



Informe sobre la modificación de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA) en relación a la migración del servicio de prolongación de par al nuevo entorno de sistemas mayoristas NEON (DT 2011/516)

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Resolución DT 2008/674 sobre los sistemas de información mayoristas

Con fecha 3 de junio de 2010 esta Comisión aprobó la resolución sobre los Sistemas de Información y de Provisión de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA), en el cual se adoptó el modelo general de transformación de los sistemas mayoristas OBA de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) y se definieron las fases de migración desde el actual Sistema de Gestión de Operadores (SGO) hacia el Nuevo Entorno de Operadores Nacionales (NEON) para los diferentes servicios de la OBA.

SEGUNDO.- Actividad del Foro de Sistemas de Información de la OBA (SGO/NEON)

Tras la aprobación de la resolución DT 2008/674, el Foro de Sistemas OBA¹ ha continuado su actividad, manteniendo diversas sesiones con el objeto, fundamentalmente, de llevar a cabo un seguimiento del avance de los trabajos ya en marcha -los módulos de gestión de averías y servicios de información entraron en funcionamiento en octubre de 2010- y facilitar el análisis de los eventuales puntos de discusión sobre los desarrollos en curso.

A finales de septiembre Telefónica distribuyó las guías de uso de prolongación de par y la definición comercial del servicio, documentos de base para la implementación de los *Web Services* (WS) de prolongación de par en NEON. Dicha documentación ha sido tratada en las reuniones mantenidas, donde los asistentes han planteado a Telefónica sus comentarios y observaciones. El producto final de los trabajos del Foro es el documento de Telefónica denominado "*Definición comercial de la prolongación de par en NEON V5.0*" (9 febrero 2011), las guías de uso y demás documentación asociada al mismo.

En el transcurso de las actividades del Foro se detectó que el documento de definición comercial, que a priori supone una adaptación y optimización de los procesos asociados al servicio de prolongación de par, conlleva determinadas divergencias con respecto a la definición de procedimientos de la OBA en vigor, observándose la conveniencia de alinear esas diferencias en el contexto de un expediente de modificación de OBA.

TERCERO.- Escrito de Telefónica

Con fecha 15 de febrero de 2011 se recibió escrito de Telefónica solicitando la apertura de un procedimiento de revisión de OBA mediante el que presentó la incorporación de los mínimos cambios de procesos en el servicio de prolongación de par, que Telefónica considera necesarios y aceptados por los operadores en el Foro, incidiendo en la importancia de ceñirse exclusivamente a dicho alcance. Telefónica divide su petición de modificaciones en tres bloques: a) Funcionalidades incorporadas para facilitar la gestión de los servicios; b) Mejora de procesos de la OBA; c) Actualizaciones en la redacción de la

¹ Se trata de un foro informal de discusión sobre la evolución de los sistemas de información de la OBA creado con el objeto de facilitar una convergencia entre los operadores, ante la diversidad de posturas manifestadas durante el primer trámite de audiencia del expediente DT 2008/674.



OBA, orientadas a ajustarla a la realidad actual de procesos y servicios.

CUARTO.- Escrito adicional de Telefónica

Como continuación a su escrito de 15 de febrero, el 1 de marzo de 2011 se recibió un escrito de Telefónica dando traslado a esta Comisión del mencionado documento de definición comercial del servicio de prolongación de par en NEON, en su versión 5, que constituye la base de la modificación de la OBA propuesta.

QUINTO.- Comunicación de inicio del procedimiento

Con fecha 29 de marzo de 2011, esta Comisión comunicó a los interesados el inicio del procedimiento administrativo de referencia, 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 (en adelante, LRJPAC), modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (norma a la cual se acoge esta Comisión en el ejercicio de las funciones públicas que tiene encomendadas).

II FUNDAMENTOS DE DERECHO

1 Objeto del procedimiento

El presente procedimiento tiene por objeto la revisión y adaptación de los procedimientos de la OBA enmarcados dentro del ámbito de la prolongación de par, con motivo de la migración de dicho servicio a la nueva plataforma de sistemas NEON, en el contexto de la planificación y el modelo general de migración que se establecieron mediante la resolución DT 2008/674, de 3 de junio de 2010.

2 Habilitación competencial

De acuerdo con el artículo 48.3 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, *“la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora, la resolución de conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos.”*

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 (en adelante, Reglamento MAN), señala que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá determinar la información concreta que deberán contener las ofertas, el nivel de detalle exigido y la modalidad de su publicación o puesta a disposición de las partes interesadas, habida cuenta de la naturaleza y propósito de la información en cuestión. El artículo 7.3 del mismo Reglamento MAN dispone que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones.

A su vez, el artículo 9.2 de la Directiva 2002/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión (Directiva de Acceso), establece igualmente que las autoridades nacionales de reglamentación podrán, entre otras cosas, introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones impuestas por la Directiva.



En consecuencia, esta Comisión resulta competente para introducir cambios en la oferta de referencia de acceso al bucle de abonado, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2 de la Directiva de Acceso y en el artículo 7.3 del Reglamento MAN.

3 Obligaciones de Telefónica en materia de acceso desagregado al bucle

Dando cumplimiento a su función de definición y análisis de los mercados, con fecha 22 de enero de 2009 esta Comisión adoptó la Resolución por la que se aprueba la definición y el análisis del mercado de acceso (físico) al por mayor a infraestructura de red (incluido el acceso compartido o completamente desagregado) en una ubicación fija y el mercado de acceso de banda ancha al por mayor, la designación de operador con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea. Dicha Resolución entró en vigor al día siguiente de su publicación, el pasado 18 de febrero de 2009, en el Boletín Oficial del Estado.

Dicha Resolución determinó que Telefónica tiene individualmente poder significativo en los mercados de referencia, en el sentido de lo dispuesto en el apartado 2, artículo 14, de la Directiva Marco, y en el Anexo 2, apartado 8 de la LGTel.

4 Contexto

La resolución DT 2008/674 aprobó el siguiente calendario para la migración de los diferentes módulos de la OBA desde la actual plataforma SGO al nuevo entorno NEON:

Módulo / elemento de NEON	Piloto productivo	Disponibilidad	Fin convivencia, apagado SGO
<i>Gestión de Averías</i>	<i>1 octubre 2010</i>	<i>1 enero 2011</i>	<i>30 septiembre 2011</i>
<i>Servicios de Información / Consultas</i>		<i>1 octubre 2010</i>	
<i>Prolongación de par</i>	<i>1 julio 2011</i>	<i>1 octubre 2011</i>	<i>31 enero 2012</i>
<i>Coubicación, Tendidos, Entrega de Señal</i>		<i>sin prioridad</i>	

La migración de la prolongación de par, cuyo piloto productivo tiene marcado su inicio el 1 de julio de 2011, afecta a las siguientes funcionalidades de la OBA:

1. Procedimientos de prolongación del par (apartado 1.5.4)
 - Alta/cambio de modalidad
 - Baja
 - Cancelaciones
 - Instalación de splitter y PTR
 - Basculación de par
 - Migraciones masivas
 - Procedimiento de garantía de calidad
2. Servicios de acceso a la información de la OBA:
 - Servicio de Caracterización de Pares de Abonado (apartados 4.7 y 4.8)
3. Gestión de incidencias (apartado 1.6): tratamiento incidencias de provisión



4. Plan de gestión del espectro en la planta de abonado

- Servicio de reubicación de pares (apartado 6.7.3)
- Servicio de modificación de la señal desplegada sobre un par (apartado 6.7.4)

Durante el periodo de convivencia de sistemas, lógicamente, deberán necesariamente coexistir también dos versiones de la OBA, es decir: las modificaciones aquí aprobadas únicamente afectarán a la tramitación de solicitudes e incidencias de prolongación de par gestionadas a través de NEON. Las solicitudes gestionadas a través de SGO se registrarán por lo establecido en la OBA actualmente vigente (enero 2011) para los servicios y funcionalidades arriba relacionados.

5 Análisis de las modificaciones propuestas por Telefónica

Telefónica estructura en tres categorías las modificaciones propuestas para alinear el texto de la OBA vigente con la definición comercial del servicio fruto de los trabajos del Foro:

1. Funcionalidades incorporadas a la OBA con la finalidad de facilitar a los operadores la gestión de los servicios:
 - Cambios de modalidad desde acceso indirecto sin STB² (indirecto *naked*) a desagregado, que no estaban explícitamente recogidas.
 - Campos adicionales en las bases de datos de la OBA (administrativo, GESCAL, medidas internas de atenuación, etc.)
 - Opción de informar a Telefónica el número de teléfono portado asociado a la petición de baja de un bucle (facilita la posibilidad de no facturar la baja al operador de forma automatizada).
2. Mejora y simplificación de procesos de la OBA, con la finalidad de optimizar y eliminar actuaciones o validaciones evitables:
 - Se simplifican los procesos de grupos de líneas y reubicación de par, para adecuarlos a la operativa general habitual.
 - Se simplifican los procesos de solicitud para limitar los rechazos, reduciendo el número de campos obligatorios.
 - Se suprime la necesidad de identificar los tipos de movimientos, de forma que solo es necesario que identifiquen el servicio final deseado, reduciendo así validaciones y rechazos.
3. Actualizaciones en la redacción de la OBA para ajustarla a la realidad actual de servicios y procesos:
 - Se detalla el procedimiento de cambio de *splitter* de compartido dentro del apartado de prolongación de par (antes constaba como referencia en el apartado de acceso indirecto).
 - Identificación de domicilios mediante código GESCAL, según lo dispuesto en el expediente DT 2008/674.
 - Descripción del servicio de acceso compartido sin STB al mismo nivel que

² Servicio Telefónico Básico.



desagregado y compartido, incluyendo también las menciones pertinentes en el contrato tipo.

- Los plazos quedan referenciados a lo indicado en el capítulo de ANS.
- Se eliminan formularios dejando solo el listado de campos obligatorios y refiriendo el detalle de implementación a las guías de uso.
- Corrección de erratas en el contrato tipo de acceso compartido.

En líneas generales, el documento de definición comercial en su versión 5 (en lo sucesivo, DDC-5) representa un adecuado entendimiento de los procedimientos funcionales asociados al servicio de prolongación de par contenidos en la OBA y un correcto desarrollo de los mismos para su implementación en el nuevo entorno de sistemas NEON.

Por otra parte, una vez analizados los cambios en la redacción propuestos por Telefónica (detallados en la tabla del Anexo 1), se consideran en su mayoría acertados y suponen, tal y como ésta razona en su escrito, una actualización, mejora y adaptación de los procesos asociados al servicio de prolongación de par.

Ahora bien, se ha observado la necesidad de incorporar determinadas variaciones, puntualizaciones y mejoras en la redacción, que se explican sucintamente también en la citada tabla del Anexo 1. A continuación, se analizan con mayor detalle las modificaciones de mayor relevancia realizadas sobre el texto de la OBA propuesto por Telefónica:

Incidencias de provisión

La tramitación de las incidencias de provisión es un aspecto relevante al cual Telefónica ha dado un tratamiento en el DDC-5 que difiere sustancialmente respecto a lo especificado en la OBA vigente y se considera que ello no ha sido reflejado adecuadamente en su propuesta de modificación, como se verá a continuación.

Actualmente la OBA distingue entre tres tipos de incidencias:

1. Incidencias de provisión: referidas al conjunto de actividades de tramitación y provisión (pueden interponerse desde el momento de la solicitud hasta la aceptación, o hasta 5 días después si el servicio no incluye aceptación expresa). La provisión no se considera finalizada de forma efectiva en tanto no hayan sido resueltas.
2. Incidencias por averías: referidas al funcionamiento de cualquier elemento de red dentro del ámbito de responsabilidad de Telefónica (anomalías posteriores a la entrega efectiva del servicio)
3. Incidencias por interferencias.

Pues bien, en la definición de procesos del DDC-5, está permitido el cierre de una provisión de prolongación de par sin haberse resuelto satisfactoriamente la correspondiente reclamación o incidencia de provisión por entrega incorrecta que pudiera haber interpuesto el operador (esto puede apreciarse con mayor detalle en el flujograma del Anexo 2, extraído del DDC-5). Esto es, la provisión puede finalizarse sin estar el servicio operativo de manera efectiva, lo cual se desvía de las previsiones de la OBA relativas al tratamiento de incidencias (véase apartado 1.6.2):

“A todos los efectos, se considerará que la finalización de la provisión del servicio no ha finalizado hasta que las incidencias de provisión no hayan sido resueltas.”



A cambio, Telefónica ha dispuesto un mecanismo de cierre del proceso de provisión, para que el operador pueda abrir una avería de manera ágil (a nivel de sistemas no es posible abrir una avería si la provisión no está finalizada, por la propia definición de avería en OBA).

Los operadores se han mostrado en general favorables a tratar este tipo de incidencias de provisión (comúnmente denominadas “averías de infancia”), mediante el módulo de gestión de averías, por razones puramente operativas y prácticas. Entre otras ventajas, el módulo de averías (tanto en SGO como en NEON) es más sofisticado a los efectos de intercambiar información de diagnóstico, gestionar la realización de pruebas conjuntas y otro tipo de actuaciones que facilitan la resolución de incidencias cuya naturaleza requiera de un análisis y acciones de mayor complejidad.

Ahora bien, esto tiene sus connotaciones a efectos de cómputo de plazos de provisión y otros aspectos regulatorios, como es la comparativa de los indicadores de calidad. Si bien no se desea alterar los procesos operativos –cuya implementación en sistemas se encuentra en curso- resultan necesarias las siguientes acciones en la OBA para que los procesos del DDC-5 tengan un adecuado alineamiento con las obligaciones de Telefónica asociadas a cumplimiento de ANS y no discriminación en plazos:

1. Creación de una nueva categoría de incidencias: “averías de infancia” (caso particular de incidencias por avería): todas aquellas averías abiertas hasta transcurridos 5 días desde la entrega del servicio -mensaje “trabajos finalizados”- tanto si hay aceptación expresa por parte del operador como si no la hay. Evidentemente, este tipo de averías reflejan entregas defectuosas del servicio y, en consecuencia, el tiempo que invierta Telefónica en solucionarlas sumará al tiempo que hubiera transcurrido ya en el proceso de provisión.

*“El operador también podrá iniciar incidencias por averías hasta transcurridos 5 días desde la remisión de la comunicación de finalización de trabajos por parte de Telefónica cuando el servicio no haya sido provisionado correctamente, con independencia de si se ha producido la aceptación expresa o no. Este tipo de incidencias se denominan **averías de infancia** y, a todos los efectos, se considerará que la provisión del servicio no ha finalizado hasta que las averías de infancia no hayan sido resueltas. Por lo demás, constituyen un caso particular de las incidencias por avería y se gestionarán a través de los mismos cauces, siéndoles de aplicación idénticos tratamiento y tiempos de resolución.”*

2. Modificación de los indicadores de calidad “Tiempo medio de provisión del servicio” y “Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias” en coherencia con la creación de esta nueva subcategoría de averías. De este modo, se modifica lo dispuesto en el Anexo II de la resolución MTZ 2005/1054 (14 de septiembre de 2006) según lo indicado en el Anexo 3 del presente documento.

Otras variaciones propuestas

- Introducción: se delimitan los capítulos y apartados concretos afectados por la migración de prolongación de par a NEON (de esta manera se evita la necesidad de evolucionar dos versiones diferentes de la OBA para ulteriores modificaciones cuyo objeto recayese en apartados diferentes a los aquí tratados).
- Eliminación de la mención relativa a que se mantendrán las medidas registradas “mientras no cambien las características físicas del bucle” introducida por Telefónica en el apartado de garantía de calidad (apartado 1.5.4.13). Dicha cláusula carece de sentido,



pues precisamente el objeto de la medida registrada es servir de referencia ante cambios en las condiciones del bucle.

- Eliminación de las tablas "causas rechazo y franqueo" (incidencias provisión) y "codificación causas y localizaciones" (averías), con objeto de simplificar la versión del texto que regirá en el caso de NEON.

Por último, resulta de capital importancia remarcar que ninguna de las variaciones introducidas en la propuesta de Telefónica modifica a efectos prácticos los procesos operativos definidos en el DDC-5 no teniendo, en consecuencia, impacto alguno sobre los desarrollos en curso en los sistemas de Telefónica y los operadores. Únicamente se ha pretendido clarificar, mejorar la redacción y completar el esfuerzo realizado por Telefónica en cuanto a la adaptación, actualización y alineación del texto de la OBA con la especificación técnica de detalle de los procedimientos operativos.

Asimismo, y aunque ello no tiene implicaciones en el texto de la OBA, cabe reseñar que Telefónica repite en diferentes puntos del DDC-5 que: *"La cancelación de una solicitud llevará asociada la posible cancelación de la reclamación por demora que pudiera existir."* Pues bien, lo anterior es necesariamente coherente a nivel de sistemas, pero es importante matizar que la cancelación de la reclamación por demora no supone en modo alguno la renuncia por parte del operador a exigir a Telefónica las eventuales responsabilidades que pudieran corresponder.

6 Propuesta del informe

Sobre la base de lo anteriormente expuesto, se propondría resolver lo siguiente:

PRIMERO.- Modificar el texto de la OBA según los cambios recogidos en el Anexo 4. La presente resolución surtirá efectos a partir del 1 de julio de 2011, fecha de inicio del piloto productivo del servicio de prolongación de par en NEON.

SEGUNDO.- Revisar los indicadores de calidad *"Tiempo medio de provisión del servicio"* y *"Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias"*, establecidos mediante la resolución MTZ 2005/1054 de fecha 14 de septiembre de 2006, de acuerdo a lo señalado en el Anexo 3 de la presente resolución.

Barcelona, 29 marzo 2011



Anexo 1. Resumen propuestas de modificación

Apartado OBA	Cambios introducidos por Telefónica en la OBA	Variaciones propuestas sobre el texto de Telefónica
0. Introducción	1. Fecha versión e índice (splitter y compartido sin STB).	Delimitación capítulos y apartados afectados por la migración de prolongación de par a NEON.
	2. Cláusula convivencia versiones OBA SGO/NEON.	
1.1. Casuística de los pares de cobre susceptibles de acceso al bucle	1. Menciones compartido sin STB.	Sin cambios
	2. Simplificación grupos pares.	
1.3. Servicio de acceso desagregado compartido al par de cobre	1. Aclaraciones compartido sin STB.	Sin cambios
1.5.4. Procedimiento de prolongación del par	1. Integración servicio compartido sin STB.	Sin cambios
	2. Simplificación campos formularios y causas rechazo.	Sin cambios
	3. Referencias a plazos se llevan al ANS.	Sin cambios
	4. Eliminación tipo movimiento/traspaso.	Sin cambios
	5. GESCAL y WS (supresión referencias a interfaz web).	Sin cambios
	6. Simplificación grupos pares.	Sin cambios
	7. Simplificación interacciones traspasos.	Se sustituye mensaje <i>"prolongación terminada"</i> por <i>"trabajos finalizados"</i> para alinearlos con DDC-5.
	8. Procedimiento baja.	Sin cambios
	9. Inclusión procedimiento instalación splitter.	Sin cambios
	10. Migraciones masivas (simplificación formularios y añade compartido sin STB)	Sin cambios
	11. Matizaciones sobre registro atenuación integrada.	Se elimina <i>"mientras no cambien las características físicas del bucle"</i> en el apartado de garantía de calidad.



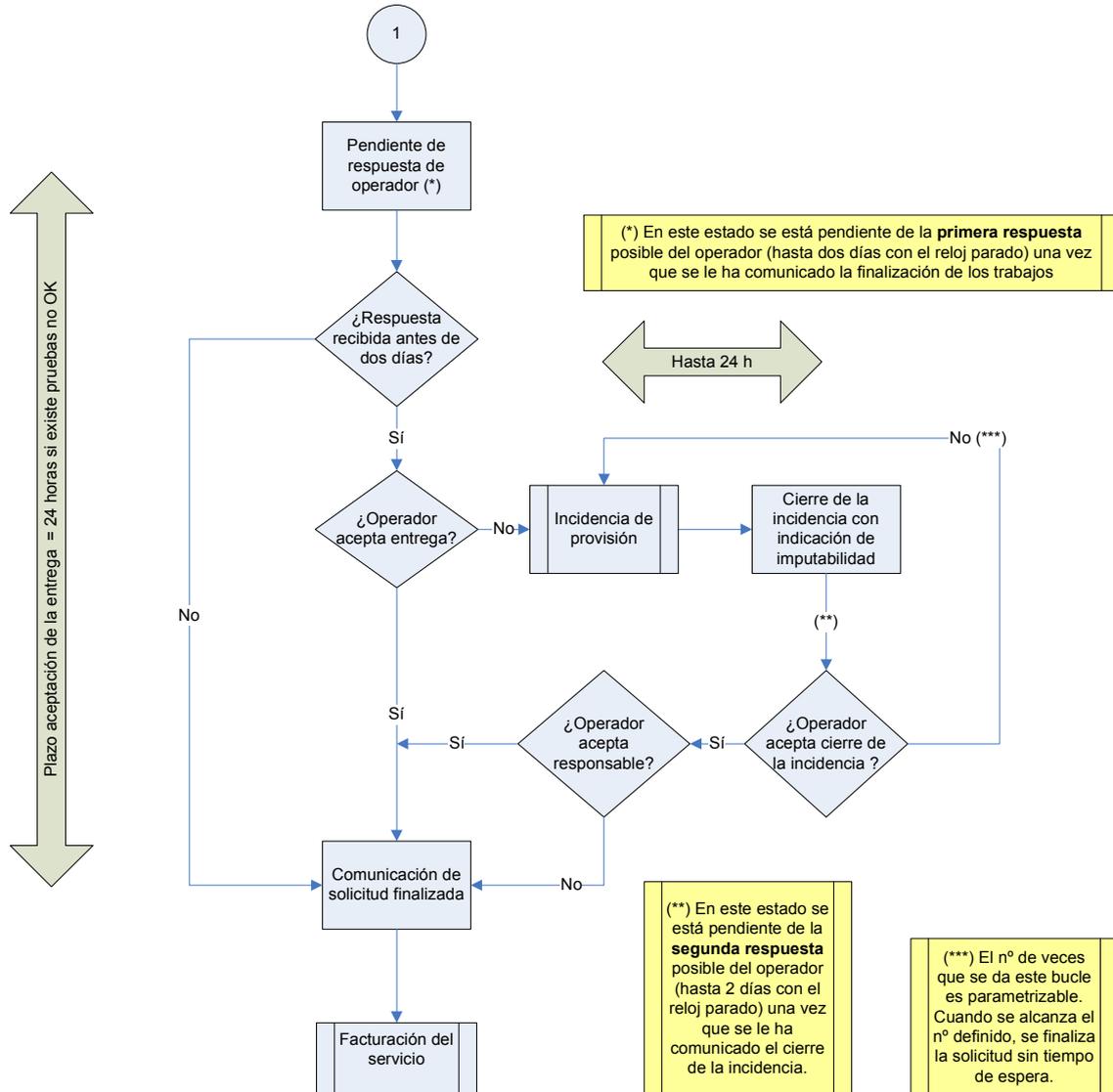
COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1.5.5. Procedimientos de provisión de los servicios de acceso indirecto	1. Eliminación referencia a la prolongación de par.	Sin cambios
1.6. Gestión de incidencias	1. Se añade el término "reclamaciones" (asimilable a incidencias de provisión).	Modificaciones en tratamiento incidencias de provisión (aplicable a prolongación de par y también a otros servicios asociados). A su vez, se modifican también los indicadores de calidad.
	2. Referencia a guías de uso.	Se eliminan las tablas "causas rechazo y franqueo" (incidencias provisión) y "codificación causas y localizaciones" (averías)
4. Servicios de acceso a la información de la OBA	1. Inclusión de la atenuación integrada del operador y de Telefónica en la BD pares.	Sin cambios
	2. Inclusión de administrativo y GESCAL en BD pares.	
	3. Recomendación indicar modalidad y tecnología previstas en caracterización par.	
	4. Simplificación formulario caracterización.	
	5. WS (supresión referencias a interfaz web).	
	6. Plazos se referencian al apartado ANS.	
6. Plan de gestión del espectro en la planta de abonado	1. Simplificación reubicación par.	Correcciones y aclaraciones redacción
	2. Simplificación modificación señal desplegada	
	3. WS (supresión referencias a interfaz web).	
Anexo 1: Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	1. Eliminación ANS desagregación parte de pares de un grupo	Se añade referencia a ANS de NEON
Anexo 2: Contratos tipo	1. Inclusión compartido sin STB en contrato tipo desagregado.	Sin cambios
	2. Corrección de erratas.	



Anexo 2. Diagrama de flujo del proceso de provisión en el DDC-5

Plazo de aceptación de la entrega





Anexo 3. Modificación indicadores de calidad

- Tiempo medio de provisión del servicio:

Es el tiempo medio de provisión del servicio, medido en días laborables para las altas del mes al que se refiere la medida. Este parámetro es aplicable a los siguientes servicios:

Prolongación del par: el tiempo de provisión se mide desde el hito inicial marcado en la OBA (recepción de la solicitud del operador) hasta la **entrega efectiva del servicio. En caso de incidencias de provisión o averías de infancia, el servicio no se considerará entregado hasta su resolución satisfactoria.**

GigADSL: el tiempo de provisión se mide desde el hito inicial marcado en la OBA (recepción de la solicitud del operador) hasta la comunicación de la entrega del servicio.

ADSL IP: el tiempo de provisión se mide desde la recepción de la solicitud del operador hasta la comunicación de la entrega del servicio.

STB: el tiempo de provisión se mide desde la recepción de la solicitud del cliente por parte de TESAÚ hasta el instante en que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso³.

Línea ADSL, Línea ADSL Empresas e Imagenio: el tiempo de provisión se mide desde la recepción de la solicitud del cliente por parte de TESAÚ hasta el instante en que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

- Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias

Se calcula dividiendo el número de solicitudes que han sido entregadas en el penúltimo mes y que no han sufrido ni un retraso en la entrega ni han generado incidencia alguna (ni de provisión ni por avería **o avería de infancia**) por el número total de solicitudes entregadas en el penúltimo mes.

³ Definición utilizada en el Informe General sobre la calidad de servicio relativa a la prestación del servicio telefónico fijo en España correspondiente al año 2004



Anexo 4. Modificaciones texto OBA