

## **RESOLUCIÓN SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MODIFICACIONES DEL SERVICIO NEBA EN LOS SISTEMAS MAYORISTAS**

**OFE/D TSA/004/16/WEB SERVICES NEBA**

### **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

#### **Presidenta**

D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez

#### **Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D<sup>a</sup>. Clotilde de la Higuera González

D. Diego Rodríguez Rodríguez

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

#### **Secretario de la Sala**

D. Tomás Suárez-Inclán González, Secretario del Consejo

En Madrid, a 23 de junio de 2016

Visto el expediente relativo a la implementación de las modificaciones del servicio NEBA en los sistemas mayoristas, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

### **I ANTECEDENTES**

#### **Primero.- Resolución de los Mercados 3a, 3b y 4**

El 24 de febrero de 2016 la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, 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 (mercado 3a) y los mercados de acceso de banda ancha al por mayor (mercados 3b y 4), la designación de operadores con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas (en adelante, resolución de mercados).

Entre otras disposiciones, la resolución suprime las actuales obligaciones de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) de provisión de servicios de banda ancha mayorista en la zona considerada competitiva bajo los criterios de segmentación geográfica, con efectos una vez transcurrido un plazo de 6 meses a partir del día siguiente a la fecha de publicación de la resolución en el Boletín Oficial del Estado (por tanto, con fecha 4 de septiembre de 2016). En la zona en la que se determina que los mercados no son competitivos se imponen una serie de obligaciones en los mercados residencial (mercado 3b) y empresarial (mercado 4) de banda ancha mayorista.

### **Segundo.- Resolución de modificación NEBA**

El 10 de marzo de 2016 la CNMC aprobó la resolución sobre la revisión de la oferta de referencia del servicio mayorista de banda ancha NEBA (en adelante, resolución de la oferta NEBA). En dicha resolución se impone a Telefónica la obligación de implementar una serie de funcionalidades, algunas de las cuales deben estar disponibles transcurrido un plazo de 6 meses desde la fecha de la resolución (por tanto, con fecha 10 de septiembre de 2016).

### **Tercero.- Escrito de Orange**

Con fecha 21 de abril de 2016 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de Orange Espagne, S.A.U. (en adelante, Orange), mediante el que expone que Telefónica comunicó a los operadores el pasado 21 de marzo determinadas modificaciones derivadas de la resolución de los mercados, las cuales afectarán a la plataforma mayorista (NEON) que soporta el servicio NEBA y que entrarían en funcionamiento el próximo 16 de julio.

En concreto, las modificaciones afectan a los Web Services (WS) de consulta de cobertura y de provisión del servicio. Orange dice haber realizado un primer análisis de su alcance e impacto y remitido una serie de cuestiones a Telefónica, las cuales, según Orange, no han recibido respuesta satisfactoria. Este operador manifiesta que le supone un perjuicio irreparable la sustitución el 16 de julio de los WS actuales por los modificados.

Sobre la base de lo expuesto en su escrito, Orange solicita la adopción de medidas cautelares por las que se declaren improcedentes las modificaciones planteadas por Telefónica en los sistemas de provisión del servicio NEBA, se declare su plazo de implantación (16 de julio de 2016) contrario a la regulación vigente y se establezca un plazo genérico de doce meses de convivencia que garantice el respeto al principio de interoperabilidad de los sistemas.

### **Cuarto.- Inicio del procedimiento**

Con fecha 2 de mayo de 2016, y con arreglo a las previsiones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), la CNMC comunicó a los interesados el inicio del procedimiento administrativo de referencia.

### **Quinto.- Alegaciones de ASTEL**

El 13 de mayo de 2016 se recibió escrito de alegaciones de la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, ASTEL). ASTEL señala que las modificaciones en el WS de cobertura suponen una perturbación grave en los sistemas de provisión en producción de los operadores y solicita que se establezca un periodo de convivencia de 6 meses de ambas versiones. En cuanto al WS de provisión, ASTEL considera que van más allá de las resoluciones de la CNMC y solicita que no se diferencien NEBA residencial y empresarial y, subsidiariamente, que se justifique dicha diferenciación y se garantice la migración automatizada entre modalidades.

#### **Sexto.- Alegaciones de Colt**

El 17 de mayo de 2016 se recibió escrito de alegaciones de Colt Technology Services, S.A.U. (en adelante, Colt), manifestando no haber recibido la documentación relativa a los cambios en los Web Services por los cauces habituales de comunicación con Telefónica. Colt considera que una modificación regulatoria de tal calado, sin haber tenido todos los operadores la oportunidad de analizarla y realizar las alegaciones oportunas, les deja en una situación de absoluta indefensión, lo cual debería ser evitado por la CNMC.

#### **Séptimo.- Trámite de audiencia**

El 18 de mayo de 2016 la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual emitió informe y se abrió el trámite de audiencia.

ASTEL, BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A.U., (en adelante, BT), Orange y Telefónica han presentado alegaciones en el plazo establecido a tal efecto. El resumen de las alegaciones se incluye en el Anexo 2 de la presente resolución.

## **II FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

### **II.1 Objeto del procedimiento**

El presente procedimiento tiene por objeto el análisis de las modificaciones planteadas por Telefónica en los sistemas de información que soportan la provisión de los servicios mayoristas de banda ancha, a raíz de la aprobación de la resolución de mercados y de la resolución de la oferta NEBA, así como los plazos propuestos para su implantación.

### **II.2 Habilitación competencial**

En el marco de sus actuaciones la CNMC 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, Ley 3/2013) *“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 Ley 3/2013 y 70.2 de la 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 constate que el mercado no se desarrolla en un entorno de competencia

efectiva, así como, en su caso, la de establecer obligaciones regulatorias a los mismos, entre otras, la de disponer de una oferta de referencia, 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. En el ejercicio de estas competencias esta Comisión dictó la Resolución por la cual se aprueba la definición y análisis del mercado de acceso local al por mayor facilitado en una ubicación fija (mercado 3a) y los mercados de acceso de banda ancha al por mayor (mercados 3b y 4), la designación de operadores con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas.

En este sentido, 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)<sup>1</sup>, habilita a esta Comisión para 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.

En términos similares, 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 Directiva.

Asimismo debe tenerse en cuenta que, de conformidad con el artículo 14.4 de la LGTel, cuando la CNMC imponga obligaciones específicas a un operador de redes públicas de comunicaciones electrónicas para que facilite el acceso, podrá establecer determinadas condiciones técnicas u operativas al citado operador o a los beneficiarios de dicho acceso, siempre que ello sea necesario para garantizar el funcionamiento normal de la red<sup>2</sup>.

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 y establecer las condiciones técnicas necesarias para la implementación de las modificaciones propuestas.

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 Estatuto Orgánico de esta Comisión, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano decisorio competente para la resolución del presente expediente es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

---

<sup>1</sup> Norma que, de conformidad con la Disposición transitoria primera de la LGTel, continúa vigente hasta que se apruebe su normativa de desarrollo.

<sup>2</sup> En términos similares se encontraba redactado el artículo 12.1 de la LGTel de 2003.

### **II.3 Sobre el periodo de convivencia entre versiones de los WS**

Los Web Services (WS) constituyen el canal de comunicación mediante el que interactúan los sistemas de provisión de los operadores con la plataforma mayorista NEON<sup>3</sup>. Se trata de una tecnología que permite el intercambio directo de información entre aplicaciones mediante una serie de protocolos y estándares específicos, de manera que se facilita la interoperabilidad y la integración de diferentes plataformas.

Los WS de Telefónica y los de los operadores se comunican mediante el envío de ficheros en lenguaje XML<sup>4</sup>. Cuando se efectúan cambios en los WS para incorporar nuevas funcionalidades o modificar las existentes, Telefónica debe distribuir a los operadores determinada documentación (guías de uso, flujogramas, esquemas WSDL<sup>5</sup> y XSD<sup>6</sup>) con la suficiente antelación para que éstos puedan acometer los desarrollos necesarios en sus sistemas antes de la fecha estipulada para la implantación.

En el contexto de la migración de los servicios mayoristas desde la antigua plataforma SGO al nuevo sistema evolucionado NEON, se contempló un modelo de despliegue con periodos de convivencia entre ambas plataformas. Dicha decisión obedecía a la complejidad de la transformación y partía de la premisa de que los tiempos de convivencia debían respetar un equilibrio que permitiese la adopción de los servicios sobre la nueva plataforma, al tiempo que se minimizaran los costes derivados del mantenimiento de dos plataformas en paralelo. Asimismo, se pretendía evitar interferir en la medida de lo posible en la evolución de los servicios, dado que no es viable introducir nuevas funcionalidades durante el periodo de convivencia.

Posteriormente, las modificaciones puntuales en los WS de NEON asociadas a nuevas funcionalidades o cambios puntuales en las existentes han sido introducidas mediante la sustitución (sin periodo de convivencia) por la nueva versión en el plazo fijado, y previa distribución a los operadores con la suficiente antelación de las guías de uso y demás documentación de desarrollo.

Telefónica comunicó a los operadores el pasado 21 de marzo determinadas modificaciones en los WS de NEBA para su introducción el 16 de julio, las cuales ponía en relación con la resolución de los mercados, y a las que se refieren los escritos de Orange y ASTEL.

#### Solicitudes de Orange y ASTEL

Orange considera que la sustitución del WS de cobertura el 16 de julio constituye una disrupción que impone Telefónica, contraria al principio de

---

<sup>3</sup> Nuevo Entorno para Operadores Nacionales. Plataforma informática de gestión de los servicios mayoristas.

<sup>4</sup> Extensible Markup Language

<sup>5</sup> Web Services Description Language

<sup>6</sup> XML Schema Definition

interoperabilidad entre sistemas, que le ocasiona graves problemas y consecuencias. Además, la fecha escogida por Telefónica es arbitraria y anterior incluso a la entrada de los cambios regulatorios que las motivan. ASTEL coincide en el impacto de los cambios en la operativa de los operadores, tanto para consultar la cobertura como para tramitar altas de clientes residenciales y empresariales.

Orange interpreta que los plazos establecidos en la resolución de mercados y en la resolución de la oferta NEBA son de obligado cumplimiento exclusivamente para Telefónica, por lo tanto debe garantizarse con carácter general la compatibilidad de las modificaciones con los WS existentes. A juicio de Orange, únicamente puede justificarse la actualización de los WS existentes en caso de existir razones técnicas fundadas, y en tal caso, debería garantizarse con carácter general la compatibilidad de las modificaciones con los WS existentes, estableciendo una convivencia lo suficientemente extensa (como mínimo 12 meses) que garantice la interconexión entre los sistemas de los operadores alternativos y los de Telefónica. ASTEL indica que, aunque Telefónica ya ha comunicado el retraso de la modificación del WS de cobertura a septiembre, es necesario fijar un periodo de convivencia de, como mínimo, 6 meses para desacoplar las fechas en que cada uno de los operadores adopte el nuevo WS.

Asimismo, Orange señala que existen soluciones alternativas continuistas y compatibles con los WS actuales que harían posible una adopción no traumática de los cambios.

Orange ha indicado los sistemas de provisión afectados por las modificaciones comunicadas por Telefónica, los cuales son críticos para el negocio de Orange y Jazztel. Orange señala que los cambios en el WS de cobertura no son compatibles con la versión actual.

#### Análisis

Las obligaciones contenidas en los mercados y en las ofertas de referencia, efectivamente, recaen sobre Telefónica como operador declarado con poder significativo de mercado. Ahora bien, ello no implica que los operadores alternativos puedan permanecer ajenos a los plazos establecidos en las resoluciones de la CNMC para la modificación o introducción de obligaciones, servicios o funcionalidades. De hecho, en muchas ocasiones las nuevas funcionalidades se derivan de peticiones de operadores, y éstos son concededores de que para hacer uso de ellas deberán acometer modificaciones, teniendo oportunidad de valorar su alcance y formular consideraciones sobre su plazo de implantación durante la tramitación del expediente.

En el caso particular de la resolución de mercados, la CNMC impone a Telefónica la obligación de prestar el servicio mayorista de acceso indirecto de banda ancha en su variante empresarial (denominado en la resolución de mercados “NEBA empresarial”) en todo el territorio nacional, mientras que la

variante residencial (denominada “NEBA residencial”) tiene un ámbito de cobertura más reducido, retirándose la obligación de prestación del servicio NEBA actual en las áreas geográficas consideradas competitivas<sup>7</sup>. Dicha desregulación, que será efectiva a partir del próximo mes de septiembre, tiene como consecuencia una modificación de los criterios de cobertura de los servicios que afectará inevitablemente a los operadores alternativos usuarios del servicio actual.

Por lo tanto, aunque no estaban previstas por la resolución de mercados, no deja de ser razonable introducir modificaciones en el WS de información de cobertura para proporcionar esta nueva información, y los operadores alternativos deberán estar en condiciones de adaptarse a las mismas si desean incorporar los datos completos de cobertura en sus procesos de provisión.

Ahora bien, la fecha de 16 de julio escogida por Telefónica para el cambio de versión del WS de cobertura no guarda relación con la entrada en vigor de la supresión de las obligaciones vigentes en la fecha de adopción de la Resolución de mercados, en línea con lo apuntado por Orange. Por consiguiente, debe posponerse la entrada en funcionamiento de estos desarrollos hasta septiembre<sup>8</sup>, agrupándolos con el conjunto de funcionalidades de la oferta NEBA ya previstos para esa fecha y que incluyen también algunos cambios menores en el WS de cobertura<sup>9</sup>. En efecto, hasta la citada fecha de supresión de las obligaciones los operadores deben poder seguir efectuando sin cambios cualquier operación (como altas, bajas o modificaciones, e incluida la consulta de cobertura).

La introducción de un periodo de convivencia podría analizarse caso a caso en función del impacto y el alcance de los desarrollos, adoptándose dicho modelo de despliegue previa ponderación de los costes y beneficios que supondría para cada una de las partes. Por ejemplo, la coexistencia de plataformas fue el escenario planteado por la propia Telefónica para la migración de SGO a NEON, cuya envergadura llevó a planificar una migración gradual de los servicios con una serie de hitos y periodos de convivencia, acordados por Telefónica y los operadores alternativos en el marco de un foro de diálogo, en el que también se consensuaron los detalles de implementación de los servicios en el nuevo entorno de sistemas.

En el presente caso, Orange ha aportado el detalle de los sistemas afectados y el proyecto que tendrá que acometer para migrar a la nueva versión del WS de cobertura, pero no ha aportado el desglose e impacto de las tareas necesarias para únicamente mantener la continuidad de sus servicios. Además, a la vista

---

<sup>7</sup> Resuelve séptimo de la Resolución de mercados.

<sup>8</sup> Según lo indicado por ASTEL, Telefónica ya ha comunicado a los operadores dicho aplazamiento.

<sup>9</sup> Dichos cambios se refieren a indicadores adicionales para facilitar el código MIGA de la central cabecera asociada a cada acceso FTTH y las provisiones de disponibilidad futura de FTTH,

de las guías de uso remitidas por Telefónica el 21 de marzo<sup>10</sup>, las modificaciones en los WS son menores y no pueden considerarse disruptivas, con lo cual a priori no estaría justificado imponer un periodo de convivencia sobre la base del supuesto impacto de los cambios. En efecto, se limitan a la inclusión de nuevos campos indicadores de cobertura de los servicios regulados, manteniéndose la lógica del servicio.

Telefónica ha formulado la propuesta de implementación de las modificaciones en los WS (de información de cobertura, y también de provisión) que considera necesarias para satisfacer los requisitos establecidos en la resolución de mercados. Como proveedor de los servicios mayoristas y responsable de los sistemas que los soportan, parece razonable que Telefónica disponga de un cierto margen para diseñar la solución técnica (como los campos de los ficheros a intercambiar y los valores en ellos admitidos) que dé cumplimiento a sus obligaciones regulatorias, siempre y cuando ésta no entre en conflicto o contradicción con lo dispuesto en las resoluciones de la CNMC.

De igual modo, también se espera que la solución propuesta obedezca a unos criterios de racionalidad, eficiencia y mínima discontinuidad posible. En este sentido, el principio general expuesto por Orange acerca de la compatibilidad entre versiones es adecuado, dado que conviene lógicamente minimizar el impacto para aquellos operadores que no deseen hacer uso de las nuevas funcionalidades. La CNMC ya ha indicado en diversas ocasiones<sup>11</sup> que debería recurrirse en la medida de lo posible al uso de campos o datos opcionales que las aplicaciones de los operadores puedan simplemente descartar, de manera que se garantice la continuidad en la provisión de sus servicios sin verse obligados a modificar sus sistemas.

En los siguientes apartados se valorará si las propuestas de implementación que Telefónica ha remitido en marzo son aceptables desde ambos puntos de vista.

### Conclusión

Telefónica deberá aplazar a septiembre de 2016 los cambios en los WS de cobertura comunicados en las guías de uso que distribuyó el 21 de marzo.

---

<sup>10</sup> Posteriormente el 17 de mayo ha remitido la versión con las modificaciones derivadas del expediente de revisión de la oferta de NEBA.

<sup>11</sup> Resolución OFE/DTSA/1456/14/REVISION OFERTA NEBA, de 10 de marzo de 2016, sobre la revisión de la oferta de referencia del servicio de banda ancha mayorista NEBA: *“En cuanto a la convivencia de Web Service antiguos y nuevos, sería desproporcionado establecer, con carácter general, la obligación de coexistencia de Web Services durante varios meses, por la complicación que supone en el desarrollo de los sistemas por Telefónica, con impacto en costes y plazos. En su lugar, los operadores deben tener estos aspectos en cuenta a la hora de solicitar plazos para nuevas funcionalidades. Ahora bien, sí que es cierto que Telefónica puede, con un mínimo esfuerzo, marcar como opcionales aquellos campos introducidos que no afecten al Web Service sino que supongan información adicional, por lo que Telefónica deberá tener esto en cuenta en el desarrollo.”*

No obstante, Orange y ASTEL no han justificado suficientemente la necesidad de extensión del plazo más allá de septiembre, o la introducción de un periodo de convivencia.

#### **II.4 Detalles del nuevo WS de cobertura**

En la documentación de desarrollo enviada por Telefónica se observa que los cambios consisten en la inclusión de nuevos campos indicadores de cobertura de los servicios regulados (indirectos tradicionales residencial y empresarial y NEBA cobre/fibra residencial y empresarial). El nuevo indicador de NEBA fibra empresarial en realidad devolvería el mismo dato que el actual de cobertura NEBA fibra (pues el servicio NEBA empresarial debe prestarse en todos los accesos); se trataría por tanto de un cambio de denominación de un campo ya existente. Para evitar el eventual impacto del cambio de nombre, Telefónica en sus alegaciones a la audiencia ha aceptado no modificar la denominación de dicho campo, tal y como se proponía en el informe.

Además, se incorporan campos adicionales para informar de las modalidades potencialmente válidas en NEBA xDSL empresas.

Por otra parte, la resolución de la oferta NEBA obliga a Telefónica a incluir (en septiembre de 2016) indicadores adicionales en los WS de cobertura para facilitar al operador el código MIGA de la central cabecera asociada a cada acceso FTTH y las previsiones de disponibilidad futura de FTTH.

#### Solicitud de Orange

Orange considera que se justifica la intervención urgente de la CNMC, dado que no existen motivos para discontinuar el WS de cobertura vigente y, además, el plazo de cuatro meses para la entrada en vigor de los nuevos criterios de cobertura impuesto por Telefónica resulta contrario a la regulación vigente y al principio de interoperabilidad.

Orange señala que la sustitución del WS actual de cobertura responde a la desregulación de los servicios de acceso indirecto en las zonas competitivas a partir del 4 de septiembre. Telefónica propone introducir respuestas diferenciadas tanto de aptitud como de cobertura para modalidades residenciales y empresariales, al tiempo que elimina la respuesta de cobertura genérica para NEBA FTTH. En opinión de Orange, dado que el servicio NEBA fibra empresas tiene cobertura nacional (igual que NEBA fibra actual hasta septiembre), no procede sustituir la consulta actual por otra específica para NEBA empresas, sino en todo caso incorporar una respuesta específica para el servicio NEBA residencial regulado.

Por otra parte, la fecha de implantación de 16 de julio comunicada por Telefónica implica un plazo de cuatro meses para que los operadores adapten sus sistemas si quieren continuar interoperando con los de Telefónica. Orange alega que dicho plazo es inferior a los cinco meses establecidos, con carácter

general, en la resolución de 5 de diciembre de 2012<sup>12</sup>, para el envío por Telefónica de las guías de uso y demás documentación. Además, la resolución de los mercados de banda ancha estableció un plazo de seis meses<sup>13</sup> para la entrada en vigor de los nuevos criterios de cobertura, sin embargo Telefónica pretende sustituir los WS dos meses antes.

De manera adicional, Orange alude a la resolución de la oferta NEBA de 10 de marzo, que también introduce cambios en el WS de cobertura que deberán ser implementados en seis meses desde la resolución (10 de septiembre). Las guías de uso enviadas por Telefónica el 21 de marzo no incorporan estas modificaciones, por lo que se está obligando a los operadores a modificar los WS de cobertura dos veces (en julio y en septiembre).

Además, como la distribución de las guías de uso asociadas a la mencionada resolución de la oferta NEBA está prevista para el 10 de julio, y Orange considera que tiene derecho a disponer de cinco meses de desarrollo, el plazo definitivo en su opinión debería ser de nueve meses (diciembre), sin perjuicio de la necesidad de un periodo de convivencia de 12 meses.

Por último, Orange manifiesta que no puede aceptarse la modificación propuesta por Telefónica como una consecuencia de la nueva regulación, pues no ha sido prevista por la CNMC. Si bien Orange no niega la utilidad de la modificación, a su juicio no compensa el perjuicio por su introducción temprana y sin convivencia, ya que los operadores podrían asumir una ausencia transitoria de dicha facilidad.

### Análisis

En el apartado anterior ya se ha argumentado sobre la conveniencia de agrupar todas las modificaciones del WS de cobertura en septiembre en lugar de ejecutar consecutivamente dos desarrollos en un corto espacio de tiempo. Con ello además los operadores dispondrán de un mayor plazo para planificar sus desarrollos. La petición de Orange de prolongar el plazo de implantación hasta diciembre no está suficientemente justificada, y además implicaría que innecesariamente Telefónica proporcionase una información de cobertura en cierto modo insuficiente e incoherente con la resolución de mercados desde septiembre hasta diciembre.

En cuanto a las modificaciones concretas a introducir, resulta lógico que los operadores, tras analizar la documentación remitida por Telefónica, puedan plantearle dudas y sugerirle posibilidades de mejora o alternativas razonables que consideren más adecuadas, las cuales Telefónica debería valorar y atender en la medida de lo posible. No obstante, en este caso Orange no detalla cuál debería ser, en su opinión, la alternativa para implementar a nivel de sistemas la provisión de esta información de manera más eficiente y

---

<sup>12</sup> Resolución DT 2012/824, de 5 de diciembre de 2012, sobre revisión de plazos e indicadores de calidad de la Oferta del Bucle de Abonado (OBA).

<sup>13</sup> A contar desde su publicación en el BOE (4 de marzo de 2016).

continuista que la propuesta de Telefónica (aparte del establecimiento de un periodo de convivencia).

Por otro lado, no se observan inconsistencias entre la documentación de desarrollo enviada por Telefónica y las resoluciones de la CNMC. Cabe también destacar que Telefónica propone no modificar los campos existentes -tampoco el indicador de NEBA fibra inicialmente planteado- sino añadir campos nuevos para informar de la cobertura del servicio de acceso indirecto en sus variantes residencial y empresarial. Por tanto, en principio, el impacto para un operador que no tuviera intención de hacer uso de los nuevos indicadores desde septiembre debería ser mínimo, especialmente si no se modifica la denominación de los campos existentes.

En efecto, a fin de que la solución propuesta obedezca a los criterios aludidos de racionalidad, eficiencia y mínima discontinuidad posible, no debe alterarse la denominación de los campos existentes.

#### Conclusión

La propuesta de modificación del WS de cobertura, que deberá implantarse en septiembre, resulta coherente con las disposiciones y criterios de la CNMC si mantiene la denominación de los campos existentes. La extensión del plazo hasta diciembre solicitada por Orange no está justificada.

#### **II.5 Detalles del WS de provisión del servicio NEBA**

Telefónica plantea también cambios en el WS de provisión de conexiones NEBA. Se trata del WS ya existente del servicio NEBA que, además, desde el mes de mayo de 2016 puede utilizarse para solicitar conexiones de los nuevos perfiles de NEBA introducidos a raíz del análisis de los mercados, como en particular perfiles FTTH de más de 30 Mbps.

En este caso, los cambios propuestos por Telefónica no introducen nuevos campos en el WS de provisión, sino que únicamente se amplía el conjunto de valores posibles que puede tomar el campo que identifica el tipo de operación -denominado “tipo de registro”- para incluir las altas, bajas y movimientos postventa de NEBA empresarial distinguiéndolas del servicio NEBA residencial, sin modificar los tipos de registro ya existentes que pasan a referirse a las altas, bajas y otros movimientos del servicio NEBA residencial.

#### Solicitudes de Orange y ASTEL

Orange considera que toda la operativa de los servicios NEBA y NEBA empresas está ya perfectamente cubierta por los actuales WS, sin necesidad de realizar ninguna modificación para adaptarlos a la resolución de los mercados de banda ancha, esto es, contratación del ANS premium y modalidades particulares de empresas (identificadas con nuevos códigos diferenciados de las modalidades residenciales).

En opinión de Orange y ASTEL, Telefónica introduce modificaciones que no le han sido requeridas y que provocan un impacto desproporcionado en los sistemas de los operadores, siendo el más destacable la inclusión de nuevos tipos de registro para NEBA fibra empresas, en lugar de diferenciarlo simplemente mediante el código específico de la modalidad solicitada. Orange discrepa de la interpretación de Telefónica relativa a que NEBA empresas es un servicio distinto y nuevo, cuando en realidad se trata del mismo con las dos únicas peculiaridades de cobertura y mantenimiento premium.

ASTEL señala que en la tramitación de los expedientes de mercados y de la oferta NEBA Telefónica no planteó la necesidad de cambios en los procedimientos, y ahora introduce cambios que conllevan restricciones arbitrarias. ASTEL expone que, pese a que las nuevas modalidades están teóricamente disponibles desde el 4 de mayo, la nueva operativa condiciona la provisión de ofertas de alta calidad en zona BAU a la modificación de los WS de provisión en julio.

Además, Orange y ASTEL señalan que en la documentación distribuida Telefónica no ha descrito el mecanismo propuesto para la migración entre los servicios NEBA residencial y empresas. Orange indica que, ante esta cuestión, Telefónica ha respondido que la migración se contempla como un alta sobre ocupado (extremo confirmado por ASTEL), lo cual supondría un ingreso extra en absoluto avalado por la resolución de mercados. Orange considera que se trata de un nuevo claro caso de abuso por Telefónica al modificar los WS para obtener un beneficio económico y sin que exista aún un control adecuado del proceso de modificación por parte de la CNMC.

Orange considera que las modificaciones que pretende introducir Telefónica impiden la utilización de NEBA para la gestión de modalidades empresariales a pesar de que, de acuerdo a la resolución de mercados, las obligaciones de Telefónica al respecto operan inmediatamente desde la resolución al no requerirse ningún tipo de adaptación del servicio. Por lo tanto, según Orange, con las modificaciones que Telefónica pretende introducir en la oferta está incumpliendo la regulación mientras que si no modifica nada la cumpliría automáticamente.

En conclusión, Orange estima que la CNMC debe declarar improcedentes las modificaciones introducidas en los WS de provisión NEBA o, en su defecto, obligar a Telefónica al periodo de convivencia de 12 meses que solicita este operador con carácter general para cualquier WS que se modifique y resulte incompatible con la versión vigente. Además, por los mismos motivos que en el caso del WS de cobertura, el plazo mínimo de implantación para los operadores debería ser de 9 meses (esto es, diciembre de 2016).

ASTEL solicita que no se diferencie entre modalidades empresariales y residenciales, y que se mantenga una única tabla de modalidades y un único tipo de registro, ya que Telefónica podría controlar el uso correcto del servicio

rechazando solicitudes best effort en zonas desreguladas y aplicando por defecto el mantenimiento premium.

ASTEL considera necesario que se incorporen modalidades en calidad oro sin mantenimiento premium y sin tráfico real time y un procedimiento automatizado de migración para las actuales conexiones de best effort en zonas desreguladas.

#### Análisis

De nuevo hay que referirse a que parece razonable que Telefónica, como proveedor de los servicios mayoristas y responsable de los sistemas que los soportan, disponga de un cierto margen para diseñar la solución técnica (como los campos de los ficheros a intercambiar y los valores en ellos admitidos).

Si bien la fecha de introducción fue fijada unilateralmente, las modificaciones propuestas por Telefónica son continuistas y no afectan a la provisión del servicio NEBA actual, que se continuará solicitando utilizando exactamente los mismos tipos de registro que hasta ahora, representando a partir de septiembre la variante residencial de NEBA.

A priori, en vista de la completa compatibilidad del desarrollo propuesto con la versión actual, en el informe de audiencia se indicó que no se observaban motivos para impedir que Telefónica lo habilite en la fecha comunicada, siempre que se cumplieren las obligaciones en vigor en relación a la gestión de peticiones de alta de los operadores con los nuevos perfiles por encima de 30 Mbps mediante la operativa actual (WS con tipos de registro existentes), lo cual se concretaba en una serie de requisitos. No obstante, a la vista de dichos requisitos, Telefónica ha optado por aplazar a septiembre la fecha de entrada en funcionamiento del WS de provisión.

De este modo, se fija un calendario que permite a los operadores planificar todos los desarrollos requeridos para adaptarse al nuevo marco regulatorio en una misma *release*<sup>14</sup> en septiembre.

Por lo demás, la solución adoptada por Telefónica, orientada a la diferenciación de los servicios NEBA residencial y NEBA empresarial, no contraviene las disposiciones de la resolución de mercados. La habilitación de valores o “tipos de registro” específicos para la provisión NEBA empresarial que plantea Telefónica parece destinada a facilitar la separación de ambos ámbitos del servicio NEBA. En efecto, las variantes residencial y empresarial de NEBA podrán en un futuro presentar aspectos diferenciales, si bien en su caso, no podrán entrar en conflicto o contradicción con lo dispuesto en las resoluciones de la CNMC y deberán especificarse previamente en la oferta de referencia. Pero no debe descartarse la introducción de valores que permitan dicha diferenciación en la provisión.

---

<sup>14</sup> Versión de software puesta en producción.

Telefónica basa su planteamiento principalmente en que son servicios de mercados diferentes y Orange en que, a nivel técnico, se trata de servicios idénticos con las únicas particularidades de la cobertura, la calidad oro y el mantenimiento premium.

Pues bien, las dos afirmaciones anteriores son válidas a día de hoy, no obstante debe tenerse presente, como ya se ha señalado, que ambos servicios podrían evolucionar de manera diferente en el futuro, con diferentes funcionalidades y características técnicas, al tratarse de servicios mayoristas impuestos en base a mercados que tienen características y entornos competitivos diferentes y por tanto demandan funcionalidades diferentes, aun compartiendo en la medida de lo posible características comunes precisamente para evitar, tanto a los operadores alternativos como a Telefónica, tener que desarrollar servicios nuevos.

Estas características diversas engloban los citados ámbitos de mercado relevante, funcionalidades, cobertura y control de precios, lo que hace necesario que cada acceso esté unívocamente asignado a una variante del servicio o a otra; la solución propuesta por Telefónica se considera una manera de introducir esta información sin provocar discontinuidades excesivas.

Teniendo en consideración lo anterior, parece razonable la propuesta de implementación de Telefónica, que le permite diferenciar las solicitudes de provisión de ambos servicios desde el principio. De este modo, además de simplificarse la automatización de las validaciones requeridas para cada servicio, se favorece su independencia mutua a nivel de sistemas ante futuras funcionalidades o cambios que pudieran ser aplicables solamente a una de las dos variantes.

Ahora bien, Telefónica debe tratarlas como variantes de un mismo servicio común y en particular deberá aplicar las condiciones económicas de cambios de modalidad y cambios de modalidad masivos<sup>15</sup> definidos en la oferta NEBA cuando un operador le solicite migraciones de clientes de residencial a empresarial y viceversa, en línea con lo alegado por Orange y ASTEL.

Por otro lado, se reconoce que la definición de conjuntos de códigos separados para las modalidades empresariales y residenciales limitaría las opciones de los operadores en el mercado residencial, ya que no podrían solicitar las velocidades más altas con calidades superiores a best-effort en las zonas reguladas. Por consiguiente, se considera necesario, conforme a lo indicado en el Anexo 1, no excluir de la oferta residencial determinadas modalidades por el mero hecho de que Telefónica las haya designado como empresariales. Para ello, es suficiente una mera duplicación de códigos a nivel de sistemas para

---

<sup>15</sup> Conforme al resuelve Tercero de la resolución de la oferta NEBA de 10 de marzo, las nuevas condiciones económicas de las modificaciones masivas de conexiones NEBA fibra entraron en vigor transcurrido un mes desde el día siguiente al de la notificación de la resolución.

identificar en ambas variantes una misma modalidad ya implantada en los equipos de red.

#### Conclusión

Telefónica podrá introducir los cambios propuestos para el WS de provisión en septiembre. En el Anexo 1 se detallan una serie de condiciones que debe cumplir la puesta en producción de la nueva versión del WS, la gestión de altas y migraciones hacia NEBA empresarial y se clarifican determinados aspectos relativos a la tramitación de solicitudes durante el periodo de transición.

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

### **RESUELVE**

**PRIMERO.-** Telefónica introducirá las modificaciones en el Web Service de cobertura derivadas de la resolución de mercados durante los días 17 y 18 de septiembre de 2016, respetando los requisitos indicados en el Anexo 1, de forma conjunta con los desarrollos de la resolución de modificación de la oferta NEBA de 10 de marzo de 2016 ya planificados para dicho mes, y sin modificar las denominaciones de campos ya existentes.

**SEGUNDO.-** Telefónica modificará los Web Services de provisión durante los días 17 y 18 septiembre de 2016, respetando los requisitos indicados en el Anexo 1.

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

## ANEXO 1.- CONDICIONES APLICABLES A LAS MODIFICACIONES EN LOS WEB SERVICES DE PROVISIÓN NEBA

- 1) Clarificaciones relativas a los requisitos exigibles al menos hasta septiembre de 2016, en relación a las solicitudes gestionadas mediante los tipos de registro actuales:
  - Aceptar las solicitudes de alta de NEBA para las modalidades hasta 30 Mbps, en todos los accesos.
  - Aceptar las solicitudes de alta de NEBA residencial para todas las modalidades por encima de 30 Mbps que ha comunicado Telefónica en mayo y para las indicadas en el punto 3), así como los movimientos desde líneas activas del servicio NEBA actual, en los accesos de las centrales sometidas a obligación de acceso según la resolución de mercados.
  - Aceptar las solicitudes de alta de NEBA empresarial, así como los movimientos desde líneas activas del servicio NEBA actual, siempre que la petición se curse con indicación de ANS Premium y calidad superior a best-effort.
- 2) Migraciones entre modalidades NEBA residencial y NEBA empresarial: los procedimientos y condiciones económicas aplicables serán los contemplados actualmente en la oferta NEBA para los cambios de modalidad (individuales y masivos). En caso de coincidir exactamente los tipos de tráfico y velocidades del perfil que el cliente tenga contratados con el empresarial al que se desea migrar el acceso, dicha migración tendrá carácter gratuito.
- 3) Telefónica habilitará un nuevo código en la tabla de NEBA residencial para el perfil de calidad oro y máxima velocidad<sup>16</sup> ya disponible en la variante empresarial. De igual manera, también se duplicará en la tabla de modalidades residenciales el código de la modalidad empresarial con máxima velocidad que incluya tráfico best-effort, en cuanto esté disponible.

Asimismo, atenderá peticiones razonables de operadores de creación de nuevos códigos de modalidades residenciales equivalentes a las empresariales que ya estén disponibles, lo cual deberá gestionarse a la mayor brevedad, sin necesidad de aplicar el procedimiento de alta de nuevos perfiles.
- 4) La puesta en producción de los nuevos WS de cobertura y de provisión se efectuará durante el fin de semana del 17-18 de septiembre de 2016. Telefónica comunicará a los operadores la ventana de actuación concreta

---

<sup>16</sup> Perfil g5, 300M/300M oro, con 2M/2M real-time.

con la suficiente antelación. Asimismo, garantizará que la implementación se corresponde fielmente con las guías de uso distribuidas a los operadores y que la carga de los nuevos ficheros XSD no afecta a las funcionalidades actuales. Telefónica deberá tener previsto un procedimiento ágil de vuelta atrás en caso de incidencias.

## **ANEXO 2.- ALEGACIONES AL TRÁMITE DE AUDIENCIA**

### **Aspectos generales**

Telefónica manifiesta su acuerdo en líneas generales con el contenido del informe. ASTEL, BT y Orange muestran su disconformidad con la separación de las modalidades NEBA empresarial y residencial. En su opinión, no existen motivos objetivos para dicha diferenciación, que tiene impactos muy negativos en los operadores.

ASTEL y BT consideran que esta distinción es contraria a la regulación actual, pues permite a Telefónica aplicar precios diferentes a las conexiones residenciales y empresariales, sin que existan motivos técnicos. BT señala que la diferenciación de ambas ofertas en aspectos adicionales debería llevarse a cabo en el correspondiente análisis de mercados, y que hasta entonces la evolución de ambas ofertas debería ser idéntica.

ASTEL y BT argumentan que la distinción obliga a los operadores a hacer migraciones innecesarias (BT menciona el caso particular de conexiones que actualmente ya estén en calidad oro), lo cual es ineficiente aunque se impida a Telefónica facturar las migraciones como alta y baja. BT aduce otros perjuicios adicionales, como la duplicación del número de perfiles, y la no disponibilidad de todas las modalidades en ambos tipos de conexiones. BT señala que este problema ha sido tratado, en parte, en el informe de audiencia pero considera insuficientes las medidas.

### **Contestación**

En el informe de audiencia ya se expusieron los motivos por los cuales se considera desproporcionado rechazar la aproximación de Telefónica, evaluándose la solución propuesta y concluyéndose que no constituye una solución excesivamente disruptiva. También se señalaba que ambas ofertas podrían evolucionar de forma diferencial, tanto en aspectos técnicos como de precios.

Por otro lado, cabe señalar que los operadores en cualquier caso deben migrar sus conexiones FTTH si desean acogerse a las nuevas modalidades de velocidad superior a 30 Mbps, ya sea mediante la solución transitoria de cambio de modalidad, ya sea utilizando los nuevos tipos de registro a partir de septiembre de 2016, pero en ambos casos con idénticas condiciones económicas.

Ciertamente, como apunta BT, existirán conexiones de clientes empresariales con calidad oro que aun sin cambio de velocidad necesiten ser migradas a los nuevos códigos equivalentes de la oferta empresarial, lo cual no hubiera sido necesario si ambas ofertas compartiesen los mismos códigos de modalidades. Para estos casos puntuales -el uso que los operadores hacen de las

modalidades con tráfico oro actualmente es muy limitado<sup>17</sup>- se ha previsto la gratuidad de la migración.

### **Periodo de convivencia**

Telefónica considera que la propuesta de mantener en paralelo dos versiones del mismo Web Service es contraria a los principios básicos de entornos basados en este tipo de tecnología, que precisamente trata de evitar duplicidades entre distintas versiones de un mismo servicio.

La solución adoptada en este caso, según Telefónica, no obliga a los operadores a modificar el tratamiento de la información que reciben mediante el servicio de consulta actual puesto que se limita a incluir nuevos campos, que podrán ser tratados o no. Telefónica considera que la solución responde a la continuidad solicitada por Orange, ya que la única actuación que tendrán que hacer los operadores para adaptarse al cambio en septiembre será cargar el nuevo esquema en su plataforma, quedando a criterio de cada operador el momento en que decidan implementar las nuevas funcionalidades.

ASTEL y Orange reiteran que el impacto de la adaptación de los sistemas de los operadores a los cambios en los WS es importante y no despreciable. ASTEL, BT y Orange consideran que los operadores deberían tener un mayor poder de decisión sobre la implementación de las funcionalidades, como usuarios del servicio, al menos en un plano de equivalencia con Telefónica. ASTEL y Orange destacan que el riesgo asumido por los operadores es mucho mayor, pues éstos son responsables de los sistemas que soportan el servicio de sus clientes minoristas.

En opinión de ASTEL y Orange, Telefónica dispone de un plazo mayor que los operadores para completar tareas análogas y solicitan un tiempo extra de 4 meses, adicional a los 5 meses de antelación de envío de las guías de uso y previsto en la resolución DT 2012/824. Asimismo, ASTEL y Orange solicitan la convivencia, con carácter general, de versiones de WS. En concreto, Orange pide unos periodos de entre 2 y 6 meses, en función de la naturaleza de las modificaciones. BT pide una convivencia mínima de un mes en este caso concreto, teniendo en cuenta el periodo vacacional.

Los argumentos en que basan sus peticiones ASTEL y Orange son, por un lado, la falta de tiempo para acometer los desarrollos, que se solucionaría con los 4 meses adicionales, y los riesgos y sobrecostes asociados a introducir cambios “fuera de release” y del despliegue en modo big-bang. ASTEL y Orange se refieren a problemas que han sufrido en el pasado, derivados de errores en las guías de uso distribuidas por Telefónica que ocasionaron un mal funcionamiento de los sistemas.

---

<sup>17</sup> Los operadores NEBA actualmente tienen contratado un total de 311 Mbps de capacidad oro, frente a 203.482 Mbps de best effort (datos correspondientes al mes de abril de 2016).

Según ASTEL y Orange, la diferencia de coste entre modificar un servicio web o crear otro nuevo es despreciable en la globalidad del proyecto. Orange indica que la convivencia entre versiones es una práctica habitual y que en sus proyectos el contrato de mantenimiento cubre los costes según el uso que se haga de la plataforma, y no según el número de WS publicados.

### Contestación

El establecimiento de un periodo de 9 meses de antelación para las guías de uso ya fue descartado en la resolución DT 2012/824 a la que hacen referencia ASTEL y Orange<sup>18</sup>. Por otro lado, ya se indicó en el informe de audiencia que la introducción de un periodo de convivencia podría analizarse en función de la naturaleza de los desarrollos y, en el presente caso, no se observa la necesidad de la convivencia de versiones.

En primer lugar, debe señalarse que desde la aprobación de las resoluciones de mercados y de la oferta NEBA el pasado mes de marzo, tanto los operadores alternativos como Telefónica son conocedores de que septiembre de 2016 es un hito relevante que introduce modificaciones de calado en la provisión de los servicios, con previsible impacto a nivel de sistemas.

En segundo lugar, Telefónica distribuyó las guías de uso el 21 de marzo, y el 25 de abril comunicó el retraso de la implantación del WS de cobertura a septiembre. Por lo tanto, los operadores disponen de los detalles de implementación con una antelación razonable para planificar y acometer los desarrollos correspondientes.

En tercer lugar, y sin cuestionar en modo alguno la relevancia de los trabajos de adaptación de los sistemas de los operadores a la nueva versión de los WS para incorporar las nuevas funcionalidades en su lógica de negocio, debe reiterarse nuevamente que en el supuesto de imposibilidad material de completarlos en la fecha prevista, el operador puede continuar haciendo uso de la versión actual simplemente mediante la carga del nuevo esquema XSD (en el caso del WS de cobertura) y sin realizar ninguna actuación (en el caso del WS de provisión).

De este modo, se tiene la convivencia solicitada por ASTEL, Orange y BT. La solución propuesta por Telefónica, que requiere por parte de los operadores que realicen una operación de configuración (carga del fichero XSD), se estima

---

<sup>18</sup> Página 46 de la resolución: *“Tratar de satisfacer por completo ambas demandas conduce necesariamente a un callejón sin salida, por lo que 5 meses, según ha corroborado algún operador en sus alegaciones, pueden ser un plazo de compromiso que pueda ser, si no óptimo, si aceptable como mal menor por ambas partes. Para ello no cabe sino requerir de Telefónica y operadores la máxima diligencia, a la primera adelantando en lo posible la generación de esta información y tratando de que esta sea lo más fidedigna posible, y a los segundos mejorar sus procesos internos de contratación y gestión de desarrollos informáticos, pues pretender obtener, como lo hace Orange, unas guías de uso con 9 meses de antelación al lanzamiento de cualquier servicio o modificación de los existentes supone condicionar las medidas regulatorias de una forma inaceptable para esta Comisión.”*

más eficiente en términos de coste que el mantenimiento de dos versiones diferentes de los WS durante varios meses por parte de Telefónica.

Por último, las potenciales discrepancias entre las guías de uso y el desarrollo efectivamente implementado por Telefónica mencionadas por ASTEL y Orange, afectarían en todo caso a las nuevas funcionalidades, no a las existentes.

Evidentemente, es obligación de Telefónica garantizar que el contenido de las guías de uso facilitadas se corresponde fielmente con la implementación que pondrá en producción en septiembre, así como la continuidad del WS de cobertura una vez sustituido el fichero XSD, de forma transparente para los operadores que no modifiquen sus sistemas en la fecha de entrada en funcionamiento de la nueva versión de WS.

#### **Detalles del WS de cobertura**

Telefónica señala que acepta mantener la nomenclatura del campo actual indicativo de cobertura NEBA FTTH, teniendo en cuenta las repercusiones que ello pudiera tener en los operadores. Telefónica también accede a realizar de forma simultánea en septiembre las modificaciones derivadas de la resolución de mercados y las de la modificación de la oferta NEBA. En esa fecha, los operadores deberán simplemente realizar un cambio de esquema XML.

Orange alega que las versiones de WS son incompatibles, porque le obliga a modificar el fichero XSD. Además, aunque no se modifique el nombre del campo indicador de cobertura FTTH, la lógica es distinta a la actual puesto que a partir de septiembre el campo proporcionará una información que será equivalente a la de NEBA FTTH empresarial, de manera que el operador necesita modificar su lógica interna para mapear la información correcta en sus sistemas minoristas para clientes residenciales.

Orange ha aportado el detalle de los requisitos, solución técnica y estimación de esfuerzo del proyecto que ha diseñado para la implementación de los cambios en el WS de cobertura.

#### **Contestación**

Según lo señalado anteriormente, una vez ponderadas ambas alternativas, se ha determinado que la carga del fichero XSD en la fecha prevista es menos costosa que la opción de mantener dos WS en paralelo durante varios meses.

En cuanto a la lógica subyacente al campo indicativo de cobertura NEBA FTTH, sería exactamente igual a la actual, dado que facilitaría la información de cobertura técnica del servicio, sin tener en cuenta la nueva información de cobertura regulada de la resolución de mercados. Dicha lógica es idéntica a la de la modalidad empresarial de NEBA, cuya cobertura es de ámbito nacional. Si se aceptase la petición de Orange de mantener las dos versiones del WS en

paralelo, la información que proporcionaría la versión antigua sería también la de cobertura técnica.

Asimismo, para el caso de las modalidades xDSL los indicadores que no se modifican (IN-DIP-NEBA-ADSL2 y IN-DIP-NEBA-VDSL2) contienen la misma información tanto en la versión antigua como en la nueva, esto es, cobertura técnica, sin tener en cuenta la cobertura regulada.

En definitiva, para incorporar la nueva información de cobertura de NEBA residencial en sus procesos operativos los operadores necesitan, o bien modificar sus sistemas para tratar la información de los nuevos campos, o bien procesar internamente la información de cobertura técnica contenida en los campos existentes para verificar si el acceso se encuentra en zona regulada o no hasta que completen sus desarrollos.

Por último, el alcance de los desarrollos es de cierta entidad según las estimaciones de esfuerzo y costes de Orange, si bien no puede hablarse de un proyecto de gran envergadura sobre todo si se tiene en cuenta el tamaño de este operador. A priori, se aprecia que la estimación de jornadas/persona es coherente con el plazo disponible en este caso. En cualquier caso, Orange no aporta el impacto en costes que le supondría la actualización del fichero XSD aisladamente, si bien en todo caso debería ser muy inferior al reportado para el proyecto completo.

#### **Detalles del WS de provisión**

Telefónica se reafirma en su postura de que es necesario diferenciar los campos de entrada de los servicios NEBA empresa y NEBA residencial, dado que se trata de servicios de mercados diferentes que pueden evolucionar de forma muy dispar. Telefónica enumera los motivos que, a su juicio, justifican tal distinción: mercados distintos, posible diferencia en precios en un escenario de replicabilidad y diferente cobertura, entre otros.

Por otro lado, Telefónica remarca que dicha distinción -que se implementará mediante nuevos tipos de registro- no supone introducir nuevos Web Services, ni cambios de esquema, de manera que no afecta en lo más mínimo al operador que no desee contratar el nuevo servicio y permite una adaptación muy rápida al que sí lo desee. Telefónica puntualiza que, para reducir al mínimo los impactos, solamente se generarán nuevos tipos de registro para las solicitudes del operador hacia Telefónica, siendo los mensajes de respuesta exactamente igual en NEBA residencial y empresas.

Telefónica señala que la solución propuesta permite aplicar validaciones de cobertura diferenciadas, validar de forma diferenciada la contratación del mantenimiento premium y construir nuevas validaciones y reglas de contratación de NEBA empresarial en el futuro, de forma independiente a NEBA residencial.

ASTEL y Orange consideran que la resolución sobre el servicio NEBA no justifica la modificación de los WS para reflejar las nuevas funcionalidades, que se podrían haber introducido como nuevos valores en los campos ya existentes, ni los cambios de cobertura, ni la existencia de precios distintos. A juicio de ASTEL y Orange, la modificación introducida por Telefónica obedece a ineficiencias en sus propios sistemas que no deberían ser trasladadas a los operadores.

#### Contestación

En el informe de audiencia ya se explicaron los motivos por los cuales la propuesta de Telefónica es aceptable. En sus alegaciones a la audiencia, ésta destaca que los mensajes de respuesta a las peticiones de NEBA empresarial son idénticos a los de NEBA residencial, de forma que el impacto del cambio en los sistemas de los operadores que pretendan contratar NEBA empresarial debería ser limitado.

#### **Periodo transitorio hasta septiembre de 2016**

Colt ha manifestado no haber recibido la documentación relativa a los cambios en los Web Services por los cauces habituales de comunicación con Telefónica.

Telefónica solicita la eliminación del término “al menos” en el apartado 1 del Anexo del informe -relativo a la gestión de solicitudes mediante los tipos de registro actuales hasta septiembre- dado que introduce incertidumbres en cuanto a la fecha de disponibilidad de los diferentes WS. Por otro lado, Telefónica solicita que se establezca como fecha de migración la noche del 17 al 18 de septiembre (sábado), en lugar del 16 de septiembre (viernes), que es cuando debería llevarse a cabo.

Telefónica muestra su conformidad con el resto de propuestas de dicho apartado 1, y confirma que durante el transitorio hasta septiembre se podrán pedir altas de NEBA empresarial utilizando los actuales tipos de registro. Asimismo, se podrán pedir cambios de modalidad hacia modalidades empresariales (g1 a g5) desde modalidades NEBA residencial. Sin embargo, Telefónica considera que un cambio de NEBA residencial a empresarial debe tratarse como alta sobre ocupado (con los nuevos tipos de registro), que es la solución que se aplicaría a partir de septiembre.

En relación al apartado 2, sobre las condiciones aplicables a las migraciones, Telefónica aclara que hasta septiembre las solicitudes masivas se solicitarán de forma individual, de acuerdo a la posibilidad que recoge la oferta NEBA, facturándose después a precio de migración masiva las que cumplan los siguientes criterios: entre 2 y 50 solicitudes de cambio de modalidad (alta sobre ocupado tras el transitorio), cursadas en la misma fecha, y que no impliquen cambio de operador ni de pPAI-E.

Telefónica matiza que, aunque conceptualmente el cambio masivo de NEBA residencial a NEBA empresarial constituya alta masiva sobre ocupado, es lógico que se facture como si fuera un cambio de modalidad masivo, dado que los precios de alta sobre ocupado y cambio de modalidad individuales son iguales.

Telefónica solicita que se elimine la gratuidad de los movimientos en los casos en que el tipo de tráfico y la velocidad de las modalidades residencial y empresarial origen y destino coincidan, dado que se está produciendo un cambio de servicio y será necesario añadir el mantenimiento premium.

Por otra parte, Telefónica indica que previsiblemente el grueso de las migraciones masivas se va a llevar a cabo mediante la solución de contingencia mencionada (agrupación de solicitudes individuales). Por tanto, propone que se mantenga dicha solución evitando así los desarrollos asociados a la implementación del WS de solicitud masiva previsto en la resolución de la oferta NEBA. Telefónica menciona, por ejemplo, el escaso uso que ha tenido hasta la fecha el WS de solicitudes masivas de NEBA cobre.

ASTEL y BT señalan que el procedimiento de migraciones masivas no está bien definido para NEBA FTTH, ni tampoco los WS que aplican. BT comenta que solo se consideran válidas las modificaciones de “f” a “f” (no de residencial a empresarial) y no se especifica el número máximo de modificaciones en bloque. Por consiguiente, ASTEL entiende que debería establecerse un procedimiento completo de migración que permita pasar de forma automática las conexiones best effort en zona desregulada a oro con mantenimiento premium. Para ello, Telefónica debería obligatoriamente consensuar con antelación la ventana de cambio con el operador, fuera del horario comercial, visión que es compartida por BT.

Además, BT solicita que Telefónica documente en los WS con una antelación mínima de dos meses a la fecha de migración, el procedimiento para llevar a cabo masivamente las conexiones que quedan desreguladas, paralizándose el plazo de migración en tanto dicho procedimiento no esté elaborado.

### Contestación

En primer lugar, en relación a la alegación de Colt manifestando no haber recibido la documentación, lo cual en su opinión le ha producido una situación de indefensión, cabe contestar que ciertamente debería contrastar con Telefónica las causas de esa grave incidencia. Pero en este caso se le comunicó el inicio y el trámite de audiencia del presente procedimiento sobre este asunto específico y la presente resolución pretende despejar las incertidumbres, concretando los procedimientos aplicables en el periodo transitorio hasta septiembre de 2016.

De acuerdo a las alegaciones de Telefónica, se desprende que a la vista de las condiciones propuestas en la audiencia para el periodo transitorio ha decidido

retrasar también a septiembre la entrada en funcionamiento del WS de provisión. Tras dicho hito, las migraciones, tanto individuales como masivas, se ejecutarán como altas sobre ocupado. No se encuentra inconveniente en ello, dado que, efectivamente, el precio del alta individual sobre ocupado es igual al del cambio de modalidad. En cuanto a las altas masivas sobre ocupado, el precio debe ser lógicamente el mismo que el de las modificaciones masivas.

Por otra parte, se rechaza la petición de Telefónica de eliminar la gratuidad de las migraciones hacia modalidades que no supongan cambio de calidad ni de velocidad, dado no se requiere reprogramación de parámetros, y además esta casuística responde exclusivamente, como ha indicado BT, al propio diseño de la solución de Telefónica, consistente en tablas separadas de códigos de modalidad.

La propuesta de Telefónica de fijar la fecha de migración de los WS el sábado 17 de septiembre en lugar del viernes 16 resulta adecuada. Asimismo, debe destacarse la necesidad de que Telefónica tenga previsto un procedimiento ágil de vuelta atrás a la versión anterior ante cualquier tipo de incidencia que pudiera producirse y que obligase a aplazar la fecha de implantación. Por este motivo, no cabe suprimir la previsión referente al límite temporal de la solución transitoria solicitada por Telefónica.

Con respecto al procedimiento de modificaciones masivas NEBA FTTH recogido en la oferta, es cierto que no se concreta el límite superior tal y como indican ASTEL y BT, si bien en la resolución de modificación de la oferta se indicó un límite máximo de 50, pero ampliable de forma flexible al igual que en el caso de NEBA xDSL, cuyo límite tampoco se ha especificado en la oferta y sin embargo en las guías de uso se puede comprobar cómo el máximo permitido es superior. Por otra parte, aunque en el texto de la oferta únicamente se mencionan las modalidades “f”, resulta claro que el procedimiento aplica también a las nuevas modalidades “g” que Telefónica ha comunicado, tal y como se refleja en el Anexo 1 de la presente resolución.

La solución planteada por Telefónica para el periodo transitorio hasta septiembre resulta coherente con lo dispuesto en la resolución de la oferta NEBA. Ahora bien, la resolución estableció también, a la vista de las alegaciones de todas las partes, que el procedimiento definitivo debe estar implementado en septiembre. En consecuencia, Telefónica debe proceder con los desarrollos planificados, no siendo éste el marco adecuado para revisar o anular disposiciones adoptadas en dicha resolución. En todo caso, si acreditara Telefónica que existe un consenso global de los operadores afectados en la falta de necesidad de implementar el procedimiento, por ser plenamente satisfactoria la solución de agregar solicitudes individuales, podría aplazarse o anularse la obligación de desarrollar el procedimiento masivo.

### **Modalidades residenciales con calidad oro**

Telefónica no está de acuerdo con la habilitación del perfil 300Mb oro y 2Mb real-time en NEBA residencial, pues considera que por sus características está destinado al mercado empresarial. Telefónica destaca el escaso uso que hasta la fecha ha tenido la modalidad 30Mb oro, y considera desproporcionado que se obligue a Telefónica a implantar el mencionado perfil 300Mb oro sin una solicitud oficial por parte de ningún operador con la correspondiente previsión de demanda, y sin aplicar el correspondiente procedimiento de alta de perfiles. De igual modo, tampoco está conforme Telefónica con la replicación de perfiles en NEBA residencial fuera del procedimiento normal.

BT apoya la medida del informe, y considera igualmente necesario completar la lista de modalidades empresariales con una modalidad de máxima velocidad, sin tráfico real time. BT justifica su petición en el hecho de que existen operadores, como es su caso, que no cursan el tráfico de voz por la conexión NEBA. BT expone que el problema de contratar modalidades con real time es que Telefónica obliga a contratar capacidad real time en el PAI, pues de lo contrario deniega la petición.

### **Contestación**

A la alegación de Telefónica debe responderse que no es en absoluto desproporcionada la duplicación del código de ciertas modalidades ya desplegadas para NEBA empresarial, ya que precisamente está destinada a solventar inconvenientes del diseño que ha planteado para diferenciar NEBA residencial y NEBA empresarial. En estos casos, además, carece completamente de sentido la aplicación del procedimiento formal de introducción de nuevas modalidades.

La petición de BT es de todo punto razonable y, para atenderla, en lugar de crear un perfil idéntico sin tráfico real time se estima que la solución más simple y con menor impacto es que Telefónica cese en la denegación de solicitudes del perfil de máxima velocidad por no haber contratado el solicitante tráfico real time en el PAI. En efecto, se trata de una limitación arbitraria e inconsistente con la definición de una modalidad universal de máxima velocidad, aunque esté recogida expresamente como causa de denegación actualmente en la oferta de referencia, lo cual deberá solventarse en un futuro. Si Telefónica no cesara en la aplicación de dicho motivo de denegación, naturalmente BT podría dirigir a Telefónica la petición de un nuevo perfil como el descrito, petición que estaría sobradamente justificada según lo expuesto.