

## **1.5.4 PROCEDIMIENTO DE PROLONGACIÓN DEL PAR**

### **1.5.4.1 Introducción**

Mediante este procedimiento se solicita el alta o un cambio de modalidad en el servicio de prolongación de par (tanto de acceso completamente desagregado como de acceso compartido) descrito anteriormente, de modo que el procedimiento engloba los siguientes casos:

1. Prolongación de par completamente desagregado – bucle individual en servicio.
2. Prolongación de par completamente desagregado – bucle vacante.
3. Prolongación de par completamente desagregado – solicitud de grupo.
4. Prolongación de par acceso compartido en bucle en servicio.
5. Cambio de modalidad de compartido a completamente desagregado.
6. Cambio de modalidad de acceso indirecto a completamente desagregado.
7. Cambio de modalidad de acceso indirecto a compartido.

El cambio de modalidad de completamente desagregado a compartido implica un alta simultánea en el servicio telefónico de Telefónica, por lo que no puede iniciar el proceso el operador autorizado, sino que se aplica lo descrito para el proceso de baja con recuperación de bucle.

Se incluye, además, la posibilidad de traspaso directo de bucles entre operadores autorizados y se contempla la coordinación con el proceso de portabilidad. Puede darse un proceso de portabilidad en los casos 1, 3, 5 y 6 con Telefónica en rol de donante (o rol de tercero en caso de traspaso).

Cualquier solicitud de alta o cambio de modalidad, a excepción de aquellas que se efectúen sobre un bucle vacante, deberá estar basada en la existencia de una petición firmada o cualquier otro medio previsto al efecto por la normativa que acredite la manifestación del consentimiento por el abonado titular actual, en la que aquél muestre su deseo de que su par actual sea accedido por el Operador con el cual ha firmado la petición. Esta petición deberá estar en poder del Operador. En el caso de que un usuario final realice varias solicitudes a través de Operadores diferentes, Telefónica las atenderá por riguroso orden de recepción, siendo rechazadas las que se reciban mientras una solicitud aceptada esté aún en gestión y no haya sido previamente cancelada.

En el caso de que el Operador optara por realizar las pruebas de entrega del servicio él mismo, el servicio comenzará a facturar después de la comunicación, por parte de Telefónica, de la finalización de sus trabajos. Si el bucle se mostrara defectuoso a la vista de las medidas de continuidad eléctrica y medidas de atenuación a 40 kHz, 150 kHz y 300 kHz, el servicio se considerará como no entregado, y se procederá a la regularización de los importes facturados.

La finalización con éxito de un proceso de traspaso implica la baja automática del par por parte del operador previamente beneficiario. Los procesos de baja se contemplan en un apartado específico. Telefónica rotulará los pares desagregados con su correspondiente número administrativo excepto en los casos en los que por sus características la solicitud no requiera el desplazamiento al domicilio del abonado.

Este procedimiento se aplica también al acceso a bucles que disponen del servicio Imagenio o de un servicio ADSL basado en un servicio mayorista equivalente a GigADSL. En dichos casos las peticiones de prolongación de par deberán tramitarse como solicitudes de cambio de modalidad de acceso indirecto a la modalidad de acceso deseada (acceso completamente desagregado o acceso compartido).

### **1.5.4.2 Sincronización de las diferentes actuaciones**

De cara a la sincronización de los diferentes trabajos, se define una ventana única de actuación o ventana de prolongación de una duración fija de 6 horas. La citada ventana única de actuación es un periodo en que deben realizarse las siguientes actuaciones: instalaciones necesarias en dependencias del abonado, actuaciones para hacer efectiva la portabilidad (en su caso), trabajos en central de prolongación de par y pruebas (de haberse solicitado, para que se produzca la entrega del servicio y se empiece a facturar). En los casos de cambio de modalidad el concepto de ventana única de actuación es igualmente de aplicación, de manera que todas las actuaciones necesarias se realizan en dicha ventana y se garantiza el correcto funcionamiento del servicio hasta el inicio de dicho periodo temporal.

La ubicación temporal de dicha ventana vendrá definida por la cita que debe concertarse con la persona indicada para la ejecución de las actuaciones en su domicilio, a menos que no sean necesarias dichas actuaciones, en cuyo caso la ubicación de la ventana vendrá determinada por Telefónica, quien realizará sus mejores esfuerzos para ajustarse, en su caso, a la ventana de preferencia expresada en el formulario de solicitud.

### **1.5.4.3 Observaciones adicionales sobre portabilidad**

En caso de portabilidad, una vez conocida la fecha y hora de la citada ventana única de actuación, debe comunicarse al operador receptor (bien por indicación de Telefónica si actúa en rol de donante, bien por negociación entre los operadores implicados en otro caso), la fecha en la que es conveniente iniciar el proceso de portabilidad. Si Telefónica actúa como operador donante situará la ventana de cambio de portabilidad dentro de la citada ventana única de actuación. Si es otro el operador donante deberá negociarse la ubicación temporal de la ventana de cambio de portabilidad dentro de la citada ventana única de actuación.

Telefónica comunicará al operador solicitante la fecha en la que es conveniente iniciar el proceso de portabilidad. El correspondiente mensaje *SP* de solicitud de portabilidad deberá hacer referencia a que ésta se solicita en el contexto del acceso desagregado al bucle, para su coordinación con los trabajos en planta, pudiendo señalar el "horario para el cambio preferido por el abonado" e indicando en las "observaciones" que la portabilidad se deberá aplicar de forma sincronizada con la desagregación del bucle correspondiente.

Si Telefónica es el operador donante (por no tratarse de un traspaso entre operadores), fijará una ventana de cambio de portabilidad que estará incluida dentro de la ventana de prolongación del par.

Si se produjera cualquier incidencia que implicara un retraso en el proceso de portabilidad, el proceso de prolongación de par no se cancelará. El operador autorizado comunicará la eventualidad a Telefónica, quien abrirá un periodo de incidencia (con parada de reloj si procede) y, con la mayor brevedad, comunicará al operador la nueva ventana de actuación, que se ajustará a la ventana de cambio de portabilidad que establecerá como operador donante.

En el caso de traspaso entre operadores, Telefónica y el operador u operadores participarán en la determinación de la ventana de cambio de portabilidad, que deberá negociarse con el correspondiente operador donante para la sincronización de la ventana de cambio de portabilidad con las actuaciones de prolongación del par. En este caso, Telefónica actúa en rol de operador de tercero y no tiene por tanto responsabilidad de que la portabilidad sea efectiva a la entrega del servicio.

Lo anterior será de aplicación a menos que la especificación de portabilidad disponga otro tratamiento específico de las solicitudes de prolongación de par con portabilidad asociada. En particular, si así lo estableciera la especificación de portabilidad con el fin de unificar ambos procesos, deberá incluirse en la solicitud de prolongación de par la información exigida en dicha especificación. Del mismo modo, si así lo estableciera la especificación de portabilidad con el fin de unificar ambos procesos, serán de aplicación las causas de denegación reconocidas en dicha especificación.

#### 1.5.4.4 Presentación de solicitudes de alta o cambio de modalidad

El operador autorizado rellenará un formulario de solicitud específico, que incluirá los siguientes campos (obligatorios en los casos indicados):

<i>Campo de información</i>	
Tipo de solicitud <sup>1</sup> : 1 a 7 1. Prolongación de par completamente desagregado – bucle individual en servicio. 2. Prolongación de par completamente desagregado – bucle vacante. 3. Prolongación de par completamente desagregado – solicitud de grupo. 4. Prolongación de par acceso compartido en bucle en servicio. 5. Cambio de modalidad de compartido a completamente desagregado. 6. Cambio de modalidad de acceso indirecto a completamente desagregado 7. Cambio de modalidad de acceso indirecto a compartido.	Obligatorio
Código de referencia: aportado por el operador	Obligatorio
Fecha de la solicitud (ddmmaaaa)	Obligatorio
Identificación del operador solicitante <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de operador</li> <li>• Nombre y apellidos coordinador técnico</li> <li>• Teléfono de contacto y fax</li> <li>• Dirección de correo electrónico</li> </ul>	Obligatorio
Operador cubicado con quien se tiene acuerdo de compartición de recursos y servicios	No obligatorio
Ventana temporal deseada (fecha y hora)	No obligatorio
Número de pares adicionales (0 a 98) <sup>2</sup> (Valor por defecto “0”)	No obligatorio
Tipo de solicitud de grupo: <i>desagregación grupo completo / desagregación dando de baja resto de pares/ desagregación manteniendo resto de pares</i>	Obligatorio únicamente para solicitud de grupo
Solicitud incluye portabilidad (sí/no)	Obligatorio excepto para bucle vacante, prolongación acceso compartido, cambio de indirecto a compartido
Solicitud de traspaso (sí/no)	Obligatorio excepto para bucle vacante
Señales a introducir sobre el par y velocidad de transmisión (para reglas de penetración y base de datos de unidades básicas)	Obligatorio
Código MIGA de central/RPCA	Obligatorio
Datos abonado: NIF/CIF/NIE/Número de Pasaporte	Obligatorio excepto para bucle vacante
Número de teléfono asociado al par (se podrán indicar hasta diez números de una misma ubicación de abonado)	Obligatorio excepto para bucle vacante o traspaso de bucle desagregado
Domicilio del abonado para identificación del par	Obligatorio únicamente para bucle vacante o traspaso de bucle desagregado

<sup>1</sup> La cuota de alta puede depender de la situación previa del par (acceso completamente desagregado, compartido, indirecto, etc.).

<sup>2</sup> En caso de solicitud de grupo, mediante este campo se especifica el número de pares a desagregar (cumplimentado con el valor N-1 para solicitar N pares), aunque el contenido del campo es irrelevante si se solicita la desagregación del grupo completo.

Datos persona de contacto para cita <ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre y apellidos</li> <li>Teléfono 1 de persona de contacto</li> <li>Teléfono 2 de persona de contacto</li> </ul>	Obligatorio si se solicita instalación de PTR, instalación de splitter, pruebas extremo a extremo o caracterización.
Datos conexión física <sup>3</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificador comercial de bloque (cada bloque atiende a 100 pares)</li> <li>Nº de par del bloque (de 1 a 100)</li> </ul>	Obligatorio
Datos conexión física para cambio de modalidad <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificador comercial de bloque</li> <li>Nº de par del bloque</li> </ul>	Obligatorio únicamente para cambio de modalidad de compartido a desagregado
Instalación PTR requerida (sí/no) <sup>4</sup> (Valor por defecto "no")	No obligatorio
Instalación <i>splitter</i> de abonado requerida (sí/no) (Valor por defecto "no")	No obligatorio
Pruebas extremo a extremo requeridas (sí/no) (Valor por defecto "no")	No obligatorio
Pruebas de sincronismo requeridas (sí/no) (Valor por defecto "no")	No obligatorio
Servicio caracterización requerido (sí/no) (Valor por defecto "no")	No obligatorio
Servicio de mantenimiento premium (sí/no) (Valor por defecto "no")	No obligatorio
Instalación de acometida en caso de ser necesaria (sí/no) <sup>5</sup>	Obligatorio únicamente para bucle vacante

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada en ese momento.

#### 1.5.4.5 Causas de denegación

La denegación será comunicada al operador autorizado mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación. La solicitud de prolongación de par solo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- causa de fuerza mayor
- ya existe otra solicitud en curso para el par de referencia
- no consta acuerdo de compartición con el operador cubricado referido
- tipo de solicitud no permitido (se solicita acceso compartido en par no activo)
- no hay par vacante en caso de haber sido solicitado (en este caso, Telefónica deberá presentar al Operador prueba fehaciente de la causa de denegación)
- tendido cable interno no disponible
- tendido cable externo no disponible
- incompatibilidad con servicios soportados en el par<sup>6</sup>
- incompatibilidad con otros servicios soportados en la misma unidad básica, según reglas penetración del plan de despliegue<sup>7</sup>
- incompatibilidad con elementos sobre el par<sup>8</sup>
- abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago
- otras causas acordadas entre los operadores autorizados y telefónica

<sup>3</sup> El timbrado del bloque del operador en el RPCA debe coincidir con el timbrado del RdO para que no haya confusiones al solicitar una prolongación. Si se solicitan varios pares se utilizarán el número de par del bloque indicado y los inmediatamente sucesivos.

<sup>4</sup> La instalación del PTR es opcional. Si el Operador optara por instalarlo y solicita a Telefónica la realización de las pruebas de entrega del servicio, el PTR deberá estar instalado previamente a la realización de las citadas pruebas.

<sup>5</sup> El operador puede así solicitar que no se siga adelante con la petición si su coste fuera a incrementarse como consecuencia de la necesidad de instalar acometida.

<sup>6</sup> No se puede pedir acceso compartido en bucle con hilo musical o telecómputo.

<sup>7</sup> En este caso Telefónica indicará la situación concreta actual en el cable de pares que imposibilita el servicio de acceso al bucle por el operador peticionario

<sup>8</sup> No es posible acceder a un par multiplexado o a una línea TRAC

- número telefónico o domicilio no corresponde con central (Telefónica informará de la central correcta y en caso de bucle conectado a MUXFIN, identificará el punto de acceso correspondiente)
- número no consta como abonado de Telefónica

En particular, no debe dar lugar al rechazo de la solicitud la no concordancia de los siguientes datos (especificados en el apartado 1.5.4.4), con la información de que disponga Telefónica:

- el tipo de cambio de modalidad (tipos de solicitud 5 a 7), cuando se trate de un alta con traspaso.
- el campo “solicitud de traspaso (sí/no)”.

Tampoco debe rechazarse ninguna solicitud asociada a una línea telefónica de un abonado transcurridas 12 horas desde la finalización del proceso de alta de dicha línea por parte de Telefónica, entendida como el instante en el que el abonado es capaz de realizar y recibir llamadas.

La denegación será comunicada al operador autorizado mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente (y de forma fehaciente, en su caso) la causa particular de la denegación.

#### **1.5.4.6 Cancelación**

Una vez formulada la solicitud de prolongación de par, el operador podrá cancelarla según lo indicado en el apartado de descripción general de los procedimientos administrativos.

En caso de recibir del abonado petición escrita al efecto, Telefónica de España la remitirá mediante fax al operador solicitante para que éste proceda a la cancelación del proceso.

En caso de solicitud de prolongación con portabilidad se admitirá únicamente la cancelación si se solicita con una antelación mínima de un día laborable respecto a la correspondiente ventana de cambio de portabilidad.

#### **1.5.4.7 Interacciones**

1. El operador autorizado rellenará una solicitud de alta o modificación de prolongación de par de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando si la solicitud ha sido aceptada. En caso de aceptación indicará el número administrativo que servirá para identificar el par.
3. En caso de denegación de la solicitud, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico antes de 5 días desde la recepción de la solicitud de alta, incluyendo la siguiente información:
  - tipo de registro: *denegación de solicitud de prolongación de par (alta/modificación)*
  - código de referencia
  - causa de denegación
  - fecha de la denegación
4. Si se trata de un traspaso de bucle entre operadores, en el momento de la aceptación Telefónica comunicará al operador anterior afectado por el traspaso que una petición de traspaso se encuentra en curso, indicándole el código de referencia de su petición original.

5. Si son necesarias actuaciones en el domicilio del abonado,<sup>9</sup> Telefónica tratará de concertar cita con la persona indicada en la solicitud (cita que podrá ser cualquier día laborable de lunes a viernes) en un plazo de 3 días desde la aceptación de la solicitud de alta vía web y teniendo en cuenta las necesidades de coordinación entre los trabajos y procesos implicados. También podrá ser el propio cliente o el Operador, en nombre del cliente y con su conocimiento, quien se dirija a Telefónica para concertar la cita.<sup>10</sup> Si se produce una anulación de cita, Telefónica comunicará esta incidencia en la página de estado de la petición y enviará un correo electrónico advirtiéndolo de la situación en las 4 horas hábiles siguientes, con indicación de la causa de anulación en el campo correspondiente (ausencia del cliente, llamada previa del cliente, etc.). En adelante el cliente, o el Operador en su nombre, concertarán nueva cita con Telefónica.
6. En el plazo de 4 días desde la aceptación de la solicitud y con al menos 2 días de antelación respecto a la ventana, Telefónica comunicará al operador solicitante, y en su caso también al operador anterior afectado por un traspaso, la ventana temporal (fecha y rango horario) durante la cual se producirá la cesión del par. Cuando se haya solicitado portabilidad, en la misma comunicación Telefónica indicará al operador solicitante, y en su caso también al operador anterior afectado por un traspaso, la fecha en la que es necesario iniciar el proceso de portabilidad para permitir la sincronización de la ventana de prolongación del par con la de portabilidad<sup>11</sup>. Dicha comunicación incluirá la siguiente información:
  - tipo de registro: *comunicación ventana*
  - código de referencia:
  - fecha y rango horario de la ventana de actuación (hora inicial; hora cierre)
  - fecha y rango horario de la ventana de cambio de portabilidad (hora inicial; hora cierre)
  - número de bucles

En caso de portabilidad, se tendrá en cuenta lo señalado en el apartado “Sincronización con ventana de cambio de portabilidad”<sup>12</sup>.

7. Una vez ejecutados los trabajos de prolongación antes del plazo máximo de entrega (de 12 días en el caso general o 15 días en los casos con portabilidad, más cinco días adicionales en caso de desagregación de parte de los pares de un grupo, manteniendo en servicio el resto), si se han solicitado pruebas opcionales extremo a extremo, pruebas opcionales de sincronismo<sup>13</sup> o caracterización de par, Telefónica procederá a su ejecución dentro de la ventana de prolongación<sup>14</sup>. En caso contrario, comunicará la finalización de los trabajos al operador solicitante para que éste pueda realizar sus pruebas también dentro de la ventana o en un plazo máximo de dos días hábiles. En todos los casos antes de las diez horas del día laborable siguiente a la ventana de prolongación, se remitirá una comunicación de fin de los trabajos que incluirá la siguiente información:
  - tipo de registro: *prolongación terminada*
  - código de referencia

---

<sup>9</sup> Por ejemplo, por ser necesaria la conexión de puentes en regletas para la activación del servicio en edificio con ICT, o por haberse solicitado y ser necesaria la instalación de PTR o splitter.

<sup>10</sup> Telefónica deberá precisar el punto de contacto al que deben dirigirse.

<sup>11</sup> El operador solicitante indicará en el campo de observaciones del mensaje SP del proceso de portabilidad el código de referencia de la petición de prolongación de par.

<sup>12</sup> En el correspondiente proceso de portabilidad si Telefónica es el operador donante (por no tratarse de un traspaso), fijará una ventana de cambio de portabilidad que deberá coincidir necesariamente (salvo causas de fuerza mayor) con la ventana de prolongación del par. En caso de traspaso, se deberá negociar con el correspondiente operador donante la sincronización de la ventana de cambio de portabilidad con las actuaciones de prolongación del par.

<sup>13</sup> Las pruebas de sincronismo se efectuarán preferentemente el mismo día de la ventana de prolongación, coincidiendo con la presencia del personal técnico de Telefónica en central.

<sup>14</sup> Telefónica procederá a la ejecución de pruebas opcionales extremo a extremo o la caracterización de par dentro de la ventana de prolongación, a menos que deba esperar a la instalación por el operador de PTR o splitter de abonado, en cuyo caso las realizará en un plazo de cinco días tras la instalación.

- número administrativo
- fecha y hora de efectividad

De forma opcional, el operador solicitante podrá facilitar telefónicamente a Telefónica los códigos de aceptación de la entrega de pares. Para ello, el operador deberá disponer de un centro de atención de llamadas con número gratuito.

8. Una vez aceptada por el operador la entrega del servicio mediante el correspondiente formulario web, Telefónica enviará al operador (y en caso de traspaso también al operador anterior afectado por un traspaso) una comunicación de prolongación terminada en un plazo máximo de un día desde la fecha de aceptación de la entrega del servicio con la siguiente información:
- tipo de registro: *servicio de prolongación entregado*
  - código de referencia
  - número administrativo
  - fecha de efectividad de alta (dd-mm-aaaa)

#### 1.5.4.8 Procedimiento de baja de prolongación de par

Mediante este procedimiento se solicita la baja en el servicio de prolongación de par, debiéndose distinguir la baja del acceso completamente desagregado (que puede ir acompañada de una petición de portabilidad) de la baja de acceso compartido:

<i>Petición</i>	<i>Portabilidad</i>
Baja de prolongación de par completamente desagregado	Aplicable
Baja de prolongación de par compartido	No aplicable
Baja de prolongación de par compartido sin servicio telefónico	Aplicable

Pueden distinguirse tres tipos de bajas del servicio:

1. La baja es automática:

- en los procesos de traspaso (alta solicitada por otro operador)
- en los procesos de portabilidad sobre un bucle en acceso compartido que no impliquen traspaso de operador, y el abonado manifieste su deseo de causar baja en la prestación de los servicios de datos del operador autorizado<sup>15</sup>.

2. Si la baja se debe a que el cliente final ha causado ya baja del servicio con el operador, el operador autorizado iniciará el procedimiento descrito a continuación en un plazo razonable.

3. En el caso de recuperación del bucle por Telefónica (el cliente desea contratar el servicio con Telefónica, sin haber causado todavía baja con el operador), Telefónica comunicará al operador afectado esta circunstancia (que se va producir una baja) al menos 5 días laborables antes de que se haga efectiva. En caso de baja de prolongación de par completamente desagregado con portabilidad, Telefónica en rol de operador receptor y el operador en rol de operador donante negociarán la

<sup>15</sup> Deberá obrar en poder del operador receptor de la portabilidad la acreditación del consentimiento del abonado para causar baja en la prestación de los servicios de datos del operador titular del bucle en compartido

determinación de la ventana de cambio de portabilidad, para su sincronización con las actuaciones de prolongación del par. El correspondiente mensaje de solicitud de portabilidad deberá hacer referencia a que ésta se solicita en el contexto del acceso desagregado al bucle.<sup>16</sup>

En caso de recuperación de cliente por parte de Telefónica por medio de un proceso de portabilidad sin comunicar la baja del servicio de prolongación de par, el operador no deberá abonar la baja del servicio si la solicita en un plazo de diez días laborables tras la ejecución del proceso de portabilidad.

Una solicitud de traspaso en curso no podrá verse interrumpida por un proceso de recuperación de cliente, ni viceversa un proceso de recuperación de cliente en curso tampoco podrá verse interrumpido por una solicitud de traspaso.

### Interacciones

1. El operador accederá al sistema web de Telefónica para rellenar una solicitud de baja de prolongación de par, introduciendo el número administrativo de la solicitud de alta.
2. El sistema web realizará una primera validación de los datos introducidos, indicando en su caso los campos que requieren rectificación y el tipo de error o aquellos campos obligatorios que hayan sido omitidos.
3. Una solicitud se considerará aceptada por Telefónica transcurridos 5 días desde su envío y validación vía web.
4. En el plazo máximo de 10 días desde la aceptación de la baja, Telefónica realizará los correspondientes trabajos de desconexión.

### **1.5.4.9 Procedimiento de instalación de PTR**

El procedimiento de instalación de PTR permite al operador solicitar a Telefónica la instalación de PTR en un par ya prolongado mediante el procedimiento de prolongación de par.

#### Presentación de solicitudes

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: instalación de PTR
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - Código de operador
  - Nombre y apellidos coordinador técnico
  - Teléfono de contacto y fax
  - Dirección de correo electrónico
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo asociado al par
- conexión del PTR a red interior (sí/no)
- Datos persona de contacto para cita

---

<sup>16</sup> Las mismas consideraciones se aplican al cambio de compartido a desagregado: Telefónica comunicará al operador afectado esta circunstancia al menos 10 días laborables antes de que haga efectiva; y en caso de portabilidad, Telefónica en rol de operador receptor y el operador en rol de operador donante negociarán la determinación de la ventana de cambio de portabilidad, para su sincronización con las actuaciones de prolongación del par.



- Nombre y apellidos
- Teléfono 1 de persona de contacto
- Teléfono 2 de persona de contacto

Este formulario de solicitud incluirá los siguientes campos no obligatorios:

- domicilio del abonado
- horario preferido por el cliente

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

#### Interacciones

1. El operador rellenará una solicitud de instalación de PTR.
2. Telefónica aceptará la solicitud antes de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando que la solicitud ha sido aceptada
3. Telefónica tratará de concertar cita con la persona indicada en la solicitud (que podrá ser cualquier día laborable de lunes a viernes) atendiendo a la fecha deseada de alta, si esta va indicada en la solicitud, o en caso contrario en un plazo de 3 días desde la aceptación de la solicitud vía web y teniendo en cuenta las necesidades de coordinación entre los trabajos y procesos implicados. Si se produce una anulación de cita, Telefónica comunicará esta incidencia y enviará un correo electrónico advirtiendo de la situación en las 4 horas hábiles siguientes, con indicación de la causa de anulación en el campo correspondiente (ausencia del cliente, llamada previa del cliente, etc). En adelante el cliente, o el Operador en su nombre, concertarán nueva cita con Telefónica.
4. Una vez ejecutadas las tareas necesarias, Telefónica comunicará la finalización de los trabajos. El plazo total de entrega del servicio es de 12 días.

#### **1.5.4.10 Procedimiento de basculación de par**

El procedimiento de basculación de par permite al operador solicitar para un determinado par el cambio de posición de conexión en los tendidos, identificando las posiciones origen y el destino.

#### Presentación de solicitudes

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: basculación de par
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - Código de operador
  - Nombre y apellidos coordinador técnico
  - Teléfono de contacto y fax
  - Dirección de correo electrónico
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo asociado al par
- Datos conexión física de origen
- Datos conexión física de destino

Este formulario de solicitud incluirá los siguientes campos no obligatorios:

- horario preferido para la actuación

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

#### Interacciones

1. El operador rellenará una solicitud de basculación de par.
2. Telefónica aceptará la solicitud antes de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando que la solicitud ha sido aceptada.
3. Telefónica establecerá la fecha y hora prevista para la actuación, informando al operador con antelación suficiente.
4. Una vez ejecutadas las tareas necesarias, Telefónica comunicará la finalización de los trabajos. El plazo total de entrega del servicio es de 12 días.

El tiempo de corte del servicio derivado de los trabajos de basculación de par no debe exceder de 30 minutos. De producirse una incidencia, deberá procederse al retroceso de los trabajos para restablecer el par a su situación inicial, de forma que no se supere este tiempo máximo de corte del servicio.

#### **1.5.4.11 Procedimiento de alta y migración masiva**

##### Introducción

El procedimiento de alta y migración masiva permite solicitar la tramitación y ejecución conjunta de una serie de peticiones de prolongación de par. Es un caso particular del procedimiento de prolongación de par y se estará a lo indicado en dicho procedimiento en los aspectos no contemplados en este apartado.

##### Ámbito de aplicación

El procedimiento es aplicable a los siguientes tipos de petición de prolongación de par:

- Prolongación de par completamente desagregado – bucle en servicio (con o sin traspaso entre operadores)
- Prolongación de par acceso compartido en bucle en servicio (con o sin traspaso entre operadores)
- Prolongación de par acceso compartido sin servicio telefónico en bucle en servicio
- Cambio de modalidad de acceso compartido a completamente desagregado
- Cambio de modalidad de acceso indirecto a completamente desagregado
- Cambio de modalidad de acceso indirecto a compartido
- Cambio de operador en acceso compartido
- Cambio de operador en acceso completamente desagregado
- Cambio de operador en acceso compartido sin servicio telefónico
- Cambio de modalidad de acceso compartido a acceso compartido sin servicio telefónico
- Cambio de modalidad de acceso completamente desagregado a acceso compartido sin servicio telefónico
- Cambio de modalidad de acceso compartido sin servicio telefónico a acceso completamente desagregado
- Cambio de modalidad de acceso indirecto a acceso compartido sin servicio telefónico

El procedimiento admite solamente un único tipo de petición de los anteriores en cada solicitud de migración masiva. Deben agruparse en una solicitud pares correspondientes a un único repartidor de

pares de cobre de abonado. Una solicitud no podrá contener un número de pares inferior a 15 ni superior a 50.

Este procedimiento no permite solicitar simultáneamente actuaciones que requieren la visita al domicilio del abonado (por ejemplo, instalación de splitter en el domicilio del abonado, realización de pruebas, caracterización del par). Si se desea solicitar simultáneamente dichos servicios para ciertos pares, las solicitudes de cambio de modalidad deben tramitarse de forma individualizada utilizando el procedimiento estándar de prolongación de par.

Puede solicitarse la ejecución simultánea de procesos de portabilidad en los casos aplicables.

#### *Sincronización de las diferentes actuaciones*

De cara a la sincronización de los diferentes trabajos, se define una ventana única de actuación o ventana de prolongación de una duración fija de 6 horas. La citada ventana única de actuación es un periodo en que se realizarán todas las actuaciones necesarias para la ejecución de la solicitud de migración masiva, si bien Telefónica podrá distribuir la ejecución de los pares contenidos en la solicitud en dos ventanas distintas de la misma fecha.

Se garantiza que el servicio existente funciona correctamente hasta el inicio de la ventana y que, una vez finalizada la ventana, la instalación estará libre de fallos y lista para su utilización. Las incidencias debidas a una mala provisión del servicio se considerarán de prioridad alta, siendo de aplicación los correspondientes plazos máximos de resolución junto con las penalizaciones establecidas.

La ubicación temporal de la ventana vendrá determinada por Telefónica, quien realizará sus mejores esfuerzos para ajustarse, en su caso, a la ventana de preferencia expresada en el formulario de solicitud.

En caso de solicitud que incluya pares con portabilidad, se procederá según lo dispuesto en la especificación técnica de portabilidad. Telefónica, que actúa como operador donante, situará la ventana de cambio de portabilidad dentro de la citada ventana única de actuación.

#### *Planificación de las solicitudes de migración*

Telefónica priorizará la tramitación de las solicitudes en riguroso orden de llegada. El plazo de entrega del servicio es de 12 días laborables (15 en caso de solicitud con portabilidad).

Si su capacidad de ejecución se viera superada por el volumen de solicitudes recibidas y Telefónica no estuviera en condiciones de atender la solicitud en plazo, en el mensaje de aceptación comunicará, junto con la información de los pares validados, la fecha estimada de ejecución y seguirá con la tramitación del procedimiento y fijará la ventana en la fecha más temprana posible, siendo de aplicación en todo caso la penalización correspondiente por incumplimiento de plazos.

#### *Presentación de solicitudes*

El operador autorizado rellenará en la página web un formulario de solicitud específico, que incluirá los siguientes campos (obligatorios en los casos indicados):

<i>Campo de información</i>	
<b>Información general de la solicitud</b>	
Tipo de solicitud: <i>migración masiva</i> 1. Prolongación de par completamente desagregado – bucle en servicio (con o sin traspaso entre operadores) 2. Prolongación de par acceso compartido en bucle en servicio (con o sin traspaso entre operadores) 3. Prolongación de par acceso compartido sin servicio telefónico en bucle en servicio 4. Cambio de modalidad de acceso compartido a completamente desagregado 5. Cambio de modalidad de acceso indirecto a completamente desagregado 6. Cambio de modalidad de acceso indirecto a compartido 7. Cambio de operador en acceso compartido 8. Cambio de operador en acceso completamente desagregado 9. Cambio de operador en acceso compartido sin servicio telefónico 10. Cambio de modalidad de acceso compartido a acceso compartido sin servicio telefónico 11. Cambio de modalidad de acceso completamente desagregado a acceso compartido sin servicio telefónico 12. Cambio de modalidad de acceso compartido sin servicio telefónico a acceso completamente desagregado 13. Cambio de modalidad de acceso indirecto a acceso compartido sin servicio telefónico	Obligatorio
Código de referencia de la solicitud: aportado por el operador	Obligatorio
Fecha de la solicitud (ddmmaaaa)	Obligatorio
Identificación del operador solicitante <ul style="list-style-type: none"> <li>• código de operador</li> <li>• nombre y apellidos coordinador técnico</li> <li>• teléfono de contacto y fax</li> <li>• dirección de correo electrónico</li> </ul>	Obligatorio
Operador coubicado con quien se tiene acuerdo de compartición de recursos y servicios	No obligatorio
Ventana temporal deseada (fecha y hora)	No obligatorio
Solicitud de traspaso (sí/no)	Obligatorio
Señales a introducir sobre el par (para reglas de penetración y base de datos de unidades básicas)	Obligatorio
Código MIGA de central/RPCA	Obligatorio
<b>Información para cada par afectado</b>	
Código de referencia de la actuación solicitada para el par: aportado por el operador	Obligatorio
Solicitud incluye portabilidad (sí/no)	Obligatorio excepto para cambio de indirecto a compartido
Datos conexión física <ul style="list-style-type: none"> <li>• identificador comercial de bloque (cada bloque atiende a 100 pares)</li> <li>• número de par del bloque (de 1 a 100)</li> </ul>	Obligatorio
Número administrativo	Obligatorio excepto en caso de traspaso
Número de teléfono asociado al par	Obligatorio excepto para traspaso de bucle desagregado/compartido sin servicio telefónico

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada en ese momento.

### Causas de denegación

La denegación global de la solicitud será comunicada al operador autorizado mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación. La solicitud sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- causa de fuerza mayor
- no consta acuerdo de compartición con el operador cubicado referido
- tendido cable interno no disponible
- tendido cable externo no disponible
- otras causas acordadas entre los operadores autorizados y Telefónica

La denegación será comunicada al operador autorizado mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente (y de forma fehaciente, en su caso) la causa particular de la denegación.

En el mensaje de aceptación podrá indicarse el rechazo de la actuación solicitada para determinados pares concretos. Dicho rechazo será comunicado al operador autorizado indicando claramente el motivo concreto de rechazo. La actuación solicitada para un par concreto sólo podrá ser rechazada por las siguientes causas:

- ya existe otra solicitud en curso para el par de referencia
- número no consta como abonado de Telefónica
- incompatibilidad con otros servicios soportados en la misma unidad básica, según reglas penetración del plan de despliegue<sup>17</sup>
- abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago
- número telefónico o domicilio no corresponde con central (Telefónica informará de la central correcta y en caso de bucle conectado a MUXFIN, identificará el punto de acceso correspondiente)
- otras causas acordadas entre los operadores autorizados y Telefónica

### Cancelación

Una vez formulada la solicitud, el operador podrá cancelarla según lo indicado en el apartado de descripción general de los procedimientos administrativos.

En caso de solicitud con portabilidad se admitirá únicamente la cancelación si se solicita con una antelación mínima de un día laborable respecto a la correspondiente ventana de cambio de portabilidad.

### Interacciones

1. El operador autorizado rellenará en la página web una solicitud de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días desde su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando si la solicitud ha sido aceptada.

En caso de denegación de la solicitud, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico antes de 5 días desde la recepción de la solicitud, incluyendo la siguiente información:

- tipo de registro: *denegación de solicitud de migración*
- código de referencia
- causa de denegación

---

<sup>17</sup> En este caso Telefónica indicará la situación concreta actual en el cable de pares que imposibilita el servicio de acceso al bucle por el operador peticionario

- fecha de la denegación

En caso de aceptación se indicará la siguiente información relativa a los pares indicados en la solicitud:

- para cada par validado, el número administrativo que servirá para identificar el par en su nuevo estado;
- en su caso, para cada par rechazado, el código de referencia y la causa de denegación correspondiente

Si se trata de un traspaso entre operadores, en el momento de la aceptación Telefónica comunicará al operador u operadores afectados los pares validados, indicando que están incluidos en una solicitud de migración.

En caso de aceptación, cuando Telefónica no esté en condiciones de atender la solicitud en plazo, en la comunicación de aceptación se notificará asimismo al operador solicitante la fecha estimada de ejecución.

3. En el plazo de 4 días desde la aceptación de la solicitud y con al menos 2 días de antelación respecto a la ventana, Telefónica comunicará al operador solicitante, y en su caso también al operador u operadores afectados por un traspaso, la ventana temporal (fecha y rango horario) durante la cual se ejecutará la solicitud. Dicha comunicación incluirá la siguiente información:
  - tipo de registro: *comunicación ventana*
  - número administrativo de cada par
  - fecha y rango horario de la ventana de actuación de cada par (hora inicial; hora cierre)
4. Telefónica llevará a cabo las actuaciones solicitadas, garantizando que ninguno de los usuarios afectados se vea privado del servicio antes o después de la ventana de actuación por motivos imputables a Telefónica.

Una vez ejecutados los trabajos, Telefónica comunicará la finalización de los trabajos al operador solicitante. En todos los casos antes de las diez horas del día laborable siguiente a la ventana de prolongación, se remitirá una comunicación de fin de los trabajos que incluirá la siguiente información:

- tipo de registro: *migración ejecutada*
- número administrativo de cada par
- fecha y hora de efectividad

5. Una vez aceptada por el operador la entrega del servicio mediante el correspondiente formulario web, Telefónica enviará al operador una comunicación de prolongación terminada en un plazo máximo de un día desde el fin de la ventana de prolongación con la siguiente información:
  - tipo de registro: *servicio entregado*
  - número administrativo de cada par
  - fecha de efectividad de alta (dd-mm-aaaa)

En caso de traspaso en el mismo plazo Telefónica remitirá al operador u operadores afectados por el traspaso una comunicación de los pares que causan baja con la siguiente información:

- tipo de registro: *servicio entregado*
- número administrativo de cada par
- fecha y hora de efectividad

### **1.5.4.12 Vuelta-atrás de trabajos de prolongación**

#### Introducción

El procedimiento de vuelta-atrás de trabajos de prolongación permite solicitar la recuperación de la situación previa de un par cuando por cualquier tipo de incidencia lo considere necesario el operador que había solicitado la prolongación, quien deberá comunicarlo al abonado y contar con su aprobación.

#### Ámbito de aplicación

El procedimiento es aplicable a cualquier prolongación de par en trámite, en ejecución o en los cinco días laborables siguientes a su ejecución, a excepción de prolongaciones de par con traspaso entre operadores alternativos. Sólo el operador que había solicitado la prolongación puede solicitar la vuelta-atrás.

Telefónica no facturará al operador por el procedimiento de vuelta-atrás de trabajos de prolongación si la incidencia que lo justificó es responsabilidad de Telefónica.

#### Interacciones

El operador autorizado solicitará la vuelta-atrás de trabajos de prolongación a través del interfaz de gestión de incidencias, identificando el par afectado.

Telefónica restaurará el par a la situación previa a la prolongación o iniciará, en su caso, el proceso de portabilidad para recuperar la numeración transferida en un plazo que no excederá del plazo máximo de resolución de incidencias de prioridad media.

### **1.5.4.13 Acceso compartido sin servicio telefónico**

#### Introducción

Mediante este procedimiento se autoriza a Telefónica a facturar la cuota del acceso completamente desagregado en un par en acceso compartido en el que Telefónica no preste, o no continúe en la prestación del servicio telefónico a instancias del abonado. Este procedimiento no implica cambios en la configuración física de puentes y tendido de cable, siendo la misma que para cualquier par en acceso compartido.

#### Ámbito de aplicación

El procedimiento es aplicable a los siguientes tipos de petición de baja en el servicio telefónico en un par en la modalidad de acceso compartido:

- El abonado solicita la baja en el servicio telefónico de Telefónica, manteniendo el servicio de datos con el operador autorizado, sin portabilidad.
- La baja del servicio telefónico viene dada por un proceso de portabilidad hacia el operador titular del par en acceso compartido.

El procedimiento también es de aplicación directa a pares, en servicio o vacantes, que no se encuentren inicialmente desagregados en la modalidad de acceso compartido, sin necesidad de tramitar de forma previa una nueva alta en el servicio telefónico de Telefónica y/o una prolongación de par en la modalidad de acceso compartido.

#### Presentación de solicitudes

La baja, en su caso, será gestionada, en nombre del abonado y previo consentimiento de éste, por el operador titular del par en acceso compartido. En caso de que el abonado se dirija a Telefónica para solicitar la baja en la prestación del servicio telefónico, manifestando su deseo de conservar los servicios de datos, Telefónica le informará de que para tramitar la baja debe aclarar previamente la situación de estos servicios con el operador autorizado.

Al tratarse de un caso particular del procedimiento de prolongación de par en acceso compartido, las solicitudes se efectuarán de forma análoga a lo especificado para estas últimas, detallándose en la solicitud que se trata de acceso compartido sin servicio telefónico.

El procedimiento se regirá por lo establecido para el procedimiento de prolongación de par, incluyendo lo especificado para interacciones y causas de denegación, y teniendo en cuenta lo siguiente:

- Además de los cambios de modalidad contemplados para el acceso compartido, se contempla también el cambio de modalidad desde completamente desagregado, al no implicar en este caso el alta en el servicio telefónico de Telefónica
- no se contempla el cambio de modalidad desde compartido sin servicio telefónico hacia el acceso indirecto, al implicar el alta en el servicio telefónico de Telefónica
- en trasposos de bucle en la modalidad de acceso compartido sin servicio telefónico y en cambios de modalidad de completamente desagregado a compartido sin servicio telefónico, no es obligatorio el campo “*número de teléfono asociado al par*” pero sí lo es el campo “*domicilio del abonado para identificación del par*”
- no aplica la causa de denegación “*tipo de solicitud no permitido (se solicita acceso compartido en par no activo)*”

#### **1.5.4.14 Prolongación virtual**

##### Introducción

Cuando un operador se lo solicite, Telefónica aplicará una cuota reducida a las conexiones, ya sean previamente existentes o nuevas altas, de los servicios mayoristas ADSL correspondientes a centrales afectadas por retrasos de los servicios de tendido de cable, coubicación o entrega de señal que le impidan la prestación de los servicios basados en la prolongación (es decir, siempre y cuando el operador no disponga de recursos ociosos en la central).

Dicha facturación reducida será igual a la cuota mensual de prolongación de par en acceso compartido en lugar de la cuota mensual del servicio realmente prestado. Asimismo correrán a cargo de Telefónica los cambios de acceso indirecto a acceso completamente desagregado o compartido solicitados para esas conexiones.

La prolongación virtual se aplicará desde que el operador lo solicite, (nunca antes de la fecha en que se debería haber realizado la migración, según los plazos aplicables, incluyendo los plazos de provisión de los servicios de coubicación, tendido y entrega de señal necesarios), hasta el inicio del periodo de facturación siguiente al correspondiente a la fecha en que se entregue el último servicio pendiente que justificaba la aplicación del mecanismo de prolongación virtual.

##### Ámbito y mecanismos de aplicación

El procedimiento será de aplicación siempre y cuando el operador haya solicitado los tres servicios (tendido de cable, ubicación y entrega de señal) y no disponga de recursos ociosos, en una determinada central.

La facturación de las conexiones de acceso indirecto no se modificará. La reducción asociada a la prolongación virtual se materializará en una devolución a determinar una vez que el servicio retrasado haya sido entregado. El importe total de la devolución correspondiente consta de dos conceptos:

1. Importe ligado a la reducción de cuota mensual para cada una de las conexiones a lo largo del periodo aplicable, computando únicamente el período de retraso imputable a Telefónica.
2. Importe ligado a las cuotas por cambio de modalidad de las conexiones.



A efectos de cálculo del primer concepto, se estará a los siguientes principios:

- El período de retraso imputable a Telefónica se determinará en el momento de la entrega del servicio retrasado.
- Se considerará la cuota mensual media de las conexiones en servicio del operador en la central y el número de conexiones afectadas.
- Para determinar el número de conexiones afectadas se tomará la menor de las siguientes cantidades: la capacidad equivalente en conexiones del servicio retrasado y el número real de conexiones del operador en la central.
- La capacidad equivalente en conexiones del servicio retrasado se estimará de la forma siguiente: para ubicación será igual a la capacidad de los tendidos de cable asociados al espacio solicitado; para tendido de cable será igual a la capacidad de los tendidos solicitados; y para entrega de señal será igual al número de pares vacantes del operador en la central más la capacidad total de todos los tendidos de cable cuya provisión se encuentre retrasada.

### Presentación de solicitudes

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: prolongación virtual
- código de referencia: aportado por el operador
- código MIGA de la central
- identificación del operador solicitante
  - Código de operador
  - Nombre y apellidos coordinador técnico
  - Teléfono de contacto y fax
  - Dirección de correo electrónico
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número de referencia o número administrativo de la solicitud del servicio reclamado (ubicación, tendido de cableado o entrega de señal)

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada en ese momento.

### Interacciones

1. El operador autorizado rellenará una solicitud de prolongación virtual de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando si la solicitud ha sido aceptada. Las solicitudes aceptadas quedan pendientes de ser procesadas hasta la entrega efectiva del servicio reclamado.
3. En caso de denegación de la solicitud, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico antes de 5 días desde la recepción de la solicitud, incluyendo la siguiente información:
  - tipo de registro: denegación de solicitud de prolongación virtual
  - código de referencia
  - causa de denegación
  - fecha de la denegación

4. Antes de la finalización de cada período facturable, Telefónica verificará si el servicio ha sido entregado, en cuyo caso Telefónica determinará el importe a reembolsar al operador y se lo comunicará.

Dicho importe será nulo si se comprueba que en el momento de la entrega del servicio el operador solicitante disponía de recursos que le permitían la prestación de los servicios basados en la prolongación, o si es nulo el retraso imputable a Telefónica.

5. El importe calculado le será reembolsado al operador como concepto asociado al servicio reclamado en el período facturable en que haya sido entregado dicho servicio.

#### Causas de denegación

La denegación será comunicada al operador autorizado mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación. La solicitud de prolongación virtual sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- datos erróneos en la solicitud
- solicitud de servicio reclamada no se encuentra retrasada

## **1.5.5 PROCEDIMIENTO DE ALTA DE CONEXIÓN EN ACCESO INDIRECTO**

### **0. Introducción**

El procedimiento de alta de conexión en acceso indirecto permite a un operador solicitar a Telefónica el servicio GigADSL en sus diferentes modalidades y variantes para una línea concreta de abonado.

Asimismo, para la conversión del servicio de acceso compartido a acceso indirecto de un determinado par, también se usará este procedimiento de alta de conexión en acceso indirecto.

Sin perjuicio de que cuando Telefónica se preste a sí misma el servicio mayorista GigADSL no se haga uso de este procedimiento, en caso de limitaciones en la provisión de conexiones de acceso indirecto Telefónica debe dar prioridad a las peticiones de los operadores respecto a las de los clientes propios.

Este mismo procedimiento será aplicable al traspaso de conexiones de GigADSL, que se darán cuando un nuevo operador solicita un alta para una línea que ya disponía de este servicio mayorista o de otro equivalente. En este sentido, el alta con traspaso será de aplicación cuando la línea del cliente se encuentre en alguna de las siguientes situaciones:

- A) TESAU presta el servicio minorista de ADSL al cliente final.
- B) TESAU presta el servicio mayorista GigADSL a otro operador, quien emplea esta conexión para ofrecer el servicio ADSL a un cliente final.
- C) TESAU presta el servicio mayorista GigADSL a otro operador, el cual emplea esta conexión para ofrecer otro servicio mayorista a un PSI. El cliente final recibe el servicio minorista del PSI.
- D) TESAU presta el servicio mayorista ADSL IP a otro operador, quien emplea esta conexión para ofrecer el servicio ADSL a un cliente final.
- E) TESAU presta el servicio mayorista ADSL IP a otro operador, el cual emplea esta conexión para ofrecer otro servicio mayorista a un PSI. El PSI presta el servicio minorista al cliente final.

El traspaso se refiere exclusivamente a las conexiones de usuario que en el momento de la petición se encontraban en servicio.

Lo establecido en este apartado para el alta con traspaso también será de aplicación en los casos de clientes que dispongan del servicio Imagenio con TESAU y pasen a contratar otro servicio de acceso a Internet sobre ADSL basado en GigADSL, o viceversa. Desde el punto de vista de los plazos y los precios, el cambio de Imagenio a GigADSL es equivalente al traspaso de conexión ADSL con cambio de modalidad.

En el alta con traspaso de conexión en que el receptor sea Telefónica, no se hará uso de este procedimiento. Sin embargo, en este caso Telefónica deberá comunicar al operador donante que se va a efectuar este traspaso con una antelación mínima de 5 días laborables a que éste se lleve a cabo. Una vez ejecutada, se comunicará este hecho.

## 1. Presentación de solicitudes de alta de conexión

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de alta de conexión en acceso indirecto en la página web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: alta de conexión de cliente en acceso indirecto
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- indicador de alta con traspaso
- número de teléfono (para ADSL)
- nombre completo del cliente
- teléfonos de contacto para cita (fijo, móvil)
- modalidad de la conexión solicitada: A, B, C, D, J, K, L ó M
- variante: microfiltros ó "splitter"
- ITV-usuario
- ICV-usuario
- ITV-PAI
- ICV-PAI
- número administrativo del pPAI<sup>1</sup>

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- dirección postal
- horario preferido por el cliente
- cobertura GigADSL comprobada
- servicios incompatibles verificados con el usuario: hilo musical, teletarifación
- consentimiento para utilizar tecnología ADSL2+, si ello resuelve una situación de invalidez del bucle para la modalidad solicitada.
- consentimiento para instalar "splitter" ante mal funcionamiento con microfiltros
- consentimiento para instalar acometida interior ante mal funcionamiento de instalación con "splitter"
- Servicio de mantenimiento premium
- fecha deseada de alta

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## 2. Denegación de una solicitud de alta de conexión

La solicitud de alta de conexión en acceso indirecto sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

---

<sup>1</sup> En los presentes procedimientos la referencia al pPAI se corresponde indistintamente con puerto en el PAI (Punto de Acceso Indirecto) y en el PAI-D (Punto de Acceso Indirecto-Distante)

- abono inexistente en el servicio telefónico de Telefónica de España
- incompatibilidad entre variante y tipo de línea
- ADSL incompatible con servicios contratados
- el pPAI indicado no está localizado en la demarcación a la que pertenece el bucle
- ITV/ICV ya utilizados en el mismo pPAI
- alcanzado el máximo de conexiones en pPAI
- exceso de ocupación de servicios por unidad básica, según reglas de despliegue
- bucle no cumple las características técnicas para la prestación de la modalidad solicitada
- bucle potencialmente válido con tecnología ADSL2+, pero no se otorgó consentimiento para utilizarla
- solicitud sin indicador de alta con traspaso en línea que ya dispone de ADSL
- alta con traspaso en el que la conexión utiliza tecnología ADSL2+, pero el operador solicitante no otorgó consentimiento para su uso

En particular, no debe dar lugar a la denegación de la solicitud la no concordancia del indicador de alta con traspaso con la información de que disponga Telefónica ni tampoco el estar asociada a una nueva alta de línea telefónica de un abonado si han transcurrido 12 horas desde la finalización del proceso de alta de dicha línea por parte de Telefónica, entendida como el instante en el que el abonado es capaz de realizar y recibir llamadas.

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

### **3. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de alta de conexión en acceso indirecto de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información:

#### En caso de solicitud aceptada

- Indicar que la solicitud de alta de conexión ha sido aceptada
- Se indicará el número administrativo que servirá para identificar la conexión solicitada
- Cuando el cliente se haya dado de baja en GigADSL en los tres meses anteriores a la presentación de la solicitud, se informará sobre la modalidad y variante que tuvo contratada;
- En caso de bucle con servicio GigADSL activo, se notificará al operador donante en el mismo plazo el inicio del procedimiento de traspaso de su conexión a favor de otro Operador.
- Indicación de que se utilizará tecnología ADSL2+ (en caso de haberse otorgado consentimiento).

#### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: *denegación de solicitud de alta de conexión en acceso indirecto*
- código de referencia
- causa concreta de la denegación, según relación en apartado 3
- fecha de la denegación

3. Si son necesarias actuaciones en el domicilio del abonado, Telefónica tratará de concertar cita con el cliente (que podrá ser cualquier día laborable de lunes a viernes) atendiendo a la fecha deseada de alta, si esta va indicada en la solicitud, o en caso contrario en un plazo de 3 días desde la aceptación de la solicitud vía web y teniendo en cuenta las necesidades de coordinación entre los trabajos y procesos implicados.<sup>2</sup>. Si se produce una anulación de cita, Telefónica comunicará esta incidencia y enviará un correo electrónico advirtiéndolo de la situación en las 4 horas hábiles siguientes, con indicación de la causa de anulación en el campo correspondiente (ausencia del cliente, llamada previa del cliente, etc.). En adelante el cliente, o el Operador en su nombre, concertarán nueva cita con Telefónica.
4. En caso de producirse alguna incidencia específica de alta de conexión, se procederá su tramitación según el procedimiento de tratamiento de incidencias. Cuando la tramitación de la incidencia suspenda la solicitud de alta, en caso de bucle que tuviera servicio GigADSL activo en el momento de la solicitud se notificará de esta suspensión al operador donante.
5. En su caso, Telefónica llevará a cabo el traspaso de la conexión según se ha solicitado, garantizando que el usuario afectado no se ve privado del servicio por un período de tiempo superior a 30 minutos, por motivos imputables a Telefónica, salvo en los siguientes casos:
  - si el cambio a modalidad superior originase una incidencia de “Bucle no compatible con la modalidad de ADSL solicitada”
  - si el cambio a una modalidad superior requiere también de un cambio de tecnología de ADSL a ADSL2+ en cuyo caso dicho plazo se incrementará hasta las 6 horas.El plazo de interrupción de 30 minutos tampoco es aplicable a las nuevas altas y conversión de acceso compartido a acceso indirecto.
6. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico y actualización en la página web, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - fecha de alta de conexión en acceso indirecto
  - indicación de instalación de “splitter”
  - indicación de instalación de acometida interior
  - Indicación de instalación con tecnología ADSL2+ (en caso de haberse otorgado consentimiento).
7. En caso de bucle que tuviera servicio GigADSL activo en el momento de la solicitud, se notificará al operador donante con el mismo plazo del apartado anterior la baja de su conexión

Las tareas a realizar podrán incluir las siguientes:

- En caso de haber solicitado variante con “splitter” se procederá a la instalación del mismo por parte de Telefónica en el domicilio del cliente, salvo que este estuviera previamente instalado. La instalación de “splitter” en el domicilio del abonado se acompañará de la verificación de compatibilidad del bucle para ADSL. Sin perjuicio de lo anterior, cuando el “splitter” hubiera sido instalado con anterioridad en el domicilio del abonado, pero el servicio GigADSL hubiera estado de baja por un período de más de 3 meses a la fecha de la nueva petición de alta, Telefónica deberá llevar a cabo la comprobación del “splitter”, sustituyéndolo si fuera necesario, y asimismo deberá proceder a la verificación de la compatibilidad del bucle para ADSL.

---

<sup>2</sup> Telefónica deberá precisar el punto de contacto al que deben dirigirse.

- En caso de haber solicitado la variante con microfiltros y haber otorgado consentimiento para instalar "splitter", si se detectara un potencial mal funcionamiento futuro de la conexión, Telefónica procederá a la instalación de "splitter" cuando sea preciso.
- Cuando se hubiera otorgado consentimiento para instalar acometida interior, ante un potencial mal funcionamiento futuro de una conexión con "splitter", se procederá a dicha instalación cuando sea preciso.

#### 4. Incidencias específicas de provisión en este procedimiento

Están tipificadas las siguientes incidencias en la tramitación de solicitud de alta de conexión en acceso indirecto:

- Bucle no compatible con la modalidad de ADSL solicitada
- Bucle potencialmente compatible para la modalidad solicitada con tecnología ADSL2+, pero no se otorgó consentimiento para utilizarla.
- Cliente ausente, tras no haber sido posible concertar cita
- Cliente desiste de su petición

La comunicación de Incidencia para el caso de "Bucle no compatible con la modalidad de ADSL solicitada", contendrá, además de la información que estipula el procedimiento de gestión de incidencias, los valores de los parámetros que justifican esta incompatibilidad.

#### 5. Plazos

El alta de conexión en acceso indirecto se producirá en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha de alta deseada, o bien ésta sea anterior al vencimiento del plazo máximo, el plazo máximo en días laborables a contar desde la recepción de la solicitud será el que aparece en la siguiente tabla:

Alta sin traspaso en variante con splitter	12 días
Alta sin traspaso en variante con microfiltros	12 días
Alta con traspaso en la que haya instalación de splitter y/o cambio de modalidad	10 días
Alta con traspaso sin instalación de splitter o cambio de modalidad	5 días
Cambio acceso compartido a acceso indirecto	12 días

### 1.5.6 PROCEDIMIENTO DE BAJA DE CONEXIÓN EN ACCESO INDIRECTO

#### 0. Introducción

El procedimiento de baja de conexión en acceso indirecto permite a un operador solicitar a Telefónica la baja en el servicio GigADSL para una línea concreta de abonado.

El procedimiento de baja de conexión de acceso indirecto sólo podrá iniciarse por solicitud del operador que tiene contratado el servicio GigADSL para esa conexión. Si Telefónica recibiera solicitudes de baja deberá remitirlas al operador que preste el servicio GigADSL al abonado para que este proceda a enviar la solicitud de tramitación de la baja.

Cuando el abonado desee contratar con TESAU un servicio incompatible con ADSL, o bien solicite el paso de línea analógica a RDSI o viceversa, previamente a la ejecución de cualquiera de estas actuaciones en el servicio de TESAU, deberá haberse tramitado la solicitud de baja de GigADSL a petición del cliente, mediante procedimiento iniciado por el operador autorizado.

Excepcionalmente, en el caso de que un abonado de TESAU solicite la baja en el servicio telefónico, pase al estado de suspensión por impago, o solicite el cambio de domicilio con cambio de central, el procedimiento de baja en el servicio GigADSL podrá ser iniciado por TESAU. En estos casos, TESAU comunicará al operador autorizado que se llevará a cabo la baja como mínimo 2 días antes de hacerse efectiva, indicando el motivo de la misma (baja del abonado, suspensión por impago o cambio de domicilio con cambio de central).

En el caso en el que se produzca un cambio de titular de la línea sin baja previa del servicio telefónico y existiendo una conexión GigADSL asociada a dicha línea, TESAU no dará de baja la conexión GigADSL asociada. TESAU deberá comunicar al operador autorizado que se producirá un cambio del titular de la línea con 2 días de antelación antes de que sea efectivo dicho cambio.

## **1. Presentación de solicitudes de baja de conexión**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de baja de conexión en acceso indirecto en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: baja de conexión de cliente en acceso indirecto
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo de la conexión
- número de teléfono sobre el que está instalada la conexión

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- nombre completo del cliente
- dirección postal
- fecha deseada de baja

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de baja de conexión en acceso indirecto de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.



2. Telefónica aceptará la solicitud de baja antes de 2 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando que la solicitud de baja de conexión ha sido aceptada.
3. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - fecha baja de conexión en acceso indirecto

### **3. Plazos**

El plazo máximo en el que se efectuará la baja de conexión en acceso indirecto será de 5 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

La fecha de finalización en la facturación de las cuotas mensuales de la conexión que se da de baja viene determinada por el momento en que se produzca la baja efectiva. Cuando dicha baja efectiva se demore más allá del plazo máximo fijado en el párrafo anterior, si el operador no ha solicitado expresamente una fecha posterior, Telefónica dejará de facturar una vez vencido este plazo máximo. En el caso de que el operador hubiera solicitado una fecha posterior al plazo máximo fijado en el párrafo anterior, el cese de la facturación se producirá al día siguiente de la fecha solicitada por el operador.

A partir del momento en que Telefónica deje de facturar este servicio al operador autorizado, el cliente permanecerá en estado de “previsión de nueva alta” durante un período de 3 meses desde que se produce la baja. Si durante este período de 3 meses se produjera una solicitud de alta, esta se llevaría a cabo tal como se detalla en el procedimiento correspondiente.

## **1.5.7 PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE MODALIDAD EN UNA CONEXIÓN**

### **0. Introducción**

El procedimiento de cambio de modalidad en una conexión permite a un operador solicitar a Telefónica la modificación en la modalidad del servicio GigADSL (A, B, C, D, J, K, L ó M) de una conexión concreta de abonado.

Simultáneamente al cambio de modalidad en la conexión también se permite tramitar la instalación de “splitter”. En este caso, y a diferencia de lo que sucede en la ejecución de una solicitud de alta de conexión con filtrado centralizado, el servicio de instalación de “splitter” no incluye las pruebas de funcionamiento extremo a extremo que se realizan en central y en domicilio del abonado.

### **1. Presentación de solicitudes de cambio de modalidad**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de cambio de modalidad de conexión en acceso indirecto en la página web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: cambio de modalidad en una conexión

- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo de la conexión
- número de teléfono sobre el que está instalada la conexión
- nueva modalidad de conexión solicitada: A, B, C, D, J, K, L ó M

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- nombre completo del cliente
- dirección postal
- indicación para proceder a la modificación de ITV/ICV
- ITV-usuario
- ICV-usuario
- ITV-PAI
- ICV-PAI
- fecha deseada del cambio
- consentimiento para utilizar tecnología ADSL2+, si ello resuelve una situación de invalidez del bucle para la modalidad solicitada.
- indicación para proceder a la instalación de “splitter”
- consentimiento para instalar acometida interior ante mal funcionamiento de instalación con “splitter”
- fecha deseada de cambio de modalidad

Los campos de ITV/ICV que no se vayan a modificar se podrán dejar en blanco.

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Denegación de una solicitud de cambio de modalidad en una conexión**

La solicitud de modificación de modalidad sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- alcanzado el máximo de conexiones en pPAI: la suma de los SCR de las conexiones activas hace que con la modificación solicitada se supere la velocidad en el pPAI, cuando no está desactivado el Control de Admisión de Conexiones (CAC).
- bucle no cumple las características técnicas para la prestación de la modalidad solicitada
- bucle potencialmente válido con tecnología ADSL2+, pero no se otorgó consentimiento para utilizarla
- exceso de ocupación de servicios por unidad básica, según reglas de despliegue
- ITC/ITV ya utilizados en el mismo pPAI

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

Cuando se deniegue la solicitud de cambio de modalidad en una conexión, quedará provisionada la modalidad anterior que tuviera dicha conexión.

### **3. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de cambio de modalidad de conexión de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información

#### En caso de solicitud aceptada

- Indicar que la solicitud de modificación de modalidad ha sido aceptada
- Indicación de que se utilizará tecnología ADSL2+ (en caso de haberse otorgado consentimiento).

#### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: *denegación de solicitud de cambio de modalidad en la conexión*
  - código de referencia
  - causa concreta de la denegación, según relación en apartado 3
  - fecha de la denegación
3. Si son necesarias actuaciones en el domicilio del abonado, Telefónica tratará de concertar cita con el cliente (que podrá ser cualquier día laborable de lunes a viernes) atendiendo a la fecha deseada de alta, si esta va indicada en la solicitud, o en caso contrario en un plazo de 3 días desde la aceptación de la solicitud vía web y teniendo en cuenta las necesidades de coordinación entre los trabajos y procesos implicados. . Si se produce una anulación de cita, Telefónica comunicará esta incidencia y enviará un correo electrónico advirtiendo de la situación en las 4 horas hábiles siguientes, con indicación de la causa de anulación en el campo correspondiente (ausencia del cliente, llamada previa del cliente, etc.). En adelante el cliente, o el Operador en su nombre, concertarán nueva cita con Telefónica..
  4. En caso de producirse alguna incidencia específica de instalación de “splitter”, se procederá a su tramitación según el procedimiento de tratamiento de incidencias.
  5. Acordar con el operador la fecha y hora en que se va a llevar a cabo el cambio de modalidad de la conexión.
  6. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico y actualización en la página web, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
    - Fecha de cambio de modalidad en la conexión
    - En su caso, fecha de instalación de “splitter”
    - En su caso, indicación de instalación de acometida interior
    - Indicación de instalación con tecnología ADSL2+ (en caso de haberse otorgado consentimiento).

#### **4. Incidencias específicas de provisión en este procedimiento**

Están tipificadas las siguientes incidencias en la tramitación relativas a la instalación de “splitter”:

- Bucle no compatible con la modalidad de ADSL solicitada
- Bucle potencialmente compatible para la modalidad solicitada con tecnología ADSL2+, pero no se otorgó consentimiento para utilizarla.
- Cliente ausente, tras no haber sido posible concertar cita
- Cliente desiste de su petición

#### **5. Plazos**

El cambio de modalidad en conexión en se producirá en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha de alta deseada, o bien esta esté comprendida en los 10 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud, el plazo máximo en el que se efectuará el cambio de modalidad en una conexión será de 10 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

### **1.5.8 PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE ITV/ICV EN UNA CONEXIÓN**

#### **0. Introducción**

El procedimiento de cambio de ITV/ICV en una conexión permite a un operador solicitar a Telefónica la modificación en los identificadores de trayecto virtual y de canal virtual asociados a una línea concreta de abonado.

#### **1. Presentación de solicitudes**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de cambio de ITV/ICV en una conexión en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: cambio de ITV/ICV en una conexión
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo de la conexión

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- nombre cliente
- dirección postal

- ITV-usuario
- ICV-usuario
- ITV-PAI
- ICV-PAI
- fecha deseada del cambio

Los campos de ITV/ICV aparecen como opcionales debido a que aquéllos que no se vayan a modificar se podrán dejar en blanco.

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Denegación de una solicitud**

La solicitud de cambio de ITV/ICV en una conexión sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- ITC/ITV ya utilizados en el mismo pPAI

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

## **3. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de cambio de ITV/ICV en una conexión de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 2 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información:

### En caso de solicitud aceptada

- indicar que la solicitud ha sido aceptada

### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: denegación de solicitud de cambio de ITV/ICV en una conexión
- código de referencia
- causa concreta de la denegación, según relación en apartado 3
- fecha de la denegación

3. Acordar con el operador la fecha y hora en que se va a llevar a cabo el cambio
4. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar en el plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - número administrativo asociado a la conexión solicitada
  - fecha cambio de ITV/ICV en la conexión

## 4. Plazos

El cambio de ITV/ICV en una conexión se producirá en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha de alta deseada, o bien esta esté comprendida en los 5 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud, el plazo máximo en el que se efectuará el cambio de ITV/ICV en una conexión será de 5 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

### 1.5.9 PROCEDIMIENTO DE ALTA DE PPAI

#### 0. Introducción

El procedimiento de alta de pPAI permite a un operador solicitar a Telefónica la constitución de un nuevo puerto para GigADSL en un PAI o PAI-D.

#### 1. Presentación de solicitudes

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de alta de pPAI<sup>3</sup> en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: alta de pPAI
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- demarcación
- interfaz del pPAI (155 Mbit/s eléctrico, 155 Mbit/s óptico, 34 Mbit/s, 2 Mbit/s)
- indicación de desactivación del Control de Admisión de Conexiones (CAC)

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- indicación de que se desea puerto en PAI-D
- código MIGA de la central donde se ubicará el PAI-D
- fecha deseada de la habilitación del pPAI

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

#### 2. Denegación de una solicitud

La alta de pPAI sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

---

<sup>3</sup>La referencia al pPAI se corresponde indistintamente con puerto en el PAI (Punto de Acceso Indirecto) o en el PAI-D (Punto de Acceso Indirecto-Distante)

- puerto PAI-D solicitado en central no abierta a interconexión
- puerto PAI-D solicitado en central en donde está ubicado el PAI
- puerto PAI-D solicitado en central ubicada fuera del núcleo urbano en donde se localiza el PAI

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

### **3. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de alta de pPAI de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información:

#### En caso de solicitud aceptada

- indicar que la solicitud ha sido aceptada
- número administrativo asociado al pPAI habilitado

#### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: *denegación de alta de pPAI*
  - código de referencia
  - causa concreta de la denegación, según relación en apartado 3
  - fecha de la denegación
3. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
    - fecha de efectividad del alta de pPAI

### **4. Plazos**

El alta de pPAI se producirá en un plazo de 15 días laborables desde el envío de la solicitud si se trata de un puerto a instalar en un PAI, o bien en un plazo de 30 días laborables desde el envío de la solicitud si se trata de un puerto a instalar en un PAI-D.

Cuando el operador indica en su solicitud una fecha de alta deseada y esta sea posterior a los plazos fijados en el párrafo anterior, el servicio se provisionará en la fecha deseada.

## **1.5.10 PROCEDIMIENTO DE BAJA DE PPAI**

### **0. Introducción**

El procedimiento de baja de pPAI permite a un operador solicitar a Telefónica la baja de un puerto para GigADSL que el operador tuviera activo en un PAI o PAI-D.

## 1. Presentación de solicitudes

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de baja de pPAI en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: baja de pPAI
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo del pPAI a dar de baja
- demarcación en la que se encuentra el pPAI a dar de baja

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- Fecha deseada de baja

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## 2. Denegación de una solicitud

La baja de pPAI sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- puerto de PAI o PAI-D con conexiones de cliente activas

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

## 3. Interacciones

1. El operador rellenará una solicitud de baja de pPAI de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 2 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información:

### En caso de solicitud aceptada

- indicar que la solicitud ha sido aceptada

### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: denegación de baja de pPAI
- código de referencia
- causa concreta de la denegación, según relación en apartado 3



3. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - fecha de la baja

#### **4. Plazos**

La baja de pPAI se producirá en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha deseada, o bien esta esté comprendida en los 5 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud, el plazo máximo en el que se efectuará la baja de pPAI será de 5 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

### **1.5.11 PROCEDIMIENTO DE DESACTIVACIÓN O ACTIVACIÓN DEL CAC EN PPAI**

#### **0. Introducción**

El procedimiento de desactivación o activación del Control de Admisión de Conexiones (CAC) permite al operador solicitar a Telefónica la modificación en la configuración de esta facilidad en un puerto para GigADSL que el operador tuviera activo en un PAI o PAI-D.

La desactivación del CAC permite eliminar el límite máximo de conexiones por pPAI que son posibles atendiendo a la suma de los valores de SCR de las conexiones de abonado.

#### **1. Presentación de solicitudes**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de desactivación o activación del CAC en pPAI en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: desactivación o activación del CAC en pPAI
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- Fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- Número administrativo del pPAI (puerto en PAI o en PAI-D)
- Desactivación del CAC
- Activación del CAC (excluyente con la anterior)

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- Fecha deseada de desactivación/activación

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de desactivación o activación del CAC en pPAI de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará la solicitud antes de 2 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando que la solicitud ha sido aceptada
3. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - fecha de la desactivación o activación del CAC

## **3. Plazos**

La desactivación o activación del CAC en pPAI se producirá en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha deseada, o bien esta esté comprendida en los 5 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud, el plazo máximo en el que se efectuará la desactivación o activación del CAC en pPAI será de 5 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

### **1.5.12 PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE ”SPLITTER”**

#### **0. Introducción**

El procedimiento de instalación de ”splitter” permite al operador solicitar a Telefónica el cambio de variante pasando de filtrado mediante microfiltros a filtrado mediante “splitter”, lo que supone la instalación por parte de Telefónica del ”splitter” en el domicilio del abonado.

A diferencia de lo que sucede en la ejecución de una solicitud de alta de conexión con filtrado centralizado, el servicio de instalación de “splitter” no incluye las pruebas de funcionamiento extremo a extremo que se realizan en central y en domicilio del abonado.

Este procedimiento de instalación de “splitter” también es de aplicación para el caso de bucles desagregados en acceso compartido.

#### **1. Presentación de solicitudes**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de instalación de ”splitter” en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: instalación de ”splitter”

- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo de la conexión
- nombre completo del cliente
- teléfonos de contacto para cita (fijo, móvil)

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- dirección postal
- horario preferido por el cliente
- consentimiento para instalar acometida interior ante mal funcionamiento de instalación con “splitter”

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## 2. Interacciones

1. El operador rellenará una solicitud de instalación de “splitter” de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará la solicitud antes de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando que la solicitud ha sido aceptada
3. Si son necesarias actuaciones en el domicilio del abonado, Telefónica tratará de concertar cita con el cliente (que podrá ser cualquier día laborable de lunes a viernes) atendiendo a la fecha deseada de alta, si esta va indicada en la solicitud, o en caso contrario en un plazo de 3 días desde la aceptación de la solicitud vía web y teniendo en cuenta las necesidades de coordinación entre los trabajos y procesos implicados.. Si se produce una anulación de cita, Telefónica comunicará esta incidencia y enviará un correo electrónico advirtiendo de la situación en las 4 horas hábiles siguientes, con indicación de la causa de anulación en el campo correspondiente (ausencia del cliente, llamada previa del cliente, etc). En adelante el cliente, o el Operador en su nombre, concertarán nueva cita con Telefónica.
4. En caso de producirse alguna incidencia específica de instalación de “splitter”, se procederá su tramitación según el procedimiento de tratamiento de incidencias.
5. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico y actualización en la página web, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - fecha de instalación de “splitter”
  - indicación de instalación de acometida interior

Las tareas a realizar podrán incluir las siguientes:

- Cuando se hubiera otorgado consentimiento para instalar acometida interior, ante un potencial mal funcionamiento futuro de la instalación con "splitter", se llevará a cabo dicha instalación cuando proceda.

### **3. Incidencias específicas de provisión en este procedimiento**

Están tipificadas las siguientes incidencias en la tramitación de solicitud de instalación de "splitter":

- Cliente ausente, tras no haber sido posible concertar cita
- Cliente desiste de su petición

### **4. Plazos**

El plazo máximo en el que se efectuará la instalación de "splitter" de 10 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

## **1.5.13 PROCEDIMIENTO DE MIGRACIÓN DE CONEXIONES DE pPAI**

### **0. Introducción**

El procedimiento de migración de conexiones de pPAI se podrá emplear en dos supuestos diferentes:

- Traslado de conexiones entre puertos del mismo operador: un operador solicita a Telefónica el traslado de determinadas conexiones de usuario de un puerto de PAI o PAI-D a otro, correspondiendo ambos puertos al mismo operador que contrata GigADSL
- Traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes: un operador (receptor) solicita a Telefónica el traslado masivo de conexiones correspondientes a un mismo PSI, que estaba recibiendo un servicio mayorista de otro operador (donante), pero sin que ello suponga un cambio en la relación entre el PSI que comercializa el servicio final y sus clientes.

Bajo el primer supuesto, el operador puede, por ejemplo, contratar un puerto de mayor capacidad e ir migrando de forma ordenada las conexiones de usuario asociadas al antiguo puerto, o pasar a los clientes de un PAI a un PAI-D en la misma demarcación.

El segundo supuesto permite al operador receptor ofrecer sus servicios a un PSI, quién tenía contratados los servicios mayoristas de sus líneas ADSL con el operador donante. El operador donante podrá ser bien una entidad que a su vez tuviera contratado el servicio mayorista GigADSL de TESAU, o la propia TESAU en el caso en que este operador comercializara un servicio mayorista en un nivel superior al GigADSL (por ejemplo ADSL IP), que hiciera uso de la misma infraestructura de red que se utiliza en GigADSL.

La solicitud de traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes sólo se podrá realizar tras haber obtenido el consentimiento escrito del PSI, con detalle de todas las conexiones de abonado afectadas por esta migración. El cliente final no cambia de proveedor, y por tanto no se precisa obtener su consentimiento para a llevar a cabo esta operación dado que se asume que ha dejado en manos del PSI la elección del operador que considere oportuno.

Las solicitudes de traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes deben referirse a un mínimo de 100 conexiones ADSL de abonado. De no alcanzarse esta cifra deberá emplearse el procedimiento de alta de conexión con traspaso.

Se ofrecen dos métodos de migración de conexiones:

- Migración parcial con identificación individual de conexiones.
- Migración en bloque de todas las conexiones de un puerto (no válida para traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes).

El procedimiento de migración de conexiones de pPAI no permite solicitar simultáneamente el cambio de modalidad de conexiones individuales, ni la instalación de splitter en el domicilio del abonado.

### **1. Presentación de solicitudes**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de migración de conexiones de pPAI en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto.

El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: migración de conexiones de pPAI
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (aaaammdd)
- indicador de traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes
- número administrativo del pPAI antiguo
- número administrativo del pPAI nuevo
- Indicador de migración en bloque de conexiones (sólo para traslado de conexiones entre puertos del mismo operador)
- Indicador de migración parcial de conexiones. En este caso, para cada una de las conexiones que se desee migrar del pPAI antiguo al nuevo:
  - número administrativo de la conexión
  - en traslado de conexión entre puertos de operadores diferentes también se incluirá:
    - ITV-usuario
    - ICV-usuario
    - ITV-PAI
    - ICV-PAI

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- fecha de migración deseada

En migración parcial, para el caso de traslado de conexiones entre puertos del mismo operador, para cada una de las conexiones se podrán indicar los siguientes campos opcionales:

- nuevos valores de ITV/ICV:

- ITV-usuario
- ICV-usuario
- ITV-PAI
- ICV-PAI
- consentimiento para utilizar tecnología ADSL2+

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Denegación de una solicitud**

La migración de conexiones de pPAI sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- el pPAI nuevo se encuentra fuera de la demarcación a que pertenece el pPAI antiguo
- solicitud de migración en bloque para traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes
- solicitud de traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes con menos de 100 conexiones ADSL de abonado
- para cada una de las conexiones se podrán dar las siguientes causas de denegación:
  - ITC/ITV ya utilizados en el mismo pPAI
  - alcanzado el máximo de conexiones en pPAI
  - Migración de conexión que utiliza tecnología ADSL2+, pero el operador solicitante no otorgó su consentimiento.

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

## **3. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de migración de conexiones de pPAI de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información:

### En caso de solicitud aceptada

- indicar que la solicitud ha sido aceptada
- en caso de traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes, se notificará al operador donante que tuviera contratado el servicio GigADSL, en el mismo plazo, la baja de estas conexiones indicando la causa
- Indicación de que se utilizará tecnología ADSL2+ (en caso de haberse otorgado consentimiento).

### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: denegación de migración de conexiones de pPAI
- código de referencia
- causa concreta de la denegación, según relación en apartado 3
- fecha de la denegación

3. Acordar con el operador la fecha y hora en que se va a llevar a cabo la migración.
4. Telefónica llevará a cabo la migración de las conexiones según se ha solicitado, garantizando que ninguno de los usuarios afectados se ve privado del servicio por un período de tiempo superior a 1 hora, por motivos imputables a Telefónica.
5. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar el mismo día de la migración o siguiente. Se indicará:
  - En el caso de migración en bloque de conexiones, fecha en la que se ha producido la migración
  - En el caso de migración individual de conexiones, para cada una de las conexiones:
    - Fecha en la que se ha producido la migración de pPAI
  - En el caso de traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes, se notificará al operador donante que tuviera contratado el servicio GigADSL, en el mismo plazo, la baja de estas conexiones

#### **4. Plazos**

La migración de conexiones de pPAI se ejecutará en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha de cambio deseada, o bien esta esté comprendida en los 10 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud, el plazo máximo en el que se efectuará el cambio de modalidad en la conexión será de 10 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

### **1.5.14 PROCEDIMIENTO DE MODIFICACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

#### **0. Introducción**

El procedimiento de modificación del servicio de mantenimiento permite al operador solicitar a Telefónica el paso de mantenimiento estándar a premium o viceversa. Se aplica tanto a conexiones GigADSL de abonado como para líneas desagregadas.

#### **1. Presentación de solicitudes**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: modificación de la modalidad del servicio de mantenimiento
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo de la conexión
- tipo de mantenimiento deseado: premium o estándar

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de cambio de servicio de mantenimiento.
2. Telefónica aceptará la solicitud antes de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando que la solicitud ha sido aceptada con las condiciones del servicio solicitado. A partir de este momento comenzarán a aplicarse las nuevas condiciones del servicio.



## **4. SERVICIOS DE ACCESO A LA INFORMACIÓN SOBRE LA OBA**

### **4.1 Ventanilla única de acceso**

Telefónica ofrecerá todos sus servicios de acceso a información a través de un punto único de acceso basado en una solución de acceso seguro a Web.

Telefónica deberá comunicar con al menos 15 días de antelación cualquier modificación en el acceso a los datos de los servicios de información mayoristas que haya publicado, manteniendo el acceso a los anteriores datos al menos dos meses desde la disponibilidad operativa de la modificación realizada.

Cada operador solicitará a Telefónica mediante escrito formal un código de usuario y una contraseña para acceder al sistema Web, que le serán entregados en el plazo de cinco días. Telefónica podrá así garantizar la autenticación del usuario del sistema.

### **4.2 Servicios de Provisión de información de repartidores, cables y pares**

Telefónica ofrece el acceso a las siguientes bases de información:

- Base de datos de edificios y repartidores de pares de cobre de abonado (RPCAs)
- Base de datos de unidades básicas
- Base de datos de pares individuales
- Relación de demarcaciones y centrales donde se ofrece acceso indirecto y lista de PAIs.

### **4.3 Base de datos de edificios y repartidores**

Telefónica dispondrá de una base de datos actualizada sobre todos los edificios y repartidores de pares de cobre de abonado susceptibles de acceso por otros operadores.

Esta base de datos incluirá la siguiente información para cada edificio y repartidor o elemento de red equivalente:

- Código MIGA u otro código identificativo
- Provincia
- Nombre del edificio
- Tipo de edificio: convencional, tipificado, local alquilado, contenedor, armario intemperie, etc.
- Localización exacta (dirección postal completa)
- Área atendida por el repartidor, incluyendo un mapa geográfico a escala (en formato tratable por sistemas de información geográfica) y un listado de calles correspondientes al área atendida por el repartidor.
- Áreas de cableados en curso de instalación o de instalación prevista asociados a repartidor en el mismo edificio, incluyendo un mapa geográfico (en formato tratable por sistemas de información geográfica) y el listado de calles correspondientes, así como la fecha de disponibilidad prevista.
- Tipo de punto de acceso: repartidor de central local, repartidor de unidad remota, repartidor de concentrador, otro tipo de punto de acceso.

- Edificio permanentemente atendido (si/no).<sup>1</sup>
- Espacio disponible para coubicación en SdT y estado de acondicionamiento del recinto en SdT (no proyectado, proyectado, en ejecución, terminado)
- Espacio disponible para coubicación en SdO y estado de acondicionamiento de la SdO (no proyectada, proyectada, en ejecución, terminada)
- Espacio disponible en parcela de Telefónica (superficie de la parcela sin computar la superficie del edificio). Una vez que disponga del dato definitivo de la superficie del edificio, Telefónica estará obligada a incorporarlo en la base de datos.
- Espacio en recuperación (con fecha prevista de disponibilidad)
- Espacio disponible para coubicación conforme a la información de planificación
- Rangos de numeración cubiertos y distrito asociado
- Número de pares ocupados y número de pares vacantes
- Características topológicas de los pares: longitud media, longitud máxima, distribuciones (cuantiles) de longitudes de los bucles del repartidor.
- Fecha de la última actualización.

Las modificaciones que afecten al área atendida por un repartidor o a las áreas de cableados previstos deberán aparecer en la base de datos con una antelación de tres meses a su realización efectiva.

La base de datos de edificios y repartidores contendrá información tanto de repartidores ubicados en edificios donde se ofrece coubicación y ubicación distante en parcela de Telefónica, como del resto de repartidores. Cuando Telefónica realice actualizaciones o correcciones de la bases de datos, informará de ello a través de su ventanilla única indicando asimismo la fecha de actualización.

Para facilitar su tratamiento automatizado y sistemático así como su integración en los sistemas de información de los operadores o en una aplicación informática de base de datos, la información, además de ser tan precisa, homogénea y completa como sea posible, se encontrará debidamente estructurada en un único archivo de formato MS-Access o texto CSV (valores separados por comas).

#### **4.4 Base de datos de unidades básicas**

Telefónica dispondrá de una base de datos actualizada sobre todas las unidades básicas de cables de pares de cada repartidor principal, susceptibles de acceso por otros operadores. Esta base de datos incluirá la siguiente información para cada unidad básica dependiente de un determinado repartidor o elemento de red equivalente:

- Código MIGA u otro código identificativo del edificio y repartidor al que pertenece
- Código identificativo de la unidad básica a la que pertenece (Grupo/Par/Caja/Número de unidad básica)
- Tipo de cable (unidad básica de 25 pares; unidad básica de 100 pares; cable XDSL; cable CHDB3; otro)
- Tipo de unidad básica: corta, media, larga, muy larga.
- Por cada unidad básica:
  - número de pares activos con cada tecnología y modulación (pots, 2B1Q, 4B3T, rdsi primario HDB3, adsl/pots, adsl/rdsi, shdsl, adsl2, adsl2+, vdsl, hdsl, y 4B3T ibermic, etc.)

---

<sup>1</sup> Telefónica informará además en el Proyecto Técnico de Coubicación sobre la calificación del edificio como atendido, no atendido con CRAT o no atendido sin CRAT.

- velocidades máximas de uso<sup>2</sup> (downstream, upstream, simétrica)
- fecha en que se activaron las señales en cada par<sup>3</sup>
- **confidencial:** relación de operadores presentes en la unidad básica. Esta información sólo estará disponible en caso de que un operador abra una incidencia por interferencias en uno o más pares en esa unidad.

La base de datos de unidades básicas será accesible mediante consultas suficientemente flexibles, que incluirán al menos la consulta individual por par y la consulta general por repartidor.

#### 4.5 Base de datos sobre pares de cobre individuales

Telefónica dispondrá de una base de datos actualizada sobre todos los pares de cobre correspondientes a bucles de abonado activos o vacantes, por cada repartidor principal, susceptibles de acceso por otros operadores.

Esta base de datos incluirá la siguiente información para cada par de cobre dependiente de un determinado repartidor o elemento de red equivalente:

- código MIGA u otro código identificativo del edificio y repartidor al que pertenece
- código identificativo de la unidad básica a la que pertenece
- número de teléfono del par de abonado (sólo pares activos)
- identificador único del bucle
- dirección postal completa en caso de par vacante con acometida no-ICT
- dirección postal completa donde se ubica la caja terminal en caso de par vacante con acometida ICT
- tipo de unidad básica a la que pertenece (corta, media, larga, muy larga)
- tipo de cable (unidad básica de 25 pares; unidad básica de 100 pares; cable XDSL; cable CHDB3; otro)
- número de tramos que constituyen el par
- información de grupo, par y caja de cada tramo
- calibre de cada tramo (se considerará el menor)
- tipo de cable de cada tramo
- longitud total del bucle en metros
- número de ramas
- atenuación teórica del bucle ( a 150 kHz, 135  $\Omega$ )
- potencialidad aproximada para prestación de servicios basados en ADSL, en las modalidades del servicio de acceso indirecto contempladas en el apartado 1.4.5.1 (sobre POTS, sobre RDSI, con microfiltros).
- bucle equipado con PTR, TR1, splitter de abonado, bucle vacante
- par caracterizado para un operador: indicar operador y fecha de caracterización.

Sin perjuicio de que se establezcan consultas más flexibles, existen en principio las siguientes modalidades de acceso a la base de datos sobre pares de cobre individuales:

- Servicio “on line” en el que el sistema responde de forma inmediata a la consulta individual de un número de abonado o dirección.

<sup>2</sup> Se indicará en qué banda de las tres siguientes se sitúa la velocidad máxima descendente utilizada: menor que 2 Mbits/s, entre 2 y 4 Mbits/s, mayor que 4 Mbits/s.

<sup>3</sup> Los operadores deberán informar sobre los cambios de velocidad máxima utilizada para que Telefónica pueda actualizar debidamente la base de datos.

- Interfaz automática de comunicaciones máquina-a-máquina para ejecución de las consultas definidas en el punto anterior.
- El sistema responde en un plazo de 24 horas a una consulta múltiple de una serie de números de abonado o direcciones realizada mediante un fichero de texto ASCII de hasta 1.000 números o direcciones. Se establece en este caso una limitación de un fichero por operador y día. Como respuesta, Telefónica proporcionará un fichero (accesible sólo para el operador interesado, mediante web o correo electrónico) que contiene la información solicitada de cada uno de los bucles indicados.

#### **4.6 Demarcaciones y centrales donde se ofrece acceso indirecto y lista de PAIs**

Telefónica actualizará en su sistema web toda la información relativa a cambios o aperturas de nuevas centrales (locales o remotas) o introducción de nuevas variantes y/o modalidades de servicios de acceso indirecto junto con los rangos de numeración asociados a cada una de ellas. Telefónica anunciará las aperturas de nuevas centrales para ADSL sobre RTB y ADSL sobre RDSI, con sus correspondientes rangos de numeración, con un mínimo de dos meses de antelación a que las líneas afectadas estén disponibles para la prestación de estos servicios. Esta información debe poder ser extraíble en un fichero tratable.

Se incluye en un apéndice la lista actualizada de todas centrales sobre las que se pone a disposición de los operadores el acceso indirecto GigADSL. Para cada central se incluirá la siguiente información:

- Provincia
- Nombre de la Central
- Opción contemplada: ADSL/RTB, ADSL/RDSI, ADSL ambos, ADSL2+/RTB, ADSL2+/RDSI, ADSL2+ ambos.
- Código MIGA u otro código identificativo
- Demarcación
- Rangos de numeración dependientes disponibles para acceso indirecto, con su fecha prevista de disponibilidad (en caso de no estarlo aún)

Otro apéndice contiene la lista actualizada de PAIs para el servicio GigADSL. Se incluirá la siguiente información para cada PAI:

- Provincia
- Nombre de la Central
- Código MIGA u otro código identificativo
- Demarcación
- Localización exacta (dirección postal completa)

#### **4.7 Servicio de Caracterización de Pares de Abonado**

Mediante este servicio se solicita, accediendo al sistema web, la caracterización mediante medidas individualizadas del comportamiento de uno o varios pares concretos. El servicio puede solicitarse mediante el formulario específico o por medio de la solicitud de prolongación de par. Los pares a caracterizar se identificarán por los correspondientes

números de abonado o direcciones en caso de bucles vacantes.<sup>4</sup> Igualmente podrá utilizarse el identificador único del bucle facilitado por la base de datos de pares individuales.

Telefónica realizará las medidas pertinentes sobre los dos extremos de los pares de abonado solicitados (entre el PTR y el RdO, o entre el PTR y el RPCA en caso de par no prolongado), y comunicará al Operador la información resultante. Cuando las medidas se tengan que realizar desde RdO, el operador cobificado confirmará la asistencia de su personal o pondrá a disposición de Telefónica los medios necesarios para acceder al RdO, de manera que se puedan efectuar las medidas de caracterización en la fecha y ventana horaria convenida.

Por par de abonado, se incluirá, además de los datos ya conocidos de la BD de pares, la siguiente información:

a) fecha y hora de las medidas.

b) información topológica:

- longitud del bucle y número de ramas laterales existentes
- existencia de regeneradores en pares adyacentes pertenecientes a la misma unidad básica, o en pares pertenecientes a unidades básicas adyacentes cuya terminación se realice en la misma caja terminal
- existencia de bobinas de carga en el tendido del par

c) medidas de atenuación:

Medida de la atenuación del par entre el RdO y el PTR del Domicilio del Cliente a las frecuencias de 40 kHz, 150 kHz, 300 kHz y 1024 kHz. La medida se realiza en un solo sentido y a las frecuencias citadas, con las siguientes características:

- potencia de salida de cada tono: 0 dBm
- impedancia de medida (generador y receptor): 135  $\Omega$
- rango de medida de atenuación: 0 dB a 90 dB

d) medidas de ruido:

ADSL:

Medida del nivel de ruido del par, en el PTR del cliente, mediante un filtro de tipo G, según IEE 743-1995, y cuyas características son:

- Ancho de Banda: 20 kHz a 1100 kHz
- Impedancia: 100  $\Omega$

ADSL2+:

Mientras no exista Normativa al respecto, la media del nivel de ruido del par, en el PTR del cliente, se realizará mediante un filtro plano con las siguientes características:

- Ancho de Banda: 20 kHz a 2200kHz
- Impedancia: 100  $\Omega$

e) medidas de señal ADSL para STB o RDSI:

- Medida en el PTR del cliente de: atenuación, relación señal a ruido, densidad espectral de potencia y velocidad binaria transportada en cada tono (con relación señal a ruido 6 dB), para cada una de las portadoras ADSL sobre POTS o RDSI.

---

<sup>4</sup> Es conveniente asimismo comunicar la modalidad de acceso al bucle de abonado prevista, así como la ó las tecnologías que se pretende utilizar sobre dichos pares.

- Medida en el PTR del cliente de las velocidades de sincronización ADSL (en kbit/s), en sentido ascendente y descendente, según ANSI T1-413, y con las siguientes características:
    - tonos ADSL: n x 4,3125 khz
    - impedancia: 100  $\Omega$
    - relación señal a ruido: 6 dB
- f) medidas de señal ADSL2+ para STB o RDSI:
- Medida en el PTR del cliente de: atenuación, relación señal a ruido, densidad espectral de potencia y velocidad binaria transportada en cada tono (con relación señal a ruido 6 dB), para cada una de las portadoras ADSL2+ sobre POTS o RDSI.
  - Medida en el PTR del cliente de las velocidades de sincronización ADSL2+ (en kbit/s), en sentido ascendente y descendente, según ITU-T G.992.5, y con las siguientes características:
    - tonos ADSL: n x 4,3125 khz
    - impedancia: 100  $\Omega$
    - relación señal a ruido: 6 dB
- g) medidas para señal xDSL (SHDSL):
- velocidad en la interfaz de usuario, de entre las siguientes disponibles 2048, 1984, 1536, 1024, 768, 512 y 256 kbit/s. Se obtiene configurando manualmente mediante programación en el equipo UTR-SHDSL las diferentes velocidades posibles hasta obtener la velocidad más alta a la cual se sincronizan las UTR-SHDSL. El margen de ruido mínimo requerido será de 6 dB

Telefónica seguirá el criterio de aceptar y atender las solicitudes lo antes posible, y en el orden en que son recibidas. Se gestionarán como máximo 100 solicitudes diarias. Si fuese necesario este cupo se actualizará para adaptarse a la demanda.

## **4.8 Procedimiento de petición de caracterización de pares de abonado**

### **4.8.1 Presentación de solicitudes**

El Formulario de solicitud en web incluirá los siguientes campos:

- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- caracterización solicitada
  - fecha y hora de la petición (ddmmaaaa)
  - número de teléfono correspondiente al par a caracterizar o identificación del par vacante
  - código MIGA de la central/repartidor
  - código identificativo de la unidad básica a la que pertenece
  - tecnología de referencia: ADSL, SHDSL,...
- indicación de fecha y hora concertada con el cliente para cita (margen de hora y media)

- datos persona de contacto para cita
  - nombre y apellidos
  - teléfonos (fijo y/o móvil)
  - dirección postal completa de la cita

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios de la solicitud de caracterización, ésta quedará registrada en ese momento.

#### **4.8.2 Causas de denegación**

La solicitud sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- imposible identificar el bucle solicitado, con indicación del motivo
- no existe bucle vacante (sólo aplicable a caracterización de bucle vacante)
- superación de cupo diario
- causa de fuerza mayor.

#### **4.8.3 Interacciones**

1. El operador solicita a Telefónica la caracterización de ciertos pares de abonado y el sistema valida la solicitud.
2. En el plazo de 2 días hábiles, Telefónica aceptará la solicitud, o la denegará si se diese una de las circunstancias especificadas como causa de denegación, comunicándolo por correo electrónico y en la página web.

##### ***Si la solicitud es aceptada***

3. Telefónica tratará de concertar cita con el cliente (que podrá ser cualquier día hábil, de lunes a sábado) en el plazo de tres días hábiles. También podrá ser el propio cliente, o el Operador en nombre del cliente y con su conocimiento, quien se dirija a Telefónica para concertar la cita<sup>5</sup>.

##### ***Si se produce una anulación de cita***

4. Telefónica comunicará esta incidencia en la página de estado de la petición de caracterización del par y enviará un correo electrónico advirtiendo de la situación en las 4 horas hábiles siguientes, con indicación de la causa de anulación en el campo correspondiente (ausencia del cliente, llamada previa del cliente, etc.). En adelante el cliente, o el Operador en su nombre, concertarán nueva cita con Telefónica.

##### ***Si no se produce una anulación***

5. Una vez ejecutadas las tareas necesarias, Telefónica pondrá los resultados a disposición del operador en la página web en un plazo de 2 días desde la realización de las pruebas. El plazo total de suministro del servicio de caracterización no ha de superar los 6 días.

---

<sup>5</sup> Telefónica precisará el punto de contacto al que deben dirigirse.