.

En dicho escrito, se solicitó a los interesados, con excepción de Telefónica, *“cualquier información relevante sobre el proceso de utilización de este servicio mayorista, desde el establecimiento de los PAI-L a las solicitudes de alta de usuarios, e incluyendo cualquier interacción con los web services de este servicio mayorista”.*

Tercero.- Escritos de alegaciones

Con fecha 26 de octubre de 2018 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de alegaciones de la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, Astel).

Con fecha 2 de noviembre de 2018 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de alegaciones de BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones S.A. (en adelante, BT).

Con fecha 5 de noviembre de 2018 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de alegaciones de Orange Espagne S.A.U. (en adelante, Orange).

Con fecha 4 de diciembre de 2018 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de alegaciones de Telefónica.

Cuarto.- Requerimiento de información

Con fecha 20 de diciembre de 2018 se envió a Telefónica un requerimiento de información. La respuesta al mismo tuvo entrada con fecha 25 de enero de 2019.

Quinto.- Trámite de audiencia y alegaciones

El 16 de abril de 2019 la DTSA emitió informe sobre el presente procedimiento, comunicando la apertura del trámite de audiencia a los interesados.

Con fechas 7 y 13 de mayo de 2019 tuvieron entrada en el Registro de la CNMC escritos de alegaciones de Telefónica y Orange respectivamente.

Con fecha 17 de mayo de 2019 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de Ocean's Network S.L..

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS

II.1 Objeto del procedimiento

El presente procedimiento tiene por objeto la verificación del correcto funcionamiento del servicio mayorista NEBA local.

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) 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 General de Telecomunicaciones.

Para realizar las citadas labores de supervisión y control los artículos 6 de la LCNMC y 70.2 de Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, 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 constatare 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 este organismo 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 7.3 de dicho Reglamento dispone que esta Comisión podrá introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones.

A su vez, 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), establece igualmente que las autoridades nacionales de reglamentación podrán introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones impuestas por la Directiva².

Por otra parte, en el Anexo 7 de la Resolución de los mercados 3 y 4, relativo a la prestación con carácter transitorio del servicio NEBA sobre ciertos accesos FTTH, se indica que “*Telefónica deberá mantener las condiciones de la oferta de referencia de NEBA para los accesos FTTH acogidos a este servicio transitorio hasta que la CNMC determine por Resolución el correcto funcionamiento del servicio NEBA local*”.

Por consiguiente, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley 3/2013, esta Comisión resulta competente para introducir cambios en la oferta de referencia del servicio mayorista NEBA local y para determinar por Resolución el correcto funcionamiento del servicio.

Finalmente, y atendiendo a lo previsto en el artículo 21.2 de la Ley 3/2013, 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 decisorio competente para la resolución del presente expediente es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

II.3 Servicio mayorista NEBA local

En la Resolución de los mercados 3 y 4 se impuso a Telefónica la obligación de proporcionar un servicio mayorista de acceso desagregado virtual al bucle de fibra óptica (FTTH), denominado NEBA local, en los términos de su Anexo 4, y de presentar una oferta de referencia en el plazo de dos meses. Su oferta de

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

² Asimismo, dicha previsión está recogida en el artículo 69.2 de la nueva Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas. El artículo 125 de esta Directiva deroga las Directivas anteriores con efectos a partir del 21 de diciembre de 2020.

referencia fue aprobada el 10 de enero de 2017 (Resolución de NEBA local³, BOE de 18 de enero de 2017). El plazo de desarrollo del servicio se estableció en 12 meses. Telefónica activó el servicio con fecha 21 de enero de 2018.

Este nuevo servicio mayorista se basa en el servicio mayorista NEBA. De hecho, la mayoría de Web Services (WS)⁴ de NEBA se mantienen en NEBA local. La consulta de cobertura se ha ampliado para acoger a ambos servicios y es también común. Es en la parte de provisión donde se han definido nuevos Web Services, destinados a solicitar específicamente accesos de NEBA local, si bien se basan en gran medida en los de NEBA.

Calendario de implantación

En la Resolución de NEBA local se estableció el siguiente calendario:

El servicio NEBA local deberá estar operativo en un plazo máximo de 12 meses desde la entrada en vigor de esta Resolución. Hasta esa fecha, y desde 3 meses antes, Telefónica deberá aceptar solicitudes de establecimiento y pruebas de LAGL por vías alternativas a NEON (como correo electrónico). Telefónica tendrá disponible en NEON el fichero de fincas pasadas FTTH con los PAI-L asociados en un plazo máximo de 8 meses desde la entrada en vigor de esta Resolución.

Es decir, con el objetivo de que los operadores pudieran solicitar altas de clientes desde el momento del fin del desarrollo (es decir, pasados 12 meses de la Resolución), era necesario que dispusieran ya en ese momento de puertos de conexión al PAI-L en las centrales cabecera que considerasen relevantes en ese primer momento, pues su establecimiento no es algo inmediato, sino que conlleva unos plazos considerables⁵. Por ello, Telefónica estaba obligada a aceptar solicitudes de establecimiento y pruebas de LAGL⁶ por vías alternativas a NEON desde 3 meses antes del fin de los desarrollos (pues durante el desarrollo no estaba operativo aún el sistema de Web Services), es decir, el 19 de octubre de 2017.

³ Resolución, de 10 de enero de 2017, por la cual se aprueba la oferta de referencia del servicio mayorista NEBA local, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea y al Organismo de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas (ORECE).

⁴ Los servicios Web o *Web Services* constituyen el canal de comunicación mediante el que interactúan los sistemas de provisión de los operadores con la plataforma mayorista NEON de Telefónica. Para implementar los procedimientos de las ofertas de referencia Telefónica implanta servicios Web específicos para cada funcionalidad: solicitar un servicio, consultar el estado de una avería, obtener información, etc.

⁵ Debe solicitarse el alta, validarse, el operador debe constituir la entrega de señal para cada puerto, se debe probar cada puerto y posteriormente el LAGL completo. El ANS para el alta de LAGL es de 45 días laborables.

⁶ Agrupación lógica de enlaces en el PAI-L.

Y para posibilitar que los operadores supieran a qué PAI-L conectarse mediante este canal especial habilitado, era necesario que dispusieran de la información de cobertura del servicio (es decir, qué PAI-L da servicio a cada domicilio). Como el Web Service de cobertura no estaría operativo antes del fin del desarrollo, la única vía era la publicación prematura del fichero de cobertura (que es una vía adicional a los Web Service para conocer la cobertura de la planta FTTH de Telefónica). Por ello se instó a Telefónica a tener disponible en NEON el fichero de fincas pasadas⁷ FTTH un mes antes, es decir, el 19 de septiembre de 2017.

Por otro lado, la Resolución de los mercados 3 y 4 establece en la obligación de transparencia de su Anexo 4, relativo a las obligaciones en relación con NEBA local, que “*Los nuevos puntos de acceso (o nuevas centrales cabecera) que se añadan a los existentes deberán ser informados con una antelación de al menos tres meses respecto a la puesta en servicio*”. Este plazo de preaviso de 3 meses aplica por lo tanto a los PAI-L donde se ofrece el servicio.

Evolución

En la gráfica siguiente se puede apreciar la evolución del número de conexiones de NEBA local desde la fecha de su puesta en servicio. Se observa que ya en febrero de 2018 había conexiones, experimentándose un fuerte incremento en su número en abril, y de nuevo y de manera sostenida, desde julio. En marzo de 2019 había 926.417 conexiones.



⁷ Se trata de dos ficheros: uno que relaciona cada finca con el PAI-L al que tributa, y otro con la localización de cada PAI-L, indicando también el estado (abierto/previsto).

En cuanto a los LAGL, en marzo de 2019 se alcanzaron los 1.106 enlaces lógicos contratados por los operadores, con 7 operadores haciendo uso del servicio mayorista.

II.4 NEBA transitorio

La Resolución de los mercados 3 y 4 dispuso para los accesos FTTH:

- la disponibilidad en toda España de la variante empresarial de NEBA (acceso provincial) sobre la base del análisis del mercado 4;
- la disponibilidad en toda España, salvo en la zona denominada BAU formada por 66 municipios, del nuevo servicio NEBA local;
- la disponibilidad, sólo en las centrales no competitivas fuera de la zona BAU, de la variante residencial del servicio NEBA (acceso provincial).

Conforme a lo anterior, el servicio NEBA no se reguló en las centrales competitivas fuera de la zona BAU, dado que iba a estar disponible en ese ámbito el servicio NEBA local. No obstante, se juzgó necesario regular la disponibilidad transitoria del servicio NEBA en esas centrales.

El objetivo de esta medida, de aplicación a las centrales competitivas localizadas fuera de la zona BAU, era permitir que, mientras se estaba desarrollando NEBA local, los operadores pudieran contar con un servicio mayorista de acceso a la fibra en las centrales que hasta entonces disponían de obligación de acceso para servicios mayoristas de acceso indirecto a nivel provincial (NEBA), pero en las que la Resolución de los mercados 3 y 4 suprimió esta obligación⁸, estableciendo en ellas en su lugar una obligación de acceso virtual a la fibra mediante NEBA local.

Por ello la Resolución de los mercados 3 y 4 impone a Telefónica la prestación del servicio NEBA, con carácter transitorio, en todos sus accesos FTTH de las centrales locales del mercado 3b_1 localizadas fuera de la zona BAU (y recogidas en su Anexo 10), en los términos de su Anexo 7. Allí se establece que:

El plazo para la prestación de este servicio transitorio se extenderá hasta el momento en que esté operativo el servicio mayorista NEBA local, estando previsto que la implantación de dicho servicio requiera de un período de tiempo de aproximadamente 18 meses. A partir de dicho momento, Telefónica no estará obligada a aceptar nuevas altas del servicio mayorista de acceso indirecto NEBA (con PAI provincial) en su variante residencial sobre esos accesos FTTH, sin perjuicio de la obligación de Telefónica de facilitar en todo caso la migración desde dicho servicio mayorista hacia otras modalidades de acceso.

⁸ En los municipios BAU la obligación de prestar NEBA sobre FTTH se suprimió el 4 de septiembre de 2016.

Es decir, en el momento en que estuvo operativo el servicio mayorista NEBA local (21 de enero de 2018) quedó sin efecto la obligación de aceptar nuevas altas NEBA (en su variante residencial) en los accesos FTTH de las centrales locales consideradas competitivas y contenidas en el Anexo 10 de la Resolución de los mercados 3 y 4. Sin embargo, en dicho Anexo 7 se establece también que *“Telefónica deberá mantener las condiciones de la oferta de referencia de NEBA para los accesos FTTH acogidos a este servicio transitorio hasta que la CNMC determine por Resolución el correcto funcionamiento del servicio NEBA local”*. Por lo tanto, el presente procedimiento deberá comprobar el correcto funcionamiento del servicio NEBA local, de acuerdo a la oferta de referencia aprobada, debiendo Telefónica mantener las condiciones reguladas para los accesos que estén acogidos a esta modalidad hasta dicha comprobación.

Telefónica estima que son más de 70.000 las conexiones acogidas a las condiciones reguladas de NEBA transitorio, y afirma que no ha denegado altas nuevas de NEBA FTTH en esta zona (centrales competitivas localizadas fuera de la zona BAU), a pesar de no estar obligada a atenderlas.

II.5 Aspectos alegados sobre el funcionamiento de NEBA local

BT manifiesta que ha encontrado problemas en la implantación de los PAI-L, en particular con los Web Services, indicando que en numerosas ocasiones no se generan los mensajes correspondientes. Añade que hay pocas ventanas para probar los puertos, y no pueden usarse para otra prueba si la prueba ha ido mal.

Astel alega que la validez del precio de la capacidad NEBA durante 2018 estaba condicionada al cumplimiento del calendario previsto de NEBA local. Afirma que el inicio de la tramitación del presente expediente durante el último trimestre de 2018 pone en evidencia los retrasos acumulados en la implementación. Añade que en el primer semestre de 2018 han migrado solo 66.272 conexiones a NEBA local, y por ello debería revisarse el precio de capacidad NEBA de 2018 considerando la presencia del servicio NEBA transitorio al igual que en 2017, si bien con la demanda debidamente actualizada al año 2018.

Orange hace una serie de alegaciones sobre dificultades en la contratación y uso de NEBA local que han retrasado su disponibilidad efectiva. Afirma que ha tratado todos los problemas expuestos con Telefónica, pero no ha podido ser evitada la acumulación de retrasos, con problemas que continúan vigentes a día de hoy. Los puntos alegados son los siguientes:

1. Información de fincas
 - a. Fichero de fincas cubiertas: Telefónica facilitó la primera versión el 2 de octubre de 2017, y más del 30% de los registros carecían de asignación. Se subsanó en gran medida el 10 de octubre, pero volvió a ocurrir (15% de registros) en la revisión de diciembre.

- b. Fichero de PAI-L: Multitud de errores, incluyendo cambios de estado de “abierto” a “previsto”, desaparición de PAI-L, y aperturas súbitas sin preaviso de 3 meses.

2. Constitución de LAGL

- a. Orange afirma que acordó con Telefónica una planificación para cubrir inicialmente sobre todo la zona de NEBA transitorio, en dos fases. Indica que la fase 1 no pudo completarse a tiempo (marzo de 2018) por razones imputables a Telefónica, lo que provocó un retraso medio de casi 3 meses.

3. Lanzamiento del servicio

- a. WS de cobertura: Indica que se han detectado numerosos problemas⁹ (cobertura negativa en zona regulada, falta de PAI-L asignado, campo de prioridad¹⁰ de los PAI-L vacío¹¹ o con prioridades repetidas¹²).
- b. Migraciones: Indica que en los primeros meses hubo bloqueos al aceptarlas e incumplimientos de la ventana de migración que impedían el inicio de una migración masiva. Afirma que los tiempos medios de migración fueron elevados los primeros meses, estabilizándose en junio de 2018.
- c. Errores en la comunicación de parámetros (VLAN y fin de trabajos): provocan la incomunicación del cliente y presentaron un pico en junio de 2018. Su incidencia actual es menor.
- d. Rechazos por PAI-L supuestamente incorrecto¹³, a pesar de ser correcto, o rechazo por PAI-L incorrecto debido a que la CTO finalmente utilizada corresponde a otro PAI-L (el PAI-L correcto se indica en formato libre en el campo de observaciones).
- e. Retraso en la disponibilidad del nuevo perfil de 600M.
- f. Retraso del WS de comunicación de modificación de parámetros técnicos¹⁴.

⁹ Algunos en relación directa con los errores en el fichero de fincas cubiertas.

¹⁰ Cuando a un domicilio, identificado por un código Gescal, le pueden corresponder varios PAI-L, el WS de cobertura informa de ellos y les asigna prioridades.

¹¹ En dos casos: con Gescales con 1 PAI-L asignado (no corregido) y con Gescales con 2 PAI-L asignados (corregido por Telefónica en abril de 2018).

¹² Es decir, los diferentes PAI-L asignados a un Gescal tienen la misma prioridad.

¹³ Cuando un operador envía una solicitud de alta sobre un domicilio de cliente, y el PAI-L solicitado es incorrecto (por ejemplo, porque hay varios que dan servicio a esa finca, y el asignado a la caja finalmente utilizada por el instalador no es el solicitado) se anula el alta y se informa en un campo de comentarios del PAI-L correcto, para que el operador solicite una nueva alta sobre el mismo.

¹⁴ Se trata de un WS con el que Telefónica informa de cambios en la S-VLAN y C-VLAN, que identifican el acceso del cliente. Este WS no existía en NEBA, pero ha sido recientemente (enero de 2019) introducido en ese servicio también.

- g. Ausencia de procedimiento para migraciones entre PAI-L por cambios en la red de Telefónica. Orange afirma que solo tiene un borrador de procedimiento sin las garantías mínimas necesarias.

Orange afirma que los retrasos por dichos motivos le han impedido cumplir sus planes, teniendo que hacer uso de NEBA transitorio hasta la migración masiva de las conexiones NEBA preexistentes en julio de 2018. Por ello, indica que ha soportado unos costes mayoristas superiores de capacidad NEBA, al aplicársele en 2018 el precio calculado asumiendo que el servicio NEBA ya se circunscribía a la zona no competitiva (sin considerar las centrales competitivas en las que se ofrece con carácter transitorio).

Por lo anterior, Orange solicita, al igual que Astel, la revisión retroactiva del precio de capacidad de NEBA de 2018, aplicando el precio de 2017 para 2018 (y sin perjuicio de una ulterior revisión haciendo uso del modelo modificado para la determinación del precio de 2019 y 2020), para hacerlo consistente con la situación regulatoria en 2018. Asimismo, Orange considera la Resolución de precio de NEBA¹⁵ ya preveía la revisión del precio en caso de que la entrada en servicio de NEBA local se retrasara.

Telefónica afirma que en términos generales el servicio NEBA local funciona muy bien, para lo que hace referencia al crecimiento de la planta. Señala que en algunas reclamaciones de los operadores se especifica el problema y la fecha de resolución, y dichas reclamaciones ya resueltas carecen de utilidad para el objetivo de este expediente. Considera que los operadores se han referido a aspectos muy puntuales (en ocasiones ya resueltos), y ninguno considera que NEBA local no esté disponible a día de hoy. Añade que el hecho de que los operadores comenzaran las pruebas de la funcionalidad multicast 2 meses después de su puesta en marcha demuestra que NEBA local estaba disponible.

Asimismo, Telefónica contesta las reclamaciones contenidas en las alegaciones de los operadores:

- Respecto a las alegaciones de BT, no hay problemas de mensajería con otros operadores. Afirma que los mensajes reclamados no tienen por qué ser instantáneos, como parece esperar BT.
- En cuanto a la falta de disponibilidad de ventanas para pruebas, afirma que es una consecuencia del altísimo volumen de pruebas, tanto en NEBA local como NEBA (provincial). Sobre la duración de las ventanas de prueba, señala que el flujo es automático, por lo que los períodos asignados de tiempo no pueden ser totalmente flexibles.
- Sobre la solicitud de revisar el precio de capacidad de NEBA de 2018, afirma que no procede, y que ha cumplido perfectamente con los plazos establecidos.

¹⁵ OFE/DTSA/003/16.

Fichero de fincas cubiertas: La primera versión se publicó el 2 de octubre como indica Orange, en la primera fecha de cierre de mes. Se detectaron deficiencias en esta entrega, corregidas el 10 de octubre. En diciembre hubo nuevas deficiencias, pero se corrigieron ese mismo mes. Hasta noviembre de 2018 (1) solo se han abierto sin el preaviso de 3 meses 11 PAI-L de un total de 850, y algunos fueron avisados a los operadores que contrataban LAGL; (2) solo han desaparecido 11 PAI-L, pues finalmente ninguna OLT tributa a ellos; y (3) 29 PAI-L han pasado de “abierto” a “previsto”, debido a reconexiones de OLT o a migraciones de equipos en la red, y se le ha comunicado a Orange antes de ejecutar el movimiento. Por ello, no se han alterado los planes de Orange, sino que se han acordado con este operador los planes de despliegue.

- Constitución de PAI-L:
Los planes establecidos con Orange para el despliegue de LAGL no se han podido completar en los tiempos acordados al 100%, pero matiza que Orange, al requerir el agendado de todos los circuitos de central a la vez, no ha aprovechado todas las ventanas de pruebas disponibles. Afirma que también hubo incidencias con equipos de cliente de Orange, para lo que se formaron grupos de trabajo.
- Lanzamiento del servicio:
 - a. No se tiene constancia de coberturas incorrectas en el WS, los Gescal¹⁶ sin PAI-L derivan del fichero de fincas y son un 0.02%, los Gescal sin campo de prioridad son correctos (cuando solo hay un PAI-L, el caso incorrecto con más PAI-L fue corregido tras la queja de Orange), los Gescal con dos PAI-L y misma prioridad son correctos (misma prioridad de las CTO).
 - b. En las migraciones desde NEBA, al haber miles de solicitudes diarias, hubo demoras en el proceso.
 - c. Hubo errores en los parámetros comunicados (VLAN y ventana de activación) pero se corrigieron rápido (indica 4 días para la primera).
 - d. Los rechazos por PAI-L incorrecto aun siendo correcto se han reducido al mínimo desde hace meses. Los casos de PAI-L incorrecto por haber varias CTO en la finca asignadas a diferentes PAI-L afectan por igual a su minorista y es debido a la naturaleza del servicio.
 - e. La migración alegada por Orange (500 conexiones) se realizó, pero no estaba correctamente configurado el perfil en el activador y se

¹⁶ GESCAL es un código y una base de datos de Telefónica para la identificación de los domicilios de los clientes. El código de domicilio (GESCAL37) identifica a una unidad inmobiliaria con 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 GESCAL17 es un valor de 17 posiciones que permite también la identificación de fincas, aunque omite datos destinados a identificar portales o bloques específicos.

- subsano inmediatamente.
- f. El WS de comunicación de cambio de parámetros se implanta en diciembre de 2018.
 - g. El procedimiento de gestión de migraciones recoge la operativa necesaria.

Telefónica afirma que, en resumen, los problemas denunciados por Orange son propios de la implantación de un servicio nuevo, se han solucionado ofreciendo explicaciones a los operadores y no justifican la afirmación de que el servicio no cumpla con la oferta de referencia. Afirma, al contrario, que la implantación de NEBA local ha sido un éxito sin precedentes.

II.6 Ficheros de información de despliegue

Como se ha indicado, los operadores disponen de dos ficheros para conocer la huella de la planta FTTH de Telefónica, además del Web Service de cobertura para consultar domicilio a domicilio (disponible desde la puesta en marcha del servicio): uno que relaciona cada finca (Gescal 17) con el PAI-L al que tributa, y otro con la localización de cada PAI-L, indicando también el estado (abierto/previsto).

Estos ficheros debían haber estado disponibles el 19 de septiembre de 2017. Como Telefónica reconoce, la información se puso a disposición de los operadores 13 días más tarde, y con serias deficiencias (más del 30% de los Gescales no tenían PAI-L asignado, aspecto que ha podido ser comprobado por la DTSA en un fichero descargado). Según confirma también Telefónica, estas deficiencias se corrigieron en gran medida (pero no totalmente) el 10 de octubre. La DTSA ha podido comprobar que en la versión de noviembre de dicho fichero el porcentaje de fincas sin PAI-L había descendido a un 1,1%. Sin embargo, en diciembre ascendió de nuevo a un 15%, según confirma Telefónica, para descender de nuevo en una segunda entrega de ese mismo mes. Las comprobaciones realizadas por la DTSA muestran que la cifra de fincas sin PAI-L se mantiene en torno a 1.000 (de un total de unos 4,5 millones de fincas), lo cual puede considerarse una cifra residual.

Por lo tanto, no fue hasta unos 3 meses más tarde de la fecha estipulada cuando dicho fichero estuvo finalmente disponible con una tasa de errores aceptable. Por otro lado, debe también indicarse que las inexactitudes en este fichero antes de enero de 2018 tienen un impacto en la planificación de los PAI-L a instalar por los operadores, pero no en las altas de clientes. Dichas altas, posibles desde el 21 de enero de 2018, necesitan la información de PAI-L asignado a cada finca, y como se ha comprobado la tasa de errores ya era residual en esa fecha.

Por otro lado, Telefónica confirma que han ocurrido las deficiencias señaladas en el fichero de PAI-L (PAI-L abiertos sin preaviso de 3 meses¹⁷, desaparición de PAI-L¹⁸ y cambios de estado de “abierto” a “previsto”), durante 2018.

Si bien las cifras indicadas por Telefónica son reducidas respecto al total de PAI-L, ello debe verse en el contexto de un momento en que los operadores están planificando su adopción de NEBA local. La alegación de Telefónica de que algunos de estos problemas fueron avisados a los operadores no puede ser tenida en cuenta, puesto que dicha información debe ser comunicada en todo caso a todos los operadores. Igualmente, los cambios de red alegados por Telefónica no le eximen del cumplimiento de sus obligaciones.

II.7 Constitución de PAI-L

Según indica Telefónica, son 2 los operadores que solicitaron de manera anticipada la instalación de PAI-L en octubre de 2017. El resto lo hicieron en 2018.

De las alegaciones aportadas, se desprende que Orange y Telefónica acordaron un plan para cubrir, en varias fases, los PAI-L de mayor interés. Orange considera que la fase 1 de este plan no pudo completarse a tiempo (marzo de 2018) por razones imputables a Telefónica, lo que provocó un retraso medio de casi 3 meses en los LAGL de esta fase. Telefónica reconoce que no se cumplieron al 100% los planes, pero considera que Orange no ha aprovechado todas las ventanas de pruebas disponibles, al requerir el agendado de todos los circuitos de central a la vez.

Debe valorarse positivamente que Telefónica y los operadores acordaran planes de despliegue para el lanzamiento de NEBA local, puesto que se trataba de una elevada cantidad de LAGL. Se ha tratado de un proceso exigente y ambicioso para todas las partes, que ha llevado a las cifras de uso del servicio mostradas anteriormente. Estas cifras evidencian el éxito del servicio mayorista, y su rápida adopción por los operadores muestra su superior potencial respecto al servicio NEBA con entrega provincial.

Sin embargo, los datos también evidencian que no se lograron los objetivos previstos en esa fase inicial, sin que las causas puedan imputarse de manera clara a una de las partes. Según indica Telefónica, hasta junio de 2018 se finalizaron 623 LAGL, con un plazo promedio de 95 días, si bien ese dato no puede compararse directamente con el plazo de entrega regulado, ya que no se

¹⁷ Debido a desajustes en las áreas que intervienen en el proceso de inventariado. Afirma Telefónica que sigue puliendo los procesos y automatismos para evitarlo.

¹⁸ Desaparecen del fichero porque ninguna OLT finalmente tributa a ellos, debido a los cambios de red que está llevando a cabo. Afirma que ha establecido controles y chequeos mensuales para evitarlo.

han descontado las paradas de reloj¹⁹ ni tiene en cuenta los calendarios de actuación acordados con los operadores.

II.8 Lanzamiento del servicio

En este apartado se han alegado aspectos de naturaleza muy diferente que es necesario diferenciar.

WS de cobertura

Orange alega que ha encontrado casos en que dicho WS devuelve cobertura negativa, a pesar de ser positiva, si bien no se han aportado ejemplos; Telefónica indica que no le constan problemas. En cualquier caso, la existencia o no de cobertura (regulada) de NEBA local es fácil de comprobar al ser el municipio el único criterio: si un domicilio tiene fibra y no se encuentra en uno de los 66 municipios sin obligación de acceso, tiene cobertura positiva y se puede solicitar un alta sobre él. Cualquier ejemplo contrario puede ser comunicado a Telefónica para que lo corrija.

PAI-L asignado y campos de prioridad

Esta casuística engloba varios puntos: falta de PAI-L asignado a un Gescal, campos de prioridad vacíos o con prioridades repetidas, rechazos por PAI-L incorrecto aun siendo correcto, y cambios de CTO que implican cambio de PAI-L.

Ya se ha tratado en el apartado anterior la cuestión de las fincas sin PAI-L asociado. En cuanto a los domicilios en los que puede haber varios PAI-L asociados, la oferta de referencia de NEBA local describe, en su apartado 5.5.2 (Consulta de cobertura conexiones NEBA LOCAL) las características del WS de consulta de cobertura. Entre sus datos de salida está el equipo de entrega de tráfico, respecto al que se indica lo siguiente: *“se informará el identificativo del equipo (PAI-L) en el cual se deberá solicitar el LAGL para recoger el tráfico del servicio NEBA LOCAL. En el caso que haya más de un equipo que a priori pueda dar servicio al domicilio, se indicarán junto con una prioridad que indique el criterio de asignación”*.

Por lo tanto, en el caso de que en el domicilio consultado haya más de un PAI-L posible asignado²⁰, se indicarán dichos PAI-L junto a una prioridad para cada uno. Al solicitar el alta de la conexión, el operador deberá indicar un LAGL sobre el PAI-L adecuado. En la documentación de NEON de NEBA local (en la Guía de Información Adicional) están documentados los códigos de las incidencias; una de ellas es la I201 (“diferente PAI-L al indicado”), incidencia informativa con la acción “Anular e informar al Operador”. Por lo tanto, si el PAI-L del LAGL indicado en la solicitud de conexión no es el que corresponde a la CTO del domicilio (lo cual, en el caso de haber varios PAI-L posibles para un domicilio,

¹⁹ A la espera de solicitud de entrega de señal y de agendado.

²⁰ Lo cual puede ocurrir en fincas con varias CTO asignadas a diferentes PAI-L.

solo puede verificarse in situ en el momento de la instalación), la solicitud se anula, y el operador deberá repetir con otro PAI-L. Orange indica que a veces se producen rechazos, a pesar de que el PAI-L asignado al domicilio es correcto (Telefónica reconoce el error y afirma que se han reducido al mínimo desde hace meses) y también que Telefónica reporta al operador estos casos como incidencia, indicando el PAI-L adecuado en formato libre en el campo de observaciones, lo que no está previsto en la documentación.

De acuerdo a la documentación de la oferta, la indicación de Orange sobre domicilios en cobertura a los que se asigna un PAI-L (no varios), pero su campo de prioridad está vacío, no puede considerarse un error o una mala implementación de la oferta de referencia, puesto que está así indicado en la misma. En cuanto a los domicilios con 2 PAI-L asignados y con la misma prioridad para ambos, tampoco está en contradicción con la oferta, pues no se especifica que la prioridad deba ser diferente. Telefónica indica que esta circunstancia se produce cuando existen dos CTO con la misma prioridad de asignación, cada una asociada a un PAI-L diferente. Por lo tanto, se trata en todo caso de una diferencia de interpretación entre ambos operadores, pero no de una incorrecta implementación de la oferta.

El caso de domicilios con 2 PAI-L pero con campos de prioridad vacíos es efectivamente un error, que según indica Orange fue corregido por Telefónica. Lo mismo aplica para los rechazos por PAI-L incorrecto aun siendo correcto, aunque Telefónica reconoce que sigue pasando de forma puntual. Al respecto, no sería razonable exigir una tasa cero de errores, pero sí lo es exigir que éstos afecten por igual a minorista y mayorista y que Telefónica haga una gestión rápida y eficiente para corregirlos cuando son reportados por los operadores.

Ahora bien, cuando hay varios PAI-L posibles en un domicilio, el operador no puede saber a priori cuál es el finalmente asignado a la CTO de su cliente, por lo que en un caso extremo podría tener que probar todos. Según indican los operadores, en algunos casos Telefónica informa del PAI-L correcto en el campo de observaciones de la respuesta al WS de solicitud. Sin embargo, al no estar así documentado, puede ocurrir que el operador, en su proceso automatizado, no pueda interpretar esta información (por ejemplo, por ligeros cambios en el formato). Por lo tanto, se estima adecuado que Telefónica documente el formato de esta información. Ello no supone desarrollo alguno en los WS ni cambio en la oferta, pero puede ser una optimización importante que redunde en beneficio de los clientes finales, al mejorar el proceso de altas del operador.

Tiempos de migración elevados

Orange alega problemas en los primeros meses del servicio, hasta junio de 2018, que le impedían una migración masiva desde NEBA. Telefónica reconoce demoras en el proceso, pero indica que se debió al elevado número de solicitudes diarias y ya está resuelto, precisando que los clientes no se quedaron en ningún momento sin servicio.

Telefónica ha proporcionado el siguiente cuadro, en el que se recogen los plazos, en días laborables, de las migraciones de un mismo operador desde NEBA a NEBA local.

Movimiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Número migraciones de NEBA a NEBAL	58	11	158	3915	13397	20756	108969
Tiempo Medio Total	2,2	2,2	2,1	2,1	3,2	3,3	2,4
Percentil 95	3	3	3	3	13	9	3

Como se observa, a nivel global (es decir, los datos medios de todos los operadores) no se observan plazos excesivos ni grandes variaciones (salvo mayo y junio en el percentil 95). El ANS de un alta sobre ocupado es de 5 días, por lo que el valor del percentil 95 fue satisfactorio excepto en mayo y junio.

Errores en la comunicación de parámetros

Orange reporta problemas en las VLAN comunicadas por los WS de provisión (por estar vacías) y errores en la comunicación de fin de trabajos. Indica que el cliente se queda incomunicado y se debe gestionar una avería para recuperar el servicio, afectando a cientos de conexiones migradas. Telefónica reconoce que hubo errores al comunicar la ventana de activación (detectados y corregidos en marzo de 2018) y en las VLAN comunicadas (en junio de 2018, también corregidos de forma inmediata).

Telefónica ha proporcionado el siguiente cuadro, en el que se recogen las averías abiertas hasta 30 días después de la migración.

Movimiento	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Total
Número migraciones de NEBA a NEBAL	58	11	158	3915	13397	20756	108969	147264
% averías	0,00%	0,00%	0,00%	3,12%	1,09%	1,98%	1,10%	1,28%

Por la información aportada por ambas partes, parece tratarse de un problema de carácter puntual, corregido por Telefónica. En cualquier caso, nunca es alcanzable una tasa cero de errores, y menos en un servicio nuevo. No se observan tasas excesivas ni incumplimiento de la oferta de referencia.

Retraso en la disponibilidad del perfil 600M simétrico

Orange alega que una migración de 500 conexiones a la nueva modalidad²¹ resultó fallida. Telefónica reconoce un error en sus sistemas, subsanado

²¹ Modalidad de 600 Mb/s simétricos, aprobada en la resolución, de 12 de abril de 2018, sobre la inclusión de nuevos perfiles en la oferta de referencia de los servicios mayoristas NEBA y NEBA local.

inmediatamente, y alega que dicha migración se realizó y que las conexiones de 600 Mbps ascendían ya a 385.000 conexiones en octubre de 2018.

Al respecto, el objetivo del presente procedimiento es comprobar la correcta implementación de la oferta de referencia. La existencia de errores puntuales no constituye por sí misma una incorrecta implementación, siempre que su resolución sea ágil. Este tipo de errores puntuales puede ocurrir también una vez concluido este procedimiento, y también en otras ofertas mayoristas.

Retraso en la disponibilidad del WS de comunicación de cambio de parámetros técnicos

En NEBA local se introduce un nuevo WS²², no existente en NEBA, cuyo propósito es comunicar al operador cambios en los parámetros de configuración (como SVLAN y CVLAN) debidos a modificaciones en la red de Telefónica. De este modo, el operador puede automatizar este proceso y evitar cortes en el servicio al cliente, que podrían darse si se emplearan comunicaciones y procesos manuales, como es el caso en NEBA. Telefónica ha introducido recientemente este WS también en NEBA (enero de 2019) para evitar estas configuraciones manuales.

Orange alega que no fue utilizado hasta agosto de 2018, y se comporta de modo irregular. Telefónica confirma que no estaba disponible desde la fecha inicial de enero de 2018, e indica que se implantó en diciembre de 2018.

En primer lugar, se valora positivamente que Telefónica haya extendido esta facilidad también a NEBA, puesto que al eliminar la comunicación manual se posibilita la gestión automatizada de estas incidencias y con ello se evitan posibles incomunicaciones de cliente.

Pero Telefónica debía haber implementado este WS en enero de 2018 junto al resto de elementos documentados en la oferta de referencia y en la documentación de desarrollo de los Web Service. Si bien es cierto que no se han producido problemas por el retraso en la implementación de este WS, ya que si no hay reconfiguraciones de red no se hace uso del mismo (y por tanto no importa que no esté implementado), no es menos cierto que Telefónica no puede decidir unilateralmente retrasar la implementación de partes del desarrollo respecto a la fecha establecida por Resolución.

Procedimiento de gestión de migraciones

En la oferta de referencia se indica que en ciertos casos puede ser necesario, por reconfiguración de la red de acceso, un cambio del PAI-L al que tributan

²² Documentado en el apartado 11.1.4 de la oferta de referencia, como “Notificación de Parámetros Técnicos y Ventana de Activación (VAL) o Ventana de Portabilidad Propuesta (VPP) si las hubiera”.

conexiones²³. Cuando haya conexiones de cliente que deban ser migradas por estas situaciones, Telefónica deberá avisar con 3 meses de antelación (para que los operadores puedan constituir un nuevo LAGL) y asumir el coste de la migración.

Orange alega que ha solicitado un procedimiento para gestionar las migraciones entre PAI-L con seguridad, y que ha obtenido un borrador que no satisface las garantías mínimas. En sus alegaciones considera necesario que la presente resolución incorpore medidas adicionales al respecto. Telefónica muestra su desacuerdo, y considera que su procedimiento propuesto (que ha incluido en sus alegaciones) recoge la operativa necesaria.

Al respecto, debe constatarse que se trata de una discrepancia sobre la idoneidad del procedimiento definido por Telefónica. Orange alude a aspectos como la delimitación de las ventanas temporales o la información de detalle de las conexiones afectadas desde la primera notificación. Sin embargo, ello podría suponer una modificación de la oferta²⁴, lo cual excede el objeto de este procedimiento, circunscrito a la verificación del funcionamiento de NEBA local.

En definitiva, no se trata de un incumplimiento de la oferta, puesto que los detalles de dicho procedimiento no forman parte de la oferta aprobada en enero de 2017, y el procedimiento propuesto no es contrario a la oferta. El mencionado procedimiento podrá en todo caso ser examinado en un expediente al efecto.

II.9 Solicitud de modificación de los precios en PAI de NEBA de 2018

Como se ha indicado, la Resolución de los mercados 3 y 4 estableció un escenario regulatorio en el que el existente servicio mayorista NEBA se desreguló parcialmente en su variante residencial, en las siguientes etapas:

1. El servicio NEBA sobre cobre en las centrales del mercado 3b_1, el 4 de septiembre de 2016.
2. El servicio NEBA sobre FTTH en los municipios BAU, el 4 de septiembre de 2016.
3. El servicio NEBA sobre FTTH en las centrales del mercado 3b_1 localizadas fuera de la zona BAU: sin nuevas altas desde el 21 de enero de 2018. Las conexiones existentes entonces mantienen las condiciones reguladas hasta que la CNMC determine por Resolución el correcto funcionamiento del servicio NEBA local.

²³ Descrito en el apartado 3.4 de la oferta de referencia, "Puntos de entrega y distribución geográfica".

²⁴ La oferta aprobada indica, para el final del plazo de 3 meses, que "*Una vez transcurrido dicho plazo, se identificará la planta afectada y se dará un plazo de 1 mes para migrar las conexiones del LAGL origen al nuevo*". Es decir, la oferta obliga a identificar la planta afectada al comienzo del plazo de migración, y no necesariamente antes.

Con fecha 10 de enero de 2017, la CNMC aprobó la revisión de los precios de la capacidad en el PAI de NEBA. En dicha revisión se modificó el modelo de costes para tener en cuenta que la dimensión del mercado de acceso indirecto ya no es nacional, sino que está sujeta a la descrita segmentación geográfica, y como se indicó en la Resolución, las características de las áreas geográficas con y sin obligación de acceso no son homogéneas. Por ello, el modelo distingue los costes asignados a las centrales ubicadas en cada una de las dos zonas, puesto que el objetivo es calcular el precio orientado a costes en la zona en la cual será efectivamente de aplicación, esto es, en la zona regulada o con obligación de acceso.

Esa versión del modelo permite configurar como parámetro de entrada el año a partir del cual tiene vigencia la supresión de obligaciones para cada central, y de manera independiente para accesos de cobre y FTTH. Así, los precios aprobados en dicha Resolución tienen en cuenta la segmentación geográfica resultado del análisis de mercados, siendo modelada la supresión de obligaciones para NEBA cobre a partir de 2017 (pues el modelo tiene una granularidad de años, y no de meses), y la supresión de obligaciones para NEBA FTTH en dos fases: en las centrales de los municipios BAU a partir de 2017, y en las centrales de NEBA transitorio a partir de 2018.

De este modo, se modela con buena precisión la situación regulatoria. Si bien es cierto que en el modelo todos los accesos de NEBA transitorio pasan a no tener obligación de acceso en 2018, ello es porque efectivamente no hay nuevas altas a partir de dicha fecha, como se ha indicado. El número de accesos acogidos a NEBA transitorio se irá reduciendo desde su valor inicial en la fecha de operatividad de NEBA local, 21 de enero de 2018, a medida que se van migrando a NEBA local u otros servicios (como red propia). Por ello, no tiene sentido modelar 2018 del mismo modo que 2017, es decir, con un servicio NEBA transitorio operativo, en el que en su ámbito de cobertura se incorporan nuevos clientes.

Finalmente, cabe indicar que la citada Resolución de 10 de enero de 2017 estableció los precios en el PAI de NEBA a partir de enero de 2018 basados en el supuesto descrito de fin de desarrollo de NEBA local y operatividad del mismo en enero de 2018, según el calendario previsto. Y dispuso como salvaguarda, en caso de que el desarrollo de NEBA local se retrasara, que *“El precio establecido para 2018 será aplicable siempre y cuando el servicio NEBA local esté operativo según el calendario previsto”*; dicha salvaguarda velaba por que dicho desarrollo no se retrasase, y con ello invalidara lo descrito anteriormente, puesto que en ese caso NEBA transitorio permanecería activo y con nuevas altas hasta el fin del desarrollo de NEBA local. Sin embargo, ello no fue así, Telefónica completó el desarrollo en la fecha prevista. Por tanto, no fue necesario establecer un nuevo precio de la capacidad en PAI de NEBA.

En este sentido, es de destacar la rápida adopción del servicio NEBA local y la elevada tasa de altas en este servicio, que ha permitido llegar a 719.401

conexiones en el primer año de vida del nuevo servicio. La referencia de Astel al número de conexiones (66.272) alcanzadas en junio de 2018 dando a entender que es una cifra escasa contrasta con la adopción de otros servicios mayoristas, mucho más lenta, como por ejemplo fue el caso de NEBA, que alcanzó una cifra similar (66.448) en marzo de 2015, dos años después de la disponibilidad comercial de la Fase 2.

Por los motivos descritos, los supuestos considerados en la Resolución de 10 de enero de 2017 se cumplieron, de modo que no procede revisar los precios en PAI de NEBA de 2018 con carácter retroactivo. Debe además tenerse en cuenta que el objetivo de establecer el precio de la capacidad NEBA para dos años era asegurar una revisión frecuente y a la vez ofrecer certidumbre regulatoria al mercado. Una revisión a posteriori y retroactiva de los precios introduciría una incertidumbre perjudicial en cualquier futura decisión de precios, y no sería acorde con los principios de buena fe y confianza legítima que deben regir las actuaciones de las Administraciones Públicas.

II.10 Otras alegaciones

En sus alegaciones en el trámite de audiencia, Orange indica que, si bien puede considerarse que el servicio NEBA local ha sido correctamente implementado de acuerdo a la oferta de referencia aprobada con carácter general, existen 4 centrales con PAI-L en servicio en las que, según Orange, Telefónica no permite la migración de NEBA a NEBA local, y solicita en ellas la exención transitoria de la consideración de disponibilidad efectiva de NEBA local.

A este respecto, debe indicarse que un supuesto problema puntual no puede justificar demorar la consideración de NEBA local como servicio implementado de acuerdo a la oferta de referencia. A mayor abundamiento, una exención transitoria de dichas centrales no puede ser abordada en esta fase del procedimiento, ya que no hay suficiente información sobre el supuesto problema y además no ha podido ser contrastada con Telefónica, lo que podría dar lugar a indefensión.

II.11 Conclusión

NEBA local es el nuevo servicio mayorista que entró en servicio en enero de 2018. En su primer año llegó a 719.401 conexiones y a 31 de marzo ha alcanzado las 926.417 conexiones, constituyéndose en muy poco tiempo en un servicio mayorista de referencia junto con NEBA para accesos FTTH. Actualmente está en fase de desarrollo su modificación para incluir la funcionalidad de replicación multicast.

De las alegaciones recibidas, así como del volumen de conexiones, se deduce que NEBA local está funcionando adecuadamente. No se han apreciado aspectos que contravengan lo establecido en la oferta de referencia.

Sí se han apreciado errores puntuales que han sido corregidos, así como interpretaciones diferentes sobre lo establecido en la oferta de referencia. También se ha apreciado que ha habido un elevado volumen de peticiones de LAGL y de migraciones de clientes que han podido ocasionar retrasos respecto a una situación más estable. Finalmente, también se ha apreciado un retraso de Telefónica en la implementación de uno de los WS, sin que ello haya tenido consecuencias para el servicio.

Por todo ello, se considera que NEBA local se encuentra ya implementado adecuadamente, según lo establecido en la oferta de referencia, y como consecuencia, puede llevarse a cabo la previsión del análisis de mercados de banda ancha, que establecía que una vez comprobado el correcto funcionamiento del servicio se suprimirá la obligación de mantener las condiciones reguladas de NEBA en los accesos acogidos a NEBA transitorio.

En aras de asegurar una minimización del impacto a los clientes, se insta a Telefónica a colaborar activamente con los operadores cuando éstos reporten incidencias en el servicio, como las alegadas en este procedimiento, corrigiéndolas a la mayor brevedad.

Como se ha indicado anteriormente, Telefónica debe documentar el formato usado cuando se comunica el PAI-L correcto al operador que ha indicado uno erróneo, de modo que los operadores alternativos puedan automatizar el tratamiento de la incidencia. Para ello se estima razonable el plazo de un mes.

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

RESUELVE

Primero.- El servicio NEBA local ha sido correctamente implementado de acuerdo a la oferta de referencia aprobada. Por tanto, a partir de la fecha de notificación a Telefónica de la presente Resolución, queda suprimida la obligación de Telefónica de mantener las condiciones de la oferta de referencia de NEBA para los accesos FTTH acogidos al servicio NEBA transitorio descrito en el Anexo 7 de la Resolución de los mercados 3 y 4.

Segundo.- En el plazo de un mes desde la fecha de notificación a Telefónica de la presente Resolución, Telefónica debe documentar y enviar a los operadores el formato usado cuando comunica el PAI-L correcto en una incidencia I201 (“Diferente PAI-L al indicado”), de modo que el tratamiento de la incidencia se pueda automatizar por los operadores alternativos.

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.