

RESOLUCIÓN SOBRE LA MIGRACIÓN DEL SERVICIO DE ENTREGA DE SEÑAL DE LA PLATAFORMA SGO A NEON

(OFE/DTSA/001/25 MIGRACIÓN EDS A NEON)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel García Castillejo

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

D^a. María Jesús Martín Martínez

D. Enrique Monasterio Beñaran

Secretario

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Barcelona, a 23 de octubre de 2025

La Sala de Supervisión Regulatoria del Consejo de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) con la composición expresada, ha acordado lo siguiente:

I. ANTECEDENTES

PRIMERO. Escrito de solicitud de Telefónica

Con fecha 29 de mayo de 2025 tuvo entrada en el Registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante CNMC) escrito de Telefónica de España S.A.U. (en adelante, Telefónica) en el que solicita la migración del servicio de Entrega de Señal (en adelante, EdS) de la plataforma SGO¹ a NEON² (gestión, averías y reclamaciones).

SEGUNDO. Inicio de procedimiento

Mediante escrito de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de fecha 5 de junio de 2025 se notificó a los operadores el inicio de un procedimiento sobre la solicitud de migración a NEON del servicio de EdS.

TERCERO. Escritos de COLT y MASORANGE

Con fecha 24 de junio de 2025, se recibió escrito de Colt en relación con la propuesta de migración a NEON de la entrega de señal.

Con fecha 26 de junio de 2025, se recibió escrito de Masorange en relación con la propuesta de migración a NEON de la entrega de señal.

CUARTO. Trámite de audiencia

El 3 de septiembre de 2025, y de conformidad con el artículo 82 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), la DTSA emitió informe en el presente procedimiento y abrió el trámite de audiencia.

Con fecha 16 de septiembre de 2025 tuvo entrada escrito de alegaciones de Telefónica y con fecha 18 de septiembre de 2025 tuvo entrada escrito de alegaciones de Vodafone al trámite de audiencia.

II. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento tiene por objeto el análisis de la propuesta de Telefónica de migración a NEON de los sistemas de gestión del servicio de Entrega de Señal y la determinación de las condiciones en que debe implementarse.

¹ Sistema de Gestión de Operadores

² Nuevo Entorno Operadores Nacional

III. FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

ÚNICO. 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 adelante, 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 100.2 de la Ley 11/2022, de 28 de junio, 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 poseen un peso significativo en el mercado cuando en el análisis se constate que no se desarrolla en un entorno de competencia efectiva, así como, cuando proceda, la de establecer obligaciones específicas a los mismos; todo ello de acuerdo con el procedimiento y efectos determinados en los artículos 16 y 17 de la misma LGTel y en la normativa concordante.

Asimismo, el artículo 18.1 de la LGTel señala que este organismo podrá imponer obligaciones específicas con respecto a la transparencia en relación con la interconexión y el acceso a los operadores declarados con peso significativo en el mercado de referencia. En concreto especifica que los operadores deberán hacer públicas las especificaciones técnicas, las características de las redes, las condiciones de suministro y utilización, incluidas todas las condiciones que modifiquen el acceso o la utilización de los servicios y aplicaciones.

El mismo artículo 18.1 dispone que *“cuando de conformidad con la letra b) de este apartado se impongan a un operador obligaciones de no discriminación, se le podrá exigir que publique una oferta de referencia, que deberá estar suficientemente desglosada para garantizar que no se exija a los operadores pagar por recursos que sean innecesarios para el servicio requerido. Dicha oferta contendrá las ofertas pertinentes subdivididas por componentes de acuerdo con las necesidades del mercado, así como las condiciones correspondientes,*

incluidos los precios. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá determinar la información concreta a incluir e imponer cambios en las ofertas de referencia, para hacer efectivas las obligaciones a que se refiere este capítulo”.

En el mismo sentido, el artículo 7.3 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (Reglamento de Mercados), dispone que la autoridad nacional de reglamentación (ANR) podrá introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones que se hayan podido imponer al operador declarado con poder significativo de mercado.

Por consiguiente, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la LCNMC, esta Comisión resulta competente para introducir los cambios relacionados con la gestión del servicio de Entrega de Señal.

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.

IV. FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

PRIMERO. Entrega de señal

En las sucesivas revisiones de mercados de banda ancha, tanto de masas³ como de alta calidad⁴, se ha impuesto a Telefónica la obligación de atender las solicitudes razonables de acceso, incluido el acceso a los recursos asociados

³ Resolución de 6 de octubre de 2021 por la que se aprueba la definición y análisis de los mercados de acceso local al por mayor facilitado en una ubicación fija y acceso central al por mayor facilitado en una ubicación fija para productos del mercado de masas, la designación del operador 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. Con fecha 29 de julio de 2025, la CNMC ha aprobado la quinta revisión de los mercados mayoristas de acceso local y central facilitado en una ubicación fija para productos del mercado de masas, correspondientes al mercado 1/2020 y al mercado 3b/2014³. Su publicación en BOE se efectuó el 13 de agosto de 2025.

⁴ Resolución de 29 de marzo de 2022 por la que se aprueba la definición y análisis del mercado de acceso de alta calidad al por mayor facilitado en una ubicación fija (mercado 2 ampliado/2020), la designación del operador 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.

necesarios, entre los que se encuentra la entrega de señal (EdS). Si bien, mediante Resolución de 29 de julio de 2025, se ha revocado la obligación de ofrecer los servicios de banda ancha de masas (tanto central como local), se ha fijado un transitorio de 6 meses desde la publicación en BOE (13 de agosto de 2025) donde se mantienen las obligaciones entre las que se encuentra la entrega de señal. Asimismo, esta obligación se extiende a los servicios de interconexión IP regulados por el mercado 1/2014⁵ ya que la oferta de referencia OIR-IP indica que se podrán reutilizar las infraestructuras de EdS en Cámara de Registro Multioperador (CRMO) o sala OBA de un Operador coubicado para la constitución de un Pdl óptico.

El servicio de EdS facilita la conexión de equipos situados en dependencias de Telefónica con infraestructuras o equipos del Operador situados fuera de los inmuebles de Telefónica⁶. Inicialmente, su definición se realizó en la oferta de acceso al bucle de abonado (OBA) y su gestión se implementó a través del Sistema de Gestión de Operadores (SGO)⁷.

Posteriormente, la obligación de ofrecer EdS se amplió a otros servicios mayoristas, entre ellos, el acceso a infraestructura de obra civil, el acceso virtual al bucle de fibra óptica (NEBA local), el acceso central al por mayor facilitado en una ubicación fija para productos de masas y de alta calidad, interconexión TDM e interconexión IP, siempre sobre la base de la descripción de la EdS incluida en la oferta OBA.

Dicha descripción distingue las siguientes modalidades de EdS:

- Entrega de señal en cámara multioperador.
- Circuitos punto a punto proporcionados por Telefónica.
- Servicio de entrega de señal mediante Capacidad Portadora.

⁵ Resolución de 25 de julio de 2019 sobre la definición y análisis de los mercados mayoristas de terminación de llamadas en redes fijas, la designación de los operadores con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas.

⁶ El servicio es aplicable tanto a operadores utilizando la modalidad de ubicación física como a aquéllos haciendo uso de la ubicación distante en inmuebles de Telefónica de España.

⁷ Telefónica implantó los primeros servicios mayoristas de modo que se gestionaban a través del sistema conocido como SGO (Sistema de Gestión de Operadores). Posteriormente de 2008 a 2012 estuvo inmersa en un proceso de racionalización y actualización tecnológica de sus sistemas que llevó a migrar todos los servicios masivos (NEBA, OBA, ADSL-IP, AMLT) a un sistema más moderno, NEON, Nuevo Entorno para Operadores Nacionales, al tiempo que los servicios de nuevo cuño (como MARCo o posteriormente NEBA-local) se implantaron directamente sobre NEON. Los servicios no masivos, como tendidos de cables, la entrega de señal o la coubicación quedaron en el sistema antiguo SGO por ser servicios de poco volumen de peticiones.

- Entrega de la señal mediante utilización de infraestructuras de interconexión.
- Servicio de entrega de señal mediante enlaces de radio.
- Entrega mediante utilización de las infraestructuras físicas de Telefónica.
- Entrega mediante utilización de fibra oscura de Telefónica.
- Entrega en ubicación distante mediante utilización infraestructuras interconexión.
- Entrega de señal en ubicación distante mediante reutilización CRMO.
- Entrega de señal en mismo edificio (denominada en la OBA instalación de cableado para la conexión de equipos coubicados).

SEGUNDO. Análisis de la propuesta

A. Principios de la propuesta de migración de SGO a NEON de Telefónica

Telefónica propone migrar a la plataforma NEON la gestión de las modalidades de entrega de señal (EdS) que actualmente se tramitan a través del Sistema de Gestión de Operadores (SGO). Esta migración incluiría la entrega de señal en el mismo edificio, en cámara multioperador y mediante infraestructuras de interconexión. No obstante, Telefónica solicita revisar la conveniencia de migrar otras modalidades de EdS diferentes a las mencionadas.

La propuesta responde a las limitaciones que presenta el SGO, un sistema con más de veinte años de antigüedad que muestra signos de obsolescencia en algunos de sus componentes, baja flexibilidad y elevada complejidad en cuanto a su evolución y mantenimiento. Ante este escenario, Telefónica plantea trasladar la funcionalidad de EdS a NEON, una plataforma más moderna que permite superar las restricciones técnicas del sistema actual.

La arquitectura planteada para NEON se basa en un portal web (H2M), que se refuerza mediante el uso de correo electrónico en las comunicaciones dirigidas a los operadores. Este planteamiento es funcionalmente equivalente al modelo actual empleado en el SGO, lo que evita la necesidad de nuevos desarrollos por parte de los operadores y ofrece capacidades adecuadas de gestión y trazabilidad que resultan útiles para fines de auditoría.

En cuanto a las comunicaciones con los operadores, se mantendrán en el mismo formato que en la actualidad. No se modificará la tipología de mensajes que reciben ni los códigos de rechazo o incidencia, lo que facilita una integración inmediata y sin cambios relevantes en los procesos operativos de los operadores. Los únicos cambios significativos estarán relacionados con la nueva URL de acceso y la gestión de nuevos usuarios en la plataforma.

Telefónica se compromete a proporcionar toda la información necesaria para que los operadores puedan adaptar su operativa al nuevo entorno. La implantación

de NEON se realizará en convivencia con el sistema actual, lo que permitirá una transición progresiva y con mínimo impacto en el servicio.

En conjunto, Telefónica considera que su propuesta permite dar continuidad a los procesos actuales sin alterar sustancialmente la operativa de los operadores, lo que facilita una migración casi inmediata a la nueva plataforma.

Al respecto, nada puede objetarse a que Telefónica plantee evolucionar sus plataformas de gestión de servicios mayoristas a sistemas y tecnologías modernos, como el paso de SGO a NEON objeto del expediente. Para ello Telefónica debe disponer del tiempo necesario para concretar los aspectos de implementación de estos cambios para dar efectivo cumplimiento a sus obligaciones mayoristas.

A la luz de lo anterior, la solicitud de Telefónica resulta razonable y justificada, sin perjuicio de que se deban analizar a continuación algunos aspectos detallados.

B. Modalidades de EdS que Telefónica propone no migrar

Telefónica propone migrar únicamente un subconjunto de las modalidades de entrega de señal (EdS) que actualmente se gestionan a través del SGO. El operador justifica esta decisión en una serie de motivos: (i) el escaso o nulo uso de determinadas modalidades, (ii) la inoperatividad de algunas interfaces tras el cierre de la red de cobre, (iii) la obsolescencia de opciones que no han sido solicitadas en más de una década, así como (iv) la eliminación de ciertas obligaciones regulatorias que hacían necesaria su disponibilidad.

De forma específica, Telefónica solicita no migrar las modalidades de entrega de señal por circuito punto a punto, por interconexión en ubicación distante, por cámara multioperador en ubicación distante y por radio. Asimismo, plantea eliminar la posibilidad de contratar las interfaces eléctrica (coaxial) y de 100 pares en las entregas de señal en el mismo edificio, así como las velocidades inferiores a 1 Gb/s en las entregas de señal de interconexión.

Masorange y Vodafone están de acuerdo en no migrar los servicios que nunca han sido utilizados, pero Masorange discrepa de la desregulación o la no migración a NEON de los servicios en los que hay planta activa. Masorange solicita asimismo que se migre el servicio de Entrega de Señal por cámara multioperador en ubicación distante a NEON, ya que, a diferencia de lo manifestado por Telefónica, aclara que sí que tiene un servicio activo.

1. Revisión de la solicitud de eliminar servicios de EdS

Telefónica propone no migrar a la plataforma NEON aquellas modalidades de entrega de señal (EdS) que no han sido utilizadas hasta la fecha y cuya supresión podría plantearse en futuras revisiones de la oferta de referencia. En concreto, se plantea eliminar la EdS por circuito punto a punto⁸, la EdS mediante interconexión en ubicación distante⁹, la EdS por cámara multioperador en ubicación distante¹⁰ y la EdS por radio¹¹.

La integración en NEON, aunque resulta prácticamente inmediata para los operadores, no lo es en el caso de Telefónica, ya que requiere desarrollos técnicos y recursos que no se justifican cuando no ha existido demanda alguna. La incorporación de estas modalidades no utilizadas a la nueva plataforma implicaría una inversión de tiempo y dinero que se considera desproporcionada.

Sin embargo, la supresión de estas modalidades de la oferta de referencia excede el alcance del procedimiento actual, por lo que deben mantenerse disponibles. Telefónica deberá seguir ofreciendo dichas modalidades y, en caso de recibir solicitudes, acordar con el operador interesado una vía alternativa de gestión que cumpla con los niveles de servicio establecidos en la oferta regulada.

Frente a lo planteado por Telefónica, Masorange afirma disponer de una entrega de señal activa en modalidad de cámara multioperador en ubicación distante. Sin embargo, Telefónica aclara que esta solicitud se está gestionando como una EdS en cámara multioperador¹² por estar dentro de la central de Telefónica.

La EdS mencionada consiste en la conexión de un puerto de un punto de acceso indirecto (pPAI) hasta la CRMO, conexión que permite el transporte del tráfico de MasOrange hasta el punto de recepción en la CMRO sin estar este operador coubicado y su gestión está asegurada como EdS en cámara multioperador. Por tanto, se considera innecesario migrar a NEON la modalidad de EdS en CMRO en ubicación distante.

Telefónica también solicita eliminar las interfaces eléctrica (coaxial) y de cien pares en las entregas de señal en el mismo edificio, manteniendo únicamente la

⁸ Apartado 3.4 circuitos punto a punto de la oferta OBA

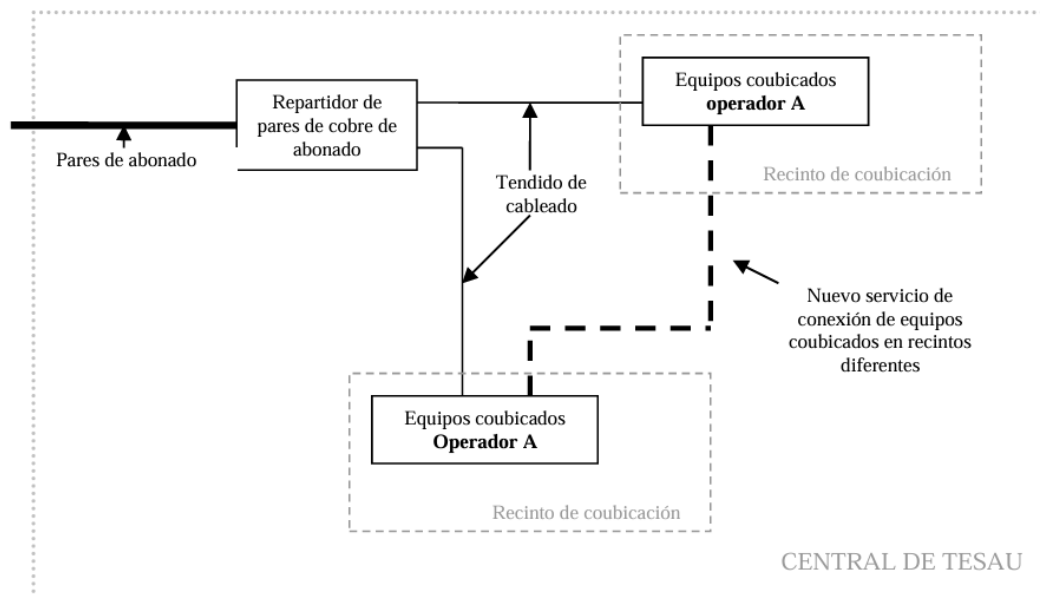
⁹ Apartado 3.14 Entrega en ubicación distante mediante utilización de infraestructuras interconexión

¹⁰ Apartado 3.15 Entrega de señal en ubicación distante mediante reutilización CRMO

¹¹ Apartado 3.9 Servicio de entrega de señal mediante enlaces de radio.

¹² Aclara Telefónica que se trata de una Entrega de Señal en una central de Telefónica donde no está coubicado Orange pero que no se considera ubicación distante.

interfaz óptica. Esta modalidad permite a los operadores solicitar la instalación de cableado para interconectar equipos ubicados en diferentes salas dentro de una misma central.



En su escrito de inicio Telefónica informa que se registran 22 circuitos activos de interfaz eléctrica correspondientes a seis operadores y 56 circuitos activos de interfaz de 100 pares asociados a tres operadores.

El cierre definitivo de la red de cobre, que se produjo en mayo de 2025, ha supuesto la retirada progresiva de los equipos de acceso basados en esta tecnología. En consecuencia, el uso de pares de cobre para la interconexión de salas ha perdido su justificación técnica. Del mismo modo, las interfaces eléctricas de interconexión dejaron de tener solicitudes desde 2011, y hoy en día las interconexiones se basan en tecnología óptica. Por todo ello, no se considera necesario migrar estas modalidades a NEON.

Asimismo, Telefónica propone suprimir las modalidades de entrega de señal mediante infraestructuras de interconexión que operen a velocidades inferiores a 1 Gbps. La EdS por infraestructuras de interconexión se basa en la reutilización de medios físicos, equipos y sistemas de transmisión destinados a la interconexión, instalados en la central donde se ha solicitado la coubicación.

Dado que la interconexión TDM ha sido desregulada¹³, Telefónica ya no está obligada a ofrecer este tipo de interconexión. Esto implica que, tras el cierre regulatorio, podrá dejar de mantener su red TDM, lo que hace innecesarias las modalidades de 2, 34, 155 y 622 Mbps incluidas hasta ahora en la oferta OBA. No obstante, continúan vigentes las obligaciones regulatorias asociadas a los puntos de interconexión ópticos con velocidades de 1 GbE¹⁴ y 10 GbE¹⁵ en el contexto de la interconexión IP.

En cuanto a la modalidad de entrega de señal vía radio, Telefónica propone su exclusión de la migración a NEON y sugiere analizar su permanencia en la oferta regulada. Actualmente existen 35 circuitos activos distribuidos entre cuatro operadores, siendo la última solicitud registrada en julio de 2022.

Aunque se considera razonable no migrar a NEON la provisión de nuevas solicitudes para esta modalidad, se mantiene la posibilidad de que los operadores la soliciten cuando lo consideren necesario. En tales casos, Telefónica deberá habilitar un mecanismo alternativo para la provisión del servicio, cumpliendo con los hitos y plazos establecidos en la oferta. Además, la gestión de incidencias de los servicios activos deberá integrarse en NEON, de forma que se garantice una respuesta adecuada ante posibles averías. Para ello, se prevé la asignación de un administrativo encargado de esta gestión.

2. Conclusión sobre modalidades que se deben migrar

De todo lo anterior se concluye que:

- Telefónica no deberá migrar a NEON las modalidades de EdS de los circuitos punto a punto, interconexión en ubicación distante, EdS de interconexión EdS en cámara multioperador distante, Eds vía radio, las interfaces de 100 pares y eléctricas de la modalidad en mismo edificio, ni las modalidades de 2, 34, 155 y 622 Mbps de infraestructuras de interconexión.
- Telefónica deberá migrar a NEON la gestión de averías de la modalidad de EdS vía radio.
- El resto de modalidades de entrega de señal e interfaces definidas en la oferta deberán migrarse a NEON, incluida su gestión de averías.

¹³ Resolución por la que se aprueba el cese en la prestación de los servicios de originación y terminación de llamadas de la oferta de interconexión de referencia en TDM (OIR-TDM) (OFE/DTSA/002/23 plan cierre interconexión TDM)

¹⁴ Gigabit Ethernet

¹⁵ Definidos en ORLA y OIR-IP

El cuadro siguiente resume lo anterior:

Modalidad	Migración
Entrega de señal en cámara multioperador	Migración a NEON
Circuitos punto a punto proporcionados por Telefónica	No
Servicio de entrega de señal mediante Capacidad Portadora	Migración a NEON
Entrega de la señal mediante utilización de infraestructuras de interconexión	Migración a NEON (solo 1 Gbit/s)
Servicio de entrega de señal mediante enlaces de radio	Solo gestión de averías
Entrega mediante utilización de las infraestructuras físicas de Telefónica	Migración a NEON
Entrega mediante utilización de fibra oscura de Telefónica	Migración a NEON
Entrega en ubicación distante mediante utilización infraestructuras interconexión	No
Entrega de señal en ubicación distante mediante reutilización CRMO	No
Entrega de señal en mismo edificio (denominada en la OBA instalación de cableado para la conexión de equipos coubicados)	Migración a NEON (solo interfaz óptica)

C. Gestión de la provisión en NEON

En la nueva plataforma NEON, los operadores podrán gestionar directamente las altas y bajas de los distintos tipos de entrega de señal (EdS). Para ello, deberán completar un formulario web, en el que se distinguirán claramente los campos obligatorios de los opcionales. El sistema validará automáticamente la solicitud y, en caso de detectar errores de formato o la omisión de campos obligatorios, se notificará el problema señalando su origen para que pueda ser corregido.

Una vez superada la validación, se genera un número de pedido y se inicia la tramitación de la solicitud, siempre que no sea necesario un proyecto técnico. En los casos en los que dicho proyecto sea requerido, se presentará al operador con su correspondiente presupuesto, y este podrá aceptarlo, rechazarlo o plantear discrepancias.

Durante el proceso de provisión, los operadores podrán gestionar sus solicitudes desde una pestaña de Gestión en NEON, desde donde será posible aceptar o

rechazar proyectos técnicos, resolver incidencias, así como anular o cancelar pedidos.

Además, se habilita una pestaña de Comunicaciones que permitirá realizar consultas detalladas sobre el estado de cada pedido. Esta vista incluirá información como los datos de identificación del pedido, fechas clave del proceso de provisión, datos aportados por el operador y cualquier información relevante generada durante la tramitación. Desde esta misma interfaz también podrán realizarse solicitudes relacionadas con la planta activa o peticiones individuales.

1. Unificación de requisitos y campos de las provisiones

Colt ha solicitado la unificación de requisitos y campos en las solicitudes de entrega de señal, destacando que la estandarización es esencial para minimizar errores, facilitar la integración automática con sus propios sistemas y mejorar los tiempos de tramitación. Según alega, la existencia de formatos o requisitos variables genera incidencias y demoras en la gestión de los servicios, lo que repercute directamente en el cumplimiento de los plazos y en la calidad del servicio. Colt sostiene que establecer una estructura única, clara y validada de campos requeridos incrementa la interoperabilidad, agiliza los procesos y reduce significativamente los tiempos de provisión.

En relación con esta solicitud, cabe señalar que la propuesta presentada por Telefónica en el marco de la nueva plataforma NEON ya incorpora mejoras relevantes en esa dirección. Telefónica ha simplificado los formularios que se utilizaban anteriormente en SGO, limitando los campos obligatorios a aquellos estrictamente necesarios para la provisión del servicio, e incorporando campos opcionales para información complementaria.

La introducción de datos se realiza mediante formularios web que cuentan con validaciones automáticas. En caso de que un campo obligatorio no haya sido cumplimentado o no cumpla con el formato requerido, el sistema informa inmediatamente del error, detallando el campo afectado y el motivo del rechazo. Esta funcionalidad permite al operador corregir el error en el momento, evitando demoras adicionales.

Por tanto, se considera que la solución propuesta por Telefónica ya da respuesta adecuada a las necesidades de estandarización y control planteadas por Colt, al tiempo que mejora la operativa y garantiza la integridad de los datos en el proceso de provisión.

2. Recepción de correo con datos de entrega tras la finalización

Colt solicita que, al finalizar la provisión de una entrega de señal, se envíe un correo electrónico con los datos de entrega del servicio, argumentando que esta práctica permite validar el cierre de la solicitud, verificar la calidad del servicio proporcionado y facilitar tareas internas de continuidad operativa. Colt sostiene que incluir sistemáticamente estos datos en la notificación de cierre aporta mayor transparencia, control de calidad y eficiencia operativa.

En relación con esta petición, Telefónica ya incluía en su propuesta que el proceso de provisión finaliza actualmente con el envío de un mensaje al operador, en el que se informa de la finalización de la configuración del servicio, manteniendo el mismo formato utilizado hasta ahora en SGO. Esta comunicación proporciona al operador la confirmación formal del cierre de la solicitud.

Adicionalmente, la nueva plataforma NEON pone a disposición de los operadores un menú de consultas, desde el cual pueden acceder a toda la información detallada de cada pedido: estado, fechas clave, datos introducidos por el operador y cualquier otra información generada durante el proceso. Esta información es descargable en formato de fichero, lo que permite su uso para fines internos, seguimiento y auditoría.

A la vista de estas funcionalidades, se considera que la propuesta de Telefónica cumple adecuadamente con los objetivos planteados por Colt, ya que permite a los operadores contar con una visión completa, estructurada y accesible del estado de las solicitudes y de los datos asociados a cada entrega.

D. Gestión de las averías en NEON

Debido a la naturaleza crítica de los servicios de EdS, la gestión de sus averías se ha realizado tradicionalmente de forma directa entre el personal técnico, sin la intervención de sistemas automatizados o plataformas específicas.

Telefónica propone utilizar una interfaz tipo portal web en NEON para la gestión de averías. Esta solución permite a los operadores gestionar íntegramente el ciclo de vida de una avería, desde su apertura hasta su resolución, sin necesidad de inversiones adicionales.

Telefónica defiende que esta propuesta es equilibrada considerando la baja volumetría de incidencias registradas desde 2020 (67 en total, de las cuales 16 se cerraron y 51 fueron rechazadas). Asimismo, proporciona un sistema de consultas que permite realizar consultas unitarias y masivas visualizables en pantalla y descargables en fichero Excel.

Por una parte, la gestión de incidencias mediante una herramienta web debe valorarse positivamente: en los formularios web, el sistema valida automáticamente los campos informados. Su introducción en una plataforma informática, además, facilita la gestión y trazabilidad de las averías.

Por otra parte, la experiencia hasta el momento justifica habilitar un canal de comunicación directo entre el personal técnico del operador y Telefónica. Este canal tiene como objetivo facilitar el intercambio de información entre los equipos operativos en aquellos casos en los que sea necesario para acelerar la resolución de incidencias. Todo ello, sin perjuicio de que la gestión y trazabilidad oficial de las averías continúe realizándose a través de la plataforma NEON.

En resumen, la propuesta de Telefónica se considera suficiente para cubrir las necesidades actuales de gestión de averías de EdS, siempre que se complemente con un canal directo de comunicación, dada la criticidad de las averías.

E. Convivencia de los procesos

El modelo de despliegue propuesto por Telefónica consiste en una convivencia parcial, de tal manera que a partir de la fecha de apertura del nuevo procedimiento en NEON, los operadores no podrán generar nuevas peticiones en SGO. No obstante, las peticiones en curso en SGO, se mantendrán en esta plataforma hasta su finalización, sin migrarse de forma anticipada.

En cuanto a la consulta de información, NEON no permitirá acceder a las solicitudes aún en vuelo en SGO, pero sí mostrará aquellas que hayan alcanzado un estado final (completada, anulada, etc.). Será responsabilidad de Telefónica migrar los datos de estas solicitudes cerradas desde SGO a NEON, una vez alcanzado dicho estado final, para que estén disponibles en el nuevo sistema.

Por su parte, la gestión de averías se centraliza completamente en NEON desde el inicio del nuevo procedimiento. Todas las averías, independientemente del sistema en el que se originó la solicitud de provisión, deberán abrirse y gestionarse a través de la plataforma NEON.

No hay alegaciones de los operadores al respecto y se acepta la propuesta de Telefónica.

F. Migración de usuarios a NEON

Vodafone valora positivamente que el procedimiento de migración definido elimine la necesidad de realizar nuevos desarrollos y permita conservar los formatos actuales de comunicación entre Telefónica y Vodafone.

No obstante, considera que el proceso debería ser completamente transparente para los operadores. Por ello, solicita que la migración de los usuarios del servicio a NEON sea realizada de forma masiva por Telefónica, de manera que los operadores no tengan que registrar manualmente a los usuarios en la nueva plataforma.

En relación con la propuesta de Vodafone sobre la migración masiva de usuarios desde SGO a NEON por parte de Telefónica, esta Sala considera que dicha solicitud no resulta adecuada, dada la dificultad para verificar si esos diferentes usuarios creados para SGO a lo largo de muchos años, se encuentran en uso, y, además, ambos sistemas corresponden a entornos de gestión distintos. Asimismo, los operadores pueden actualizar fácilmente los perfiles existentes en NEON para incorporar las nuevas funcionalidades de la EdS, o bien solicitar la creación de nuevos usuarios con dichas funcionalidades, para lo que debe preverse un plazo suficiente.

G. Calendario

El calendario de migración a NEON propuesto por Telefónica contempla una fase de desarrollo de 10 meses que se inició en junio de 2025. Finalizada esta etapa, Telefónica, antes de 31 de marzo de 2026, enviará la documentación necesaria a los operadores, quienes dispondrán de un mes para adaptar sus procesos internos a la nueva plataforma, que entraría en servicio en el mes de abril de 2026.

1. Valoración de la propuesta

El enfoque propuesto por Telefónica se considera en términos generales adecuado, ya que la operativa para EdS en NEON será prácticamente idéntica a la de SGO, lo que facilita la transición y minimiza la necesidad de cambios significativos en los procedimientos actuales de los operadores. Sin embargo, Vodafone ha solicitado que se amplíe el plazo de un mes a dos meses para la recepción de la documentación por coincidir con el periodo de Semana Santa. Durante este periodo, Vodafone solicita asimismo que se realice una formación para familiarizar al personal al nuevo entorno de trabajo en NEON.

Respecto a la solicitud de Vodafone de establecer un plazo adicional se considera adecuada su solicitud y se amplía a dos meses el envío de la información por parte de Telefónica para minimizar el efecto de Semana Santa y facilitar el registro de usuarios de la nueva herramienta, proceso al que también se ha referido Vodafone.

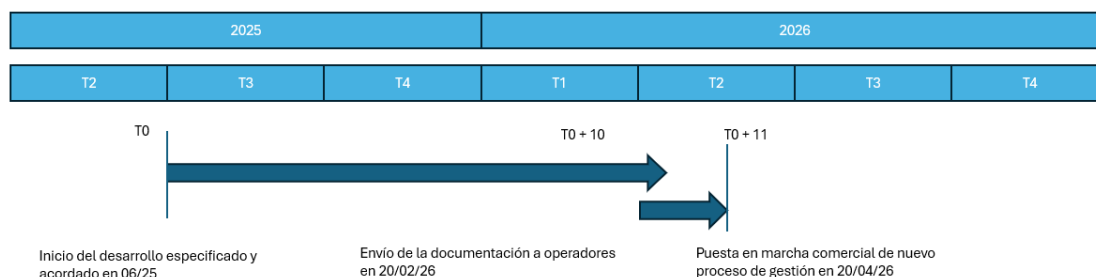
No obstante, no se considera suficientemente fundamentada la solicitud de realizar formación específica, porque los formularios y la operativa en NEON son

prácticamente idénticos a los de SGO, y solo en lo que hace a la gestión de averías hay novedades.

Para poder solventar posibles cuestiones, como ya se indicó en el informe objeto del trámite de audiencia, durante este período de transición, Telefónica deberá habilitar un canal de comunicación específico con los operadores para atender y resolver cualquier duda que surja sobre el funcionamiento de NEON. Esta medida garantizará una adaptación fluida y sin incidencias al nuevo entorno de gestión.

2. Calendario resultante

Según lo expuesto, debe modificarse el calendario planteado por Telefónica para que los operadores reciban con dos meses de antelación la documentación que describe el nuevo sistema, es decir, no más tarde del 20 de febrero de 2026, a fin de que el nuevo sistema pueda ponerse en marcha con todas las funcionalidades a partir del 20 de abril de 2026. La siguiente figura muestra el calendario resultante.



TERCERO. Conclusiones

Telefónica propone migrar a la plataforma NEON la gestión de ciertas modalidades de Entrega de Señal (EdS) actualmente tramitadas en SGO, excluyendo aquellas en desuso, obsoletas o afectadas por el cierre del cobre. Sin embargo, si existen servicios activos o solicitudes justificadas de las modalidades que no se migrarán, Telefónica deberá gestionarlas por vías alternativas y mantener la atención a averías.

La nueva operativa en NEON replica en gran medida la actual de SGO, utilizando formularios web con validaciones automáticas y una gestión completa del ciclo de provisión y averías. Las averías se centralizarán desde el inicio en NEON, y Telefónica habilitará mecanismos para coordinar intervenciones que requieran su actuación directa. Colt solicitó mejoras como estandarización de formularios y recepción de correos al cierre de provisiones, las cuales se consideran cubiertas por la propuesta actual.

El despliegue se realizará mediante convivencia parcial de ambos sistemas de gestión: no se podrán generar nuevas solicitudes en SGO tras el lanzamiento, pero las que estén en curso se finalizarán en esa plataforma. NEON mostrará solo solicitudes cerradas, cuya migración será responsabilidad de Telefónica.

El calendario contempla la puesta en marcha en abril de 2026, con un plazo de dos meses de antelación para que los operadores estudien la documentación del nuevo sistema y planteen sus dudas a Telefónica, plazo ampliado en base a la solicitud de Vodafone respecto el inicialmente propuesto.

En atención a lo recogido en los anteriores Antecedentes de Hecho y Fundamentos Jurídicos Procedimentales y Materiales expuestos, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

RESUELVE

PRIMERO. Aprobar el siguiente calendario de migración a NEON de la gestión de provisión y averías de las modalidades de EdS actualmente gestionadas en SGO:

Hito	Fecha límite
Envío a operadores de la documentación descriptiva del sistema	20 de febrero de 2026
Puesta en marcha comercial de la EdS en NEON	20 de abril de 2026

SEGUNDO.- Telefónica no deberá migrar a NEON las modalidades de EdS de los circuitos punto a punto, interconexión en ubicación distante, las interfaces de 100 pares y eléctricas de la modalidad en un mismo edificio, las modalidades de 2, 34, 155 y 622 Mbps de infraestructuras de interconexión, interconexión en cámara multioperador distante y radio. Telefónica deberá seguir ofreciendo dichas modalidades y, en caso de recibir solicitudes, acordar con el operador interesado una vía alternativa de gestión que cumpla con los niveles de servicio establecidos en la oferta regulada.

TERCERO.- Telefónica deberá migrar a NEON el resto de modalidades de entrega de señal e interfaces definidas en la oferta OBA mostradas en el cuadro siguiente, tanto desde un punto de vista de provisión como de gestión de averías, y deberá migrar a NEON la gestión de averías de la modalidad de EdS vía radio.

Modalidad	Condiciones de migración
Entrega de señal en cámara multioperador	
Servicio de entrega de señal mediante Capacidad Portadora	
Entrega de la señal mediante utilización de infraestructuras de interconexión	Solo 1 Gbit/s
Servicio de entrega de señal mediante enlaces de radio	Solo gestión de averías
Entrega mediante utilización de las infraestructuras físicas de Telefónica	
Entrega mediante utilización de fibra oscura de Telefónica	
Entrega de señal en mismo edificio (denominada en la OBA instalación de cableado para la conexión de equipos coubicados)	Solo interfaz óptica

CUARTO.- Telefónica deberá complementar la gestión de averías con un canal directo de comunicación entre el personal técnico del operador y de Telefónica.

QUINTO.- Telefónica deberá habilitar un canal de comunicación específico con los operadores para atender y resolver cualquier duda que surja sobre la gestión de provisión y averías de EdS en NEON.

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.