



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

IGNACIO REDONDO ANDREU, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA

Que en la Sesión número 28/09 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 29 de julio de 2009, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la:

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE RESUELVEN LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN INTERPUESTOS POR TELEFÓNICA DE ESPAÑA SAU, FRANCE TELECOM ESPAÑA SA Y LA ASOCIACIÓN DE EMPRESAS OPERADORAS Y DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CONTRA LA RESOLUCIÓN DE 2 DE ABRIL DE 2009 (DT 2008/196) SOBRE LA MODIFICACIÓN DE LA OFERTA DE ACCESO AL BUCLE DE ABONADO (OBA).

En relación con los recursos de reposición interpuestos por Telefónica de España SA (en adelante TESAU), France Telecom España SA (en adelante ORANGE) y la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante ASTEL) contra la resolución de fecha 2 de abril de 2009 sobre la modificación de la oferta de acceso al bucle de abonado (OBA) en aspectos relacionados con el nivel de calidad del servicio de prolongación del par (DT 2008/196), el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha adoptado, en su sesión núm. 28/09 del día de la fecha, la siguiente Resolución AJ 2009/764:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

HECHOS

PRIMERO.- RESOLUCIÓN DE 2 DE ABRIL DE 2009.

Con fecha 2 de abril 2009 la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones dictó resolución sobre la modificación de la oferta de acceso al bucle de abonado (OBA) en aspectos relacionados con el nivel de calidad del servicio de prolongación del par (DT 2008/196).

A través del Resuelve de la citada Resolución, esta Comisión decidió, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*“**Primero.-** Telefónica deberá modificar su Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA), sustituyéndola por el texto incluido en el Anexo V a esta resolución.*

...”

En concreto, la resolución recurrida prevé, en sus Fundamentos de Derecho, las siguientes modificaciones:

1. Bucles con garantía de calidad

Se modifica lo establecido en la OBA sobre el servicio de prolongación del par para incorporar un mecanismo de garantía de calidad en los pares desagregados, basado en la atenuación empírica como valor de referencia de la calidad de un determinado par. De forma complementaria, se concretan una serie de parámetros eléctricos de resistencia y capacidad cuyos valores también deben encontrarse en unos determinados rangos absolutos.

2. Revisión de causas de denegación

Se elimina la causa de denegación de solicitudes de prolongación de par “*abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago*”.

Se modifica el texto de la OBA recogiendo expresamente que, en caso de haber transcurrido más de 20 días laborables desde la recepción de una solicitud aún en gestión, no podrá rechazarse una nueva solicitud sobre el par, siempre y cuando el operador que efectúe la nueva solicitud tenga en su poder la petición expresa del abonado.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

3.- Plazo de aceptación de la solicitud

Se establece un día de plazo máximo de aceptación para las solicitudes de prolongación del par.

Antes de la modificación el plazo era de 5 días laborables.

4. Procedimiento de vuelta-atrás

Se elimina el procedimiento de vuelta-atrás de los trabajos de prolongación de par.

Dicho procedimiento tenía como finalidad dotar a los operadores de una herramienta que les permitiese efectuar el retroceso de los trabajos ante eventuales problemas que pudieran dejar incomunicado al usuario final.

No obstante, tras la implantación del procedimiento, se observó la existencia de diversas dificultades técnicas que planteaba el mismo, teniendo ello como consecuencia que no se ajustaba a los objetivos perseguidos inicialmente.

5. Procedimiento de baja

Se incluye la matización relativa a que la baja del par no conllevará coste para el operador en el caso de recuperación del bucle.

La modificación tiene como finalidad evitar irregularidades en cuanto a la aplicación del procedimiento de recuperación de bucle y los supuestos en que procede o no facturar la baja del servicio de prolongación de par.

6. Denegación de solicitudes por dirección incorrecta

Se incluyen los criterios generales para la validación de solicitudes acordados por los operadores en la Unidad de Seguimiento OBA, recogidos en el Anexo I de la resolución.

7. Incidencias de provisión por causas asociadas al cliente final

Se elimina el punto de contacto previsto en el apartado 1.5.4.7 de la OBA y se incluye la posibilidad opcional para el operador solicitante de facilitar a TESAU un número de atención gratuito para aclarar las incidencias de provisión relacionadas con el cliente final del operador.

La introducción de este tipo de incidencias por parte de TESAU provocaba demoras o interrupciones injustificadas en el proceso de provisión. Por lo tanto, resultaba imprescindible poner a disposición de los operadores una



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

herramienta orientada a dotarles de un mayor control del proceso de coordinación de las citas con el cliente

8. Codificación relativa a incidencias

Se incluye en la OBA la lista de causas de franqueo y rechazo de incidencias de provisión del Anexo II de la resolución.

9. Información de la planta de pares

La resolución señala lo siguiente:

“La puesta a disposición de los operadores de una herramienta de consulta de planta para acceso desagregado, similar a la existente en acceso indirecto, podría resultar conveniente. No obstante, dado que en el procedimiento DT 2008/674 se está acometiendo una revisión global de los sistemas de información de la OBA, dicho contexto sería más adecuado para su tratamiento”.

Se remite, por tanto, el tratamiento de este punto al expediente DT 2008/674 sobre la modificación de la OBA.

10. Procedimiento de gestión y resolución de incidencias

Se modifica el procedimiento de reparación de averías incorporando la obligación para TESAU de realizar pruebas de sincronismo hasta el PTR del abonado, una vez descartados problemas en central. TESAU registrará en el SGO las pruebas y resultados obtenidos a lo largo del proceso de resolución de la avería.

Se recoge en la OBA explícitamente la inclusión de campos prefijados obligatorios, acordados con los operadores autorizados, para la descripción del síntoma en el formulario de apertura de incidencias por avería.

11. Aceptación telefónica de la entrega del servicio

Se completa el procedimiento opcional de aceptación de entrega del servicio ya definido en la OBA indicándose que, en caso de acogerse el operador solicitante a dicho procedimiento para la aceptación de la entrega, TESAU tendrá obligación de registrar en SGO el código de aceptación facilitado por el operador de forma previa a la comunicación de prolongación de par finalizada.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

12. Aceptación telefónica del franqueo de incidencias

Se especifica un procedimiento, opcional para el operador, de aceptación telefónica del franqueo de incidencias por avería similar al definido en el ámbito de entrega del servicio de prolongación de par.

Tiene como finalidad dotar a los operadores de una herramienta que les proporcione un mayor control sobre las actuaciones realizadas en el proceso de resolución de incidencias.

13. Disconformidad con el franqueo final de la incidencia

Se incluye el siguiente texto en el apartado 1.6.4.2 de la OBA:

“7. Una vez cerrada la incidencia con resolución satisfactoria, el operador podrá iniciar una reclamación por disconformidad con la causa y/o responsable final de la incidencia consignadas en el sistema, sin que ello conlleve su reapertura. En este caso, TESAU incorporará en el sistema una copia electrónica del parte de actuación del técnico que solventó la incidencia”.

La decisión queda justificada de la siguiente manera:

“En la OBA no está previsto un procedimiento a seguir por los operadores ante esta discrepancia injustificada entre la causa real de la avería informada por los técnicos de TESAU encargados de realizar los trabajos de reparación, y la información registrada finalmente en SGO, pues ambas informaciones, en teoría, deberían concordar. No obstante, a la vista de los hechos expuestos y los datos comprobados en las inspecciones, resulta claro que la imputación indebida de la responsabilidad de una incidencia, repercutiendo de este modo al operador los costes de la reparación, constituye una práctica lo suficientemente habitual como para motivar la introducción de un procedimiento específico que permita a los operadores reclamar dichas imputaciones improcedentes, sin necesidad de reabrir una avería ya resuelta en la práctica”.

14. Paradas de reloj y cómputo de plazos

Se indica en el texto de la OBA que TESAU deberá facilitar a los operadores toda la información relevante sobre las paradas de reloj en los procesos de provisión del servicio y la resolución de incidencias, información que incluirá como mínimo la causa y los datos del departamento responsable. Asimismo, TESAU habilitará una vía que permita a los operadores introducir información destinada a desbloquear la situación que motivó la paralización del proceso.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

15. Revisión de plazos

Se reducen los plazos máximos de provisión del servicio de prolongación del par, quedando establecidos en:

- 8 días, en el caso de prolongación del par sin portabilidad.
- 11 días, en el caso de prolongación del par con portabilidad.
- 5 días, en el caso de “naked” sobre par previamente en acceso compartido.

SEGUNDO.- RECURSOS DE REPOSICIÓN INTERPUESTOS CONTRA LA RESOLUCIÓN DT 2008/196 Y ACUMULACIÓN DE LOS MISMOS

Con fecha 18 de mayo de 2009, tuvieron entrada en el registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tres escritos de recurso presentados por TESAU, ORANGE y ASTEL.

En virtud de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC), en atención al principio de economía procesal y dada la identidad sustancial e íntima conexión del acto contra el que se dirigen los recursos, se acordó la acumulación de los mismos en un único expediente.

TERCERO.- ALEGACIONES CONTENIDAS EN LOS RECURSOS DE REPOSICIÓN PRESENTADOS

Para mayor claridad expositiva, a continuación se resumen por separado las alegaciones contenidas en cada uno de los recursos.

1) Recurso presentado por ORANGE

1.1.- Alegaciones contra la revisión de los plazos de provisión del servicio de prolongación del par

ORANGE plantea las siguientes cuestiones en relación con los plazos de provisión previstos en la resolución recurrida.

- a) La reducción de plazos aprobada no es razonable, resulta insuficiente y sigue permitiendo la discriminación de los operadores alternativos frente a los tiempos que maneja TESAU en su nivel minorista.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- b) La reducción de los plazos no puede ser *“una primera aproximación, a la espera de disponer de datos suficientes en SICOBA”*. Según ORANGE la Comisión tiene en SICOBA información real sobre la provisión del servicio de prolongación del par correspondiente a 8 meses, lo que es más que suficiente para que se hubiera fijado una reducción definitiva de los plazos y no una mera primera aproximación.
- c) Señala que los plazos aprobados no están alineados con los definidos en diferentes países de nuestro entorno, por lo que deberían reducirse teniendo en cuenta la media europea.

Asimismo solicita *“modificar el resto de los plazos previstos en la OBA”*:

- a) Plazo de instalación del PTR: Si no se reduce el plazo de 12 días actualmente vigente, se estará dejando sin efecto la reducción del plazo máximo de provisión del servicio de prolongación del par con/sin portabilidad fijado en 11/8 días en el texto de la nueva OBA.
- b) Plazo de reubicación del par, basculación del par y migraciones masivas. Según Orange deben ser también reducidos.
- c) Plazo de provisión de los servicios de acceso indirecto. Según ORANGE no tiene sentido que la OBA prevea para este tipo de servicios plazos superiores a los aprobados para el servicio de prolongación del par.

Adicionalmente ORANGE advierte en su recurso de la existencia de un error material en la resolución recurrida, ya que en el punto 1.5.4.7 “interacciones” del apartado “procedimiento de prolongación del par”, contenido en el Anexo V que acompaña a la resolución no se han actualizado los nuevos plazos aprobados.

1.2.- Alegaciones contra las obligaciones relativas a la disconformidad con el franqueo final de la incidencia

ORANGE considera que la OBA debería recoger con más detalle la forma en que los operadores deberán realizar estas reclamaciones por imputaciones indebidas de responsabilidad de una incidencia y el plazo en que TESAU deberá responder a las mismas, así como sus consecuencias.

Asimismo señala que *“teniendo en cuenta las existencia constatada por la CMT de numerosas imputaciones incorrectas, esa CMT debe acordar que Telefónica devuelva las cantidades que hayan sido cobradas indebidamente”*. En este sentido, manifiesta que TESAU ha facturado y cobrado penalizaciones por “falsa avería” indebidamente en aquellos casos en los que se ha constatado que la responsabilidad no era imputable al operador.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1.3.- Alegaciones contra las modificaciones introducidas en los procedimientos de baja

Según ORANGE la no remisión por TESAU del mensaje de fin de traspaso y la falta de comunicación por TESAU de recuperación del bucle *“impide que los operadores sepan cuándo están dentro del supuesto previsto en que la baja es automática y desconocen igualmente cuándo se trata de una baja gratuita o cuando deben solicitar la baja dentro del plazo fijado de los 10 días para lo que sea”*.

Por ello solicita a esta Comisión que establezca cuál de los procedimientos regulados es aplicable en los casos en los que el operador o recibe comunicación de recuperación del bucle ni de traspaso por parte de TESAU.

2) Recurso presentado por ASTEL

La entidad ASTEL solicita la nulidad de pleno por considerar que la resolución le lesiona derechos aparados constitucionalmente (artículo 62.1.a) de la LRJPAC), y además, vulnera el artículo 62.1.f) de la LRJPAC *“por infracción del ordenamiento jurídico y en concreto el artículo 48 en relación con el 3 (a) de la Ley General de Telecomunicaciones, en cuanto a que la aprobación por la CMT de la presente Resolución, conculca el principio del debido fomento de una competencia efectiva en la explotación de redes y prestación de servicios”*.

2.1.- Alegaciones contra la obligación relativa a los bucles con garantía de calidad

Según ASTEL la resolución recurrida viene a constatar que la base de datos de pares disponible hasta ahora para los operadores sólo ofrecía estimaciones teóricas de determinados parámetros de calidad y que, sin embargo, ya existían datos empíricos recabados por TESAU sobre los niveles de calidad en las líneas donde ha prestado o presta servicios minoristas de banda ancha.

Señala ante *“la constatación explícita de que TESAU ha estado realizando conscientemente un comportamiento discriminatorio en los servicios mayoristas frente a sus propios servicios minoristas”*, esta Comisión debería haber abierto un periodo de información previa a un sancionador, y que dicha omisión conculca el principio del fomento de una competencia efectiva.

Adicionalmente señala que se incurre en falta de motivación cuando esta Comisión determina que en los pares para los que no existan medidas empíricas, se tomará como valor de referencia de calidad el del par de peor calidad disponible en la misma caja terminal.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

2.2.- Alegaciones contra las obligaciones relativas a la disconformidad con el franqueo final de la incidencia

En relación con esta medida, ASTEL solicita lo siguiente:

- a) Necesidad de detallar el procedimiento de reclamación del operador por disconformidad con el franqueo de las incidencias

Para ello solicita que en la resolución recurrida:

- Se establezca el plazo concreto de que dispone TESAU para incorporar en el sistema una copia electrónica del parte de actuación del técnico que solventó la avería.
 - Que se establezca el plazo en el que TESAU debe resolver la reclamación del operador y, en su caso, proceder al abono de la penalización por franqueo indebido de incidencias.
 - La vigilancia por parte de la Comisión en las condiciones que pueda tratar de imponer TESAU en los detalles del procedimiento de reclamación, asegurando que los operadores dispondrán del tiempo necesario para revisar las imputaciones de responsabilidad, dado los grandes volúmenes de incidencias que se producen.
- b) Reconocimiento del derecho de los operadores a reclamar de TESAU las cantidades indebidamente facturadas por avería falsa, así como las penalizaciones que TESAU deba asumir por franqueo indebido

Solicita que se prevea expresamente las siguientes obligaciones:

- Obligación de TESAU de devolver todas las cantidades indebidamente facturadas por TESAU hasta ahora en concepto de “falsa avería” basada en imputaciones de responsabilidad del operador que no se ajustaban a la realidad.
 - Obligación de TESAU de satisfacer las penalizaciones que correspondan en concepto de franqueos indebidos de incidencias que se hayan producido hasta ahora.
- c) Establecimiento de procedimientos de contingencia durante el tiempo en que estén disponibles los nuevos procedimientos en SGO

Según la entidad recurrente *“la resolución debe modificarse para habilitar un procedimiento de contingencia que permita a los operadores comenzar a reclamar los importes que procedan por falsa imputación de averías que se hayan producido hasta ahora, y la imposibilidad de TESAU de facturar las averías que atribuya a los operadores hasta el momento en que esté disponible el procedimiento, y, en consecuencia, los operadores tengan mecanismos para*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

poder discutir la responsabilidad de la causa de las incidencias que se le atribuye”.

2.3.- Alegaciones contra la revisión de los plazos de provisión del servicio de prolongación del par

ASTEL manifiesta que la reducción de los plazos aprobada no ha sido suficientemente motivada en este punto, lo que justifica, en su opinión, que se reconsidere la aprobación de una reducción de plazos mayores a los finalmente aprobados en la Resolución.

La entidad recurrente no comparte la afirmación de que los plazos estén muy alineados con los definidos en los diferentes países de nuestro entorno.

Asimismo considera que deben revisarse otros plazos que resultan afectados por la reducción del plazo para la prolongación del par, y pone de ejemplo el plazo de petición de alta en el servicio de prolongación del par con instalación de PTR.

2.4.- Alegaciones relativas a determinados incumplimientos de TESAU

Estima que la omisión de la apertura de un procedimiento de información previa a un sancionador por presuntos incumplimientos de TESAU de todas las fases de la prestación de los servicios mayoristas de la OBA, *“conculca el principio que garantiza el debido fomento de la competencia efectiva en la explotación de redes y prestación de servicios cuya competencia se le atribuye directamente a la CMT”.*

Es por ello que solicita que se ordene la apertura de un procedimiento de información previa, en su caso, a un sancionador así como el establecimiento de los medios adecuados que garanticen el cumplimiento de las medidas establecidas y los plazos fijados en la presente resolución.

3) Recurso presentado por TESAU

TESAU recurre las siguientes obligaciones contenidas en la resolución DT 2008/196.

3.1.- Alegaciones contra la obligación relativa a los bucles con garantía de calidad.

TESAU considera que con dicha modificación se vulneran los preceptos 9.3, 24.1 y 101.3 de la Constitución Española, por infracción de los artículos 3, 10.4 y 11.5 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), siendo ello causa de nulidad de pleno derecho por



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

lesionarle derechos susceptibles de amparo constitucional (artículo 62.1.a) de la LRJPAC).

En concreto manifiesta que se le impone “*obligaciones contrarias a la normativa vigente (..) no objetivas, no proporcionadas y contrarias a los principios generales que deben imbuir la normativa sectorial para el cumplimiento de las obligaciones impuestas (..)*”. Asimismo considera que “*los plazos para el procedimiento de garantía del par y los consecuentes desarrollos*” son de imposible cumplimiento, siendo ello causa de nulidad de pleno derecho, en aplicación del artículo 62.1.c) de la LRJPAC.

El operador recurrente basa su argumentación sobre los siguientes fundamentos:

a) El valor de referencia de calidad del par

Para TESAU, la utilización de i) distintos suministradores DSLAM por parte de los operadores, ii) distintos fabricantes de módem de usuario o versiones del mismo modelo, iii) el posible cambio de la acometida y, sobre todo, iv) redes interiores de usuario distintas, puede conducir a que las medidas DELT realizadas sobre el mismo par por distintos operadores muestren resultados bastante dispares cuando se utilizan escenarios distintos.

Es por ello, que solicita que la atenuación integrada sea considerada únicamente como una indicación para la tecnología empleada en su momento, pero no constituir el valor de referencia y determinante que debe figurar en la base de datos de pares, el cual debiera ser el que obtenga el operador en las pruebas extremo a extremo realizadas una vez establecido el servicio.

b) Los valores de atenuación integrada aportados por los operadores y acceso a sus sistemas de explotación

Según TESAU cualquier medida que se vaya a realizar tanto para comprobar valores aportados por los operadores como posteriormente en averías requiere que se realicen las mismas contra los DSLAM de los operadores, por lo que el acceso a los sistemas de explotación de los mismos resulta imprescindible para garantizar las pruebas, la mayor eficiencia en las medidas y facilitar la ausencia de conflictos en los posibles resultados.

Para TESAU un acceso de forma recíproca a los sistemas de los operadores puede estimarse razonable, máxime cuando el fin es garantizarles la mejor calidad y resolución de posibles incidencias.

Entiende que la forma más eficiente y viable de llevar a cabo un proceso de garantía de par, sería mediante la comunicación obligatoria por parte de los operadores de los valores de atenuación integrada y facilitando el acceso a sus



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

sistemas de explotación a TESAU, para que ésta pueda realizar las comprobaciones oportunas tanto posteriormente al proceso de provisión como en la reparación de averías.

c) Sobre los resultados de las pruebas de operador, la resolución de discrepancias y la pruebas conjuntas

Señala TESAU que, mientras no se ofrezca un acceso a los sistemas de explotación del operador, tendría que desplazarse a domicilio, sin las claves diagnósticas previas y todo ello para realizar una serie de pruebas relativamente complejas y contra equipamientos DSLAM que serían del operador. Asimismo señala que la resolución de discrepancias en cuanto a medidas de atenuación integrada se deriva compleja, siempre que no existan pruebas conjuntas, reiterando de nuevo la entidad impugnante la necesidad de acceder a los sistemas de explotación remotos de los otros operadores.

d) Sobre la extrapolación del valor de referencia a otros pares

La extrapolación de medidas de atenuación integrada no se aplica, según indica TESAU, indiscriminadamente a cualesquiera otros pares de una misma caja o unidad básica. Solamente se emplea cuando no existe otra forma de caracterizar pares “semejantes” con sus propios datos. Las razones por las que no se pueden extrapolar medidas de atenuación integrada a otros pares cualesquiera de la misma caja son variadas: todos los pares no son iguales desde el punto de vista eléctrico, acometida, red del cliente, etc.

La aplicación de la extrapolación de valor de referencia de unos pares a otros de la misma unidad básica o caja terminal -considerando todos los pares de una misma caja similares- puede provocar que en el momento de la desagregación o cambio de operador sean considerados determinados pares como defectuosos de forma innecesaria, por lo que entiende TESAU que se debiera suprimir la extrapolación señalada en la modificación de la OBA del apartado 1.5.4.14.

e) Sobre la NOTA 12 relativa a la tecnología de medida de atenuación integrada

Para tecnologías que tienen dividido el espectro en varias bandas (VDSL2) TESAU propone que sea la atenuación integrada correspondiente al canal descendente 1 (DS1) la que figure como valor de referencia.

f) Sobre el plazo de desarrollo

Para TESAU el procedimiento de garantía del par y los consecuentes desarrollos requiere de implicaciones notables en las operaciones y el consenso con los operadores para poder acometerlo de forma coordinada.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Según TESAU *“dado que requiere actuaciones coordinadas y que no sería viable en el presente año teniendo en cuenta la situación descrita en la Alegación previa en cuanto a carga de desarrollos, situación del sector y referencias de plazos de desarrollos anteriores, TESAU propone que se proceda a acordar con los operadores los plazos de desarrollo, de los nuevos procesos operativos y de disponibilidad de la información de medidas empíricas”*.

3.2 Eliminación de la de denegación de las solicitudes de prolongación del par a abonados con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago (punto 2.3 de la resolución DT 2008/196)

Para TESAU la modificación de la OBA eliminando la citada causa de denegación de las solicitudes de prolongación del par *“incurrir en falta de motivación y por tanto infringe el artículo 54 de la Ley 30/92 incurriendo en causa de nulidad de pleno derecho de las recogidas en los apartados a) y b) del artículo 62.1 por lesionar derechos fundamentales en tanto en cuanto la falta de motivación se asimila a dichos efectos, por constante jurisprudencia la omisión del procediendo legalmente establecido”*.

Para TESAU la causa de denegación por abonado suspendido se debiera mantener para el servicio compartido, aunque se elimine dicha causa para los servicios asociados a portabilidad o bien para los servicios compartido sin STB, y desagregado, en los cuales no existe retribución adicional por parte del cliente final de TESAU. Y ello no solamente por los posibles perjuicios que pudieren causarse a la entidad recurrente, sino porque existen soluciones que posibilitan que el cliente final acceda a los servicios de otro operador contratando todos ellos, con el mismo.

En cualquier caso, TESAU afirma que la eliminación de dicha causa de denegación, en la situación actual del sistema, no podría acometerse en el plazo de 4 meses.

3.3.- Existencia de otra solicitud en curso para el par de referencia (modificación incluida en el punto 1.5.4.1 de la OBA).

Con relación a la nueva obligación incluida en el punto 1.5.4.1, TESAU precisaría de un complejo nuevo desarrollo para incorporarla al SGO, con independencia de que dicha obligación no solamente no resuelve problemas sino que, a juicio del operador, provoca complicaciones adicionales de difícil solución. Dada la diversa casuística implicada, que no sería tratable de forma automatizada ni haría viable la validación de las solicitudes en un día –como se establece en la resolución impugnada–, TESAU propone la siguiente redacción alternativa para este punto de la OBA:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

“(…) En el caso de que un usuario final realice varias solicitudes a través de operadores diferentes, TESAU 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. Las solicitudes permanecerán hasta un máximo de 15 días laborables desde la notificación de una incidencia al operador, en el estado de incidencia “por causa operador”, las cuales serían anuladas por TESAU transcurrido dicho plazo (…).”

3.4.- Modificación de la disconformidad con el franqueo final de la incidencia por avería (punto 13.3 de la resolución DT 2008/196).

Según TESAU con la citada modificación se imponen obligaciones contrarias a los artículos 3, 10.4 y 11.5 de la LGTel, vulnerando los artículos 9.3 y 24 de la Constitución Española.

La entidad recurrente señala que *“la CMT propone una modificación de la OBA que mi representada considera desproporcionada y que no sería posible acometerla en este año, y que conlleva necesariamente la nulidad de dicha obligación de conformidad con lo dispuesto en los apartados a) y c) del artículo 62.1 de la Ley 30/92”*.

Para TESAU este proceso implica el desarrollo de todo un nuevo flujo de trabajo que incide en el ciclo de vida de las averías y en todos los sistemas internos de TESAU, en donde tienen reflejo dichas incidencias por avería, así como determinadas modificaciones en los sistemas de los propios operadores, para poder realizar una reclamación por disconformidad como tal.

a) Sobre la información de franqueos

TESAU declara que en los últimos meses se han producido importantes mejoras respecto a la información facilitada en los franqueos, en contraposición a la situación existente en el momento de las inspecciones efectuadas por esta Comisión relativas a la OBA. Adicionalmente, TESAU, conjuntamente con otros operadores, estaría realizando una Auditoría de franqueos para verificar su calidad y analizar discrepancias.

b) Sobre el tratamiento de facturables

Según TESAU la manera más eficiente de realizar el análisis de imputaciones y disconformidades con las mismas, es mediante un análisis conjunto y global y no mediante un análisis una a una, que sería inviable en la práctica. TESAU considera que mediante estas soluciones alternativas basadas, bien en



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

procesos de consolidación de la facturación por analogía por ejemplo con la OIR, o bien en acuerdos alcanzados con los distintos operadores, se podría solucionar el problema de forma satisfactoria, rápida y no costosa. Y en aquellos casos en que no se llegase a acuerdo con operadores, las reclamaciones referidas a la imputación de averías y facturables siempre podrían tratarse a través de una reclamación de facturación (de disconformidad con la facturación). En este tipo de reclamaciones se analiza detalladamente cada una de ellas y, por ejemplo, la situación de las averías inexistentes.

Por todo lo anterior, TESAU propone la eliminación del punto 1.6.4.2 subapartado 7 de la OBA.

3.5.- Modificación sobre el desbloqueo de las paradas de reloj en el caso de averías por parte del operador (punto 14 de la resolución DT 2008/196).

A juicio de TESAU, la frase *“el operador podrá proporcionar a Telefónica a través de la interfaz web los datos que considere pertinentes para desbloquear el proceso”*, incluida en la OBA, infringe los artículos 3, 10.4 y 11.5 de la LGTel, en relación con los artículos 9.3 y 24 de la Constitución Española, siendo, además, una obligación de imposible cumplimiento.

Según la entidad recurrente la complejidad de nuevos desarrollos que afecten a los ciclos de vida e interfaces entre sistemas, así como el actual plan de estabilización impiden poder llevar a cabo la citada modificación en este año.

TESAU propone una solución alternativa consistente en facilitar por medio del SGO toda la información relativa a las paradas de reloj. Adicionalmente y para facilitar que los operadores puedan aportar información complementaria, les facilitará un teléfono de contacto para la avería, con el fin de que el operador pueda desbloquear el proceso, al proporcionar nueva información. TESAU registraría en el SGO el desbloqueo de la parada.

Según TESAU este procedimiento alternativo, cubriría la posibilidad de desbloqueo de las paradas, de forma casi inmediata y ágil, y evitaría desarrollos innecesarios por ambas partes. Especialmente, si se tiene en cuenta, que está previsto a medio plazo realizar una serie de desarrollos entre interfaces para el boletín guiado que se está acordando con el resto de operadores.

3.6.- Petición de suspensión de la Resolución DT 2008/196

Adicionalmente a las alegaciones referidas en el presente apartado, TESAU solicitó en su recurso de reposición la suspensión de la ejecución de las obligaciones recurridas.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Dicha solicitud de suspensión fue desestimada mediante la Resolución del Consejo de la Comisión de fecha 11 de junio de 2009.

CUARTO.- ESCRITO DE ALEGACIONES DE ORANGE DE 23 DE JUNIO DE 2009.

En fecha 29 de junio de 2009 tuvo entrada en el registro de esta Comisión un escrito de ORANGE de fecha 23 de junio de 2009, por el cual este operador formula alegaciones al recurso de reposición interpuesto por TESAU contra la Resolución de 2 de abril de 2009.

En su escrito ORANGE manifiesta fundamentalmente lo siguiente:

- No le parece aceptable que los desarrollos internos de los sistemas de TESAU retrasen la puesta a disposición de los operadores de las modificaciones de la OBA aprobadas por la Resolución de 2 de abril. Dichas modificaciones, por otro lado, se refieren a servicios y procesos ya existentes, por lo que TESAU no puede alegar complejidad en su implantación.
- Las modificaciones de la OBA aprobadas en la Resolución de 2 de abril de 2009 tienen la intención de corregir aspectos desactualizados o incoherentes, paliar irregularidades detectadas en la práctica en procedimientos ya existentes o mejorar y agilizar estos últimos, por lo que las modificaciones aprobadas son proporcionadas, necesarias y procedentes.
- Se opone a dar acceso a TESAU a sus sistemas por cuestiones de privacidad, si bien estaría dispuesta a estudiar la posibilidad de entregar a dicho operador los datos de medición correspondientes extraídos de sus sistemas.
- Le parece excesivo imponer, como propone TESAU en su recurso, pruebas conjuntas al resto de operadores con la obligación de aceptarlas so pena de ser consideradas válidas las medidas de TESAU.
- Si hay varios pares con medidas empíricas disponibles en la misma caja terminal o unidad básica del par sin medidas, debería extrapolarse al par sin medida un valor medio (y no el valor empírico menor o de peor calidad) y, si fuera posible, que TESAU facilitara ambos valores (menor y medio) para dar una idea más precisa de la desviación típica en esa unidad o caja terminal.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Comparte el criterio de esta Comisión sobre la necesidad de eliminar, sin excepciones, la causa de denegación “abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago” para el servicio de prolongación de par compartido y los servicios de acceso indirecto. También está de acuerdo el operador con el nuevo procedimiento previsto en la OBA mediante el que los operadores podrán reclamar el franqueo final de una incidencia si no están conformes con la causa o responsable de la misma.
- Considera que el procedimiento alternativo propuesto por TESAU en su recurso para el desbloqueo de las paradas de reloj no es más ágil que la gestión introducida por esta Comisión en la OBA, puesto que el procedimiento alternativo implica la disponibilidad para todos los operadores del supuesto número de teléfono que facilite y una gestión manual por parte de la actualización del SGO.
- Se opone a las solicitudes de TESAU relativas a los plazos máximos de provisión de la OBA, aunque también discrepa de la fundamentación realizada por esta Comisión sobre la reducción de dichos plazos. No resulta correcto comparar los plazos mayoristas con los minoristas, porque los primeros se aplican a los operadores de telecomunicaciones y los segundos a los consumidores finales de TESAU. Lo correcto sería compararlos con los plazos de autoprestación de TESAU, que resultan inferiores a los minoristas.

QUINTO.- ESCRITO DE ALEGACIONES DE TESAU DE 24 DE JUNIO DE 2009.

En fecha 30 de junio de 2009 tuvo entrada en esta Comisión escrito de TESAU de 24 de junio de 2009 por el que dicho operador efectúa alegaciones a los recursos interpuestos por ASTEL y ORANGE.

En su escrito TESAU declara fundamentalmente lo siguiente:

- Los recursos de ASTEL y ORANGE no están fundados en ninguna de las causas de nulidad o anulabilidad previstas en los artículos 62 y 63 de la LRJPAC sino únicamente en intereses de naturaleza comercial.
- No son ciertas las afirmaciones contenidas en el recurso de ASTEL sobre presunta conducta discriminatoria de TESAU, puesto que la información puesta a disposición del resto de operadores es la misma que TESAU ha usado para sus servicios minoristas en lo relativo al nivel de calidad de sus líneas.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- La propuesta de ASTEL de tomar un valor medio y no el de peor calidad, en el caso de que existieran varios pares con medidas empíricas disponibles, daría lugar a caracterizaciones incorrectas. En una misma caja terminal pueden coexistir pares pertenecientes a redes de alimentación con características topológicas distintas, inaplicables para obtener un dato promedio mínimamente fiable.
- No existen indicios, en contra de las manifestaciones efectuadas por ASTEL, que faculten a esta Comisión a la apertura de un expediente informativo o sancionador contra TESAU, no hallándose ASTEL ni ningún otro operador legitimado para exigir dicha incoacción.
- No comparte lo expresado por ASTEL sobre la irregularidad manifiesta de los franqueos por la “*acreditada falta de fiabilidad de la imputación de las incidencias*”, puesto que los operadores disponen actualmente de suficiente información para poder valorar la imputación de dichas incidencias. Mediante procedimientos de consolidación o por medio de acuerdos entre operadores es posible solucionar las discrepancias en cuanto a la imputación de las averías (facturables), sin necesidad de recurrir a procedimientos específicos de carácter rígido y de costosa implementación.
- Sobre las peticiones de ASTEL y ORANGE relativas a que la resolución recurrida prevea expresamente que TESAU devuelva las cantidades indebidamente facturadas en concepto de falsa avería y que satisfaga las penalizaciones correspondientes en concepto de franqueos indebidos, TESAU reitera la improcedencia de dichos pronunciamientos por carecer esta Comisión de competencia sobre la cuestión y quedar fuera del objeto del recurso, dada su naturaleza contractual y jurídico-privada.
- Muestra su disconformidad con la manifestación de ORANGE de que los plazos de provisión de la nueva OBA resulten insuficientes y continúen permitiendo la discriminación de los operadores alternativos. ORANGE efectúa una comparación de plazos medios minoristas con plazos máximos mayoristas, no habiendo transcurrido todavía tiempo suficiente para evaluar la evolución de los plazos de provisión impuestos en la resolución recurrida.
- Sobre las novedades introducidas en relación con el procedimiento de baja en los casos de recuperación de bucle (OBA 1.5.4.8), TESAU recuerda que la portabilidad implica que el cliente se da de alta en otro operador, es decir en un nuevo acceso con la misma numeración, dándose de baja del acceso que tuviera asociado.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Únicamente en los casos en que el acceso es el mismo se trataría de una recuperación de bucle o traspaso.

SEXTO.- ESCRITO DE ALEGACIONES DE VODAFONE DE FECHA 16 DE JULIO DE 2009.

En fecha 21 de julio de 2009 tuvo entrada en el registro de esta Comisión escrito de alegaciones de VODAFONE ESPAÑA SAU (en adelante, VODAFONE) sobre los recursos de reposición interpuestos por TESAU, ORANGE y ASTEL. El contenido del citado escrito puede resumirse básicamente en los siguientes puntos:

a) *Respecto al recurso de TESAU*

- Sobre la *garantía de par* y la modificación introducida en la OBA en este ámbito por la resolución recurrida, considera que la obligación está totalmente justificada y es proporcional al problema que pretende subsanarse. En cambio, la solicitud de TESAU de solicitar el acceso a los sistemas de explotación de los restantes operadores para tener acceso directo a los valores obtenidos en sus mediciones es totalmente desproporcionada. No obstante esta pretensión pone de manifiesto la necesidad de especificar en la OBA el procedimiento mediante el cual los operadores ponen en conocimiento de TESAU las medidas obtenidas y la incorporación de las mismas por este último operador.
- En relación a la causa de de denegación "*abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago*", el operador expresa su acuerdo con la eliminación de dicha causa.
- Acerca de la causa de denegación "*ya existe otra solicitud en curso*", para evitar actuaciones fraudulentas por terceros operadores, debería añadirse la obligación de que el nuevo operador solicitante envíe faxes con el consentimiento escrito del cliente, tanto a TESAU como al operador cuya solicitud está en curso. Ante la nueva solicitud, TESAU no debería rechazar por la existencia de otra solicitud en curso, sino abrir una incidencia indicando cuál es el operador cuya solicitud está en vuelo.
- Sobre los *franqueos*, VODAFONE señala que el marco de colaboración entre TESAU y el resto de operadores en este campo ha resultado ineficaz para solucionar los problemas, compartiendo las medidas adoptadas por esta Comisión. En el caso de que su implementación se retrasara, este operador estima necesaria como medida complementaria la imposibilidad de TESAU de aplicar a los



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

operadores penalización alguna por falsa avería, debiendo instarse al operador dominante a restituir a los operadores todas las cantidades facturadas por este concepto.

- Respecto al *desbloqueo de las paradas de reloj* en el caso de avería por parte del operador, VODAFONE considera fundamental que se pueda incorporar al SGO la información aportada por los operadores con el fin de desbloquear estos estados, resultando ineficaz la aportación efectuada mediante teléfono de contacto.
- Sobre la *reducción de los plazos de provisión*, VODAFONE estima que el plazo de 1 día fijado a TESAU para realizar la validación es susceptible de cumplimiento, debiendo aplicarse en la totalidad de los casos. Además, a juicio de VODAFONE, ya ha transcurrido tiempo suficiente desde la implementación del SICOBA para contar con datos suficientes que justifiquen una reducción de los plazos aplicables al resto de pasos del proceso de prolongación del par.

b) Respecto al recurso de ORANGE.

- VODAFONE coincide plenamente con las alegaciones contenidas en el escrito de ORANGE.
- TESAU ha estado aplicando durante años y unilateralmente a VODAFONE, los cargos por concepto de solicitud de baja. Esto es, TESAU, además de recuperar a los clientes, cobra por ello, lo cual no resulta admisible.
- En todos los casos de recuperación de clientes, TESAU debería comunicar necesariamente la baja del servicio de datos, con el fin de evitar un fraude de ley dirigido a obviar la obligación prevista en la resolución recurrida.

c) Respecto al recurso de ASTEL

- VODAFONE comparte todas y cada una de las alegaciones de ASTEL contenidas en su escrito de recurso.

A los anteriores hechos les son de aplicación los siguientes:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I.- FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

PRIMERO.- Calificación del escrito

El artículo 107.1 de la LRJPAC establece que contra las resoluciones (entre otros actos) podrán interponerse por los interesados los recursos de alzada y potestativo de reposición, que cabrá fundar en cualquiera de los motivos de nulidad o anulabilidad previstos en los artículos 62 y 63 de dicha Ley.

A su vez, el artículo 116.1 de la LRJPAC establece que los actos administrativos que pongan fin a la vía administrativa podrán ser recurridos potestativamente en reposición ante el mismo órgano que los hubiera dictado o ser impugnados directamente ante el orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

Las entidades recurrentes califican expresamente sus escritos como recursos potestativos de reposición por lo que, teniendo en cuenta lo anterior y que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 48.17 de la LGTel, las resoluciones de esta Comisión ponen fin a la vía administrativa, procede calificar los escritos presentados por los recurrentes como recursos potestativos de reposición que se interponen contra la Resolución de esta Comisión de 2 de abril de 2009.

SEGUNDO.- Legitimación de las entidades recurrentes

El artículo 107 de la LRJPAC requiere la condición de interesado para estar legitimado en la interposición de los recursos de alzada y de reposición. Las entidades recurrentes ostentan la condición de interesadas por cuanto que ya lo eran en el procedimiento MTZ 2008/196 en el que se dictó la Resolución objeto de impugnación.

En atención a lo anterior se reconoce legitimación activa a todas las entidades recurrentes para la interposición de los presentes recursos.

TERCERO.- Admisión a trámite

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 107.1 de la LRJPAC los recursos administrativos que interpongan los interesados han de estar fundamentados en cualquiera de los motivos de nulidad o anulabilidad previstos en los artículos 62 o 63 de la misma Ley.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el escrito de alegaciones presentado por TESAU de fecha 24 de junio de 2009, dicho operador solicita la inadmisión de los recursos interpuestos por ORANGE y ASTEL, puesto que en dichos recursos:

“los recurrentes se limitan a invocar un conjunto de alegaciones basadas principalmente en sus intereses comerciales, pero no fundamentan ninguno de los recursos en las causas de nulidad o anulabilidad previstas en los artículos 62 y 63 de la LRJPAC, de conformidad con lo ordenado en el artículo 107.1 LRJPAC, por lo que dichos recursos deben ser inadmitidos.”

Pues bien, en el supuesto de ASTEL en la página 2 del recurso de fecha 14 de mayo de 2009 se dice explícitamente que la impugnación se fundamenta en:

“(i) El art. 62.1 a) de la LRJPAC, al no haberse motivado suficientemente determinados apartados de la misma, causando indefensión, siendo exigible dicha motivación pues supone la limitación de derechos o intereses legítimos de nuestros asociados (art. 54.1.a)).

(ii) El artículo 62.1.f) de la LRJPAC por infracción del ordenamiento jurídico y, en concreto, del artículo 48 en relación con el art.3 a) de la Ley General de Telecomunicaciones, en cuanto a que la aprobación por la CMT de la presente Resolución conculca el principio del debido fomento de una competencia efectiva en la explotación de redes y prestación de servicios.”

Y con respecto a ORANGE, en la página 4 del recurso de 13 de mayo de 2009 este operador efectúa una referencia expresa a los artículos 11 y 48 de la Ley 32/2003. Referencia que, en relación con lo dispuesto en el artículo 63.1 sobre el ordenamiento jurídico y la doctrina *pro actione* contenida, entre otras, en la STS de 25 de febrero de 2003 (RJ 2003\6627), determina la admisión a trámite de este recurso. En la citada STS de 25 de febrero de 2003 se señala que no constituye razón suficiente para la inadmisión de un recurso la no expresión de “la razón de la impugnación”, puesto que ello debe ser tratado como mero “defecto de forma”. Por su parte, el Tribunal Constitucional ha aplicado reiteradamente el principio *pro actione* en el ámbito administrativo, entre otras, en las SSTC 158/2000 de 12 de junio, 40/2007 de 26 de febrero, 3/2008 de 21 de enero y 117/2008 de 13 de octubre.

Habida cuenta de que los recursos de reposición interpuestos cumplen con los requisitos de forma establecidos en el artículo 110.1 de la LRJPAC y que se han presentado dentro del plazo previsto por el artículo 117 de la citada Ley, procede su admisión a trámite.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

CUARTO. Competencia para resolver

La competencia para resolver el presente procedimiento corresponde, de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la LRJPAC, al Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por ser el órgano administrativo que dictó el acto impugnado.

En cuanto a la rectificación de errores materiales, es competente para ello el Secretario de esta Comisión, en virtud de lo dispuesto en el apartado Segundo letra h) del Acuerdo del Consejo de 8 de mayo de 2008 (BOE núm. 142, de 12 de junio de 2008) de delegación de competencias del Consejo en varios órganos de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Sin embargo, dado, por un lado, el carácter eminentemente técnico de la cuestión indicada en la página 6 del recurso de ORANGE sobre la existencia de posibles errores en el punto 1.5.4.7 de la OBA de la resolución recurrida, así como, por otro lado, por la conveniencia de tramitar dicha cuestión conjuntamente con el resto de cuestiones objeto del recurso, el Consejo avoca para sí el conocimiento y resolución de la misma, tal y como prevé el artículo 14 LRJPAC.

II.- FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES

PRIMERO.- SOBRE LOS PLAZOS DE IMPLANTACIÓN DE LAS MODIFICACIONES DE LA OFERTA DE BUCLE DE ABONADO (OBA).

TESAU considera en su recurso que ciertas modificaciones aprobadas en el expediente de referencia implican un alto impacto en sus sistemas y alega que el plazo de 4 meses otorgado es insuficiente y arbitrario (véase página 6 del recurso). TESAU recurre las siguientes modificaciones de OBA, por considerarlas desproporcionadas y de imposible cumplimiento en el plazo otorgado:

1. Bucles con garantía de calidad
2. Revisión de causas de denegación y cancelación
13. Disconformidad con el franqueo final de la incidencia
14. Paradas de reloj y cómputo de plazos (desbloqueo de la parada de reloj)

Teniendo en consideración que determinados aspectos podrían requerir de adaptaciones, integración y pruebas de cierta relevancia en interacción con los sistemas de los operadores autorizados para alcanzar su plena funcionalidad, se considera procedente en este caso concreto extender el plazo inicial de cuatro meses concedido a TESAU en dichos aspectos, según se detalla a continuación:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Modificación 1.- Bucles con garantía de calidad.

Se considera conveniente dividir el proceso de implantación en dos fases: una para volcar la información interna de TESAU sobre atenuación integrada en la base de datos de pares y otra para implantar los procedimientos de recogida, comunicación y registro de medidas suministradas por los operadores, así como para adaptar los procedimientos de resolución de incidencias. De este modo, el plazo inicialmente concedido se extiende hasta el 1 de octubre de 2009 (para incorporar en la base de datos de pares las medidas empíricas de que disponga TESAU) y hasta el 1 de julio de 2010 para que el procedimiento de garantía de calidad esté plenamente operativo en SGO (incluidos los procedimientos de comunicación y registro de las medidas recabadas por los operadores).

Modificación 2.- Eliminación de la causa de denegación “Abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago” para el servicio de acceso compartido.

Analizadas las alegaciones de TESAU, se reconoce que la eliminación de esta causa de denegación entraña una mayor complejidad en el caso concreto del acceso compartido, derivada de las diferentes interacciones entre sistemas. Por tanto, se estima procedente conceder un plazo más extenso en este caso particular. TESAU deberá completar las adaptaciones necesarias en SGO y las interfaces con sus sistemas internos antes del 15 de diciembre de 2009. Adicionalmente, antes del 15 de octubre de 2009, TESAU deberá tener dispuestos mecanismos alternativos que solventen la problemática que impide progresar las solicitudes de los operadores por esta causa de denegación.

En otro orden de cosas, no puede tener favorable acogida la aseveración de TESAU relativa a que se trata de “*modificaciones no demandadas inicialmente sino iniciadas a propuesta de la CMT*”, por cuanto lo cierto es que se han recibido numerosas alegaciones de los operadores exponiendo detalladamente las deficiencias existentes y solicitando la introducción de modificaciones en la OBA para solventar dichas deficiencias o al menos, para paliarlas. A ello debe añadirse la exhaustiva información recabada en las inspecciones practicadas, a raíz de las cuales se detectaron diversas problemáticas de la suficiente relevancia como para motivar las modificaciones introducidas.

TESAU parece obviar, asimismo, que algunas de las materias tratadas en la resolución recurrida ya habían sido sometidas con anterioridad a análisis en la Unidad de Seguimiento, sin haberse logrado llegar a un acuerdo entre las partes. Por ejemplo, la problemática de las averías por problemas de sincronismo ya fue planteada por los operadores en abril de 2007 en el seno de la citada Unidad, concluyéndose en la sesión celebrada en febrero de 2008 la imposibilidad de consensuar unas líneas de actuación.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En consecuencia, resulta evidente que la adopción de las medidas aprobadas está suficientemente motivada, como ya se expuso en la resolución recurrida y se reitera en este fundamento.

SEGUNDO.- SOBRE LOS BUCLES CON GARANTÍA DE CALIDAD (MODIFICACIÓN 1 DE LA OBA).

2.1 El valor de referencia de calidad.

TESAU se muestra en desacuerdo con los criterios de la resolución en relación al valor de atenuación integrada a considerar como referencia y alude, en particular, a la fuente de variabilidad introducida por los diferentes DSLAM y equipos de usuarios. TESAU considera insuficiente el margen de 6 dB para asumir las posibles diferencias entre el valor medido por TESAU y otro operador en momentos distintos. Por ello, TESAU solicita que la única referencia válida sea la medida del operador, por lo que éste tendría obligación de facilitar dicho valor para poder acogerse al procedimiento de garantía de calidad.

Pues bien, en primer lugar, TESAU no aporta datos lo bastante sólidos para demostrar la existencia de diferencias tan acusadas en función del modelo de DSLAM y equipo de cliente. Ciertamente, se admite que podrían darse casos puntuales de diferencias entre los valores recogidos por TESAU y el operador en dos momentos diferentes. Ello, sin embargo, no justifica la eliminación, de forma generalizada, de la posibilidad de utilizar como referencia los datos medidos por TESAU, pues ello privaría al operador de disponer de una referencia inicial del estado del bucle antes de su desagregación, quedando limitada la garantía de calidad a las fluctuaciones que se produjeran a posteriori. Es decir, el operador no tendría referencia ni garantía alguna de que el par se entrega en buenas condiciones, conforme a lo esperable en función de sus características físicas. En efecto, es esencial que TESAU adquiriera un cierto grado de compromiso en el suministro del servicio con respecto a los valores que facilita a través de las bases de datos mayoristas. De lo contrario no será posible para los operadores alternativos desarrollar la actividad precomercial de sus servicios finales sobre la base de unos niveles aceptables de certidumbre sobre el comportamiento de los pares que desagregan.

En consecuencia, es imprescindible que TESAU mantenga actualizada la base de datos de pares con las medidas empíricas de atenuación que utiliza en el ámbito minorista, según se estableció en la resolución recurrida. Estas medidas constituirán una referencia inicial del estado en que se entrega el par y TESAU no podrá rechazar las reclamaciones abiertas por el operador con motivo de una mala calidad con respecto a dicha referencia. Si existen discrepancias entre los valores de TESAU y el operador debidas a anomalías en el par, TESAU deberá repararlo o sustituirlo en los términos establecidos por el procedimiento de garantía de calidad; y si son debidas a inexactitudes en la base de datos, éstas deberán ser corregidas por TESAU. Los valores empíricos



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

publicados por TESAU en la base de datos de pares mayorista deberán ser idénticos a los contenidos en sus bases de datos minoristas y, en todo caso, TESAU podrá incorporar las medidas de los operadores en aquellos pares donde no disponga de datos, siempre y cuando los nuevos datos queden reflejados tanto en las bases de datos mayoristas como en las minoristas.

Sin embargo, a partir del momento de la entrega y tras haber aclarado las posibles discrepancias, se admite la conveniencia de adoptar la medida de atenuación de los equipos del operador como valor de referencia para detectar posibles degradaciones en la calidad con respecto al estado inicial del par. De este modo, se asegura completamente que los criterios de comparación son estables y no están sujetos a posibles variabilidades derivadas de los diferentes DSLAM y equipos de abonado utilizados, ni de los parámetros de configuración utilizados. No obstante, es preciso reiterar que no se esperan diferencias considerables, de forma generalizada, entre las medidas recogidas por TESAU y los operadores.

2.2 Acceso a las medidas empíricas de los operadores.

Sobre el acceso a las medidas empíricas recogidas por los equipos del operador, se considera razonable que TESAU pueda acceder a las mismas en el momento de las actuaciones orientadas a restablecer la calidad del par, con objeto de que su personal técnico pueda verificar, en tiempo real, si la incidencia se ha resuelto correctamente. No obstante, resulta desproporcionado imponer a los operadores la obligación de facilitar el acceso a TESAU a sus sistemas de explotación, máxime teniendo en cuenta los problemas de confidencialidad de los datos que contienen y que Vodafone detalla en su escrito de alegaciones de 16 de julio. Se considera suficiente la comunicación de las medidas por parte del operador, a través de los canales que se acuerden entre las partes.

Por consiguiente es razonable que, para hacer uso del procedimiento de garantía de calidad, el operador habilite el procedimiento opcional de franqueo telefónico, ya recogido en la OBA, o acuerde con TESAU cualquier otro medio alternativo orientado a facilitar acceso o comunicar al personal técnico de TESAU las medidas de atenuación empírica del operador de forma previa al franqueo de la incidencia.

2.3 Extrapolación del valor de referencia a otros pares.

En lo relativo a los pares correspondientes a la misma caja terminal, en general se espera un comportamiento similar. Por consiguiente, y sólo en aquellos casos en que no se disponga de medidas empíricas para un par concreto, se considera una buena referencia inicial el menor valor de atenuación disponible en una caja terminal o unidad básica.

Por otra parte, es preciso destacar que uno de los motivos sobre los que TESAU fundamenta la supuesta imposibilidad de extrapolar medidas de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

atenuación integrada a otros pares es que *“todos los pares no son iguales desde el punto de vista eléctrico (pérdidas de aislamiento de algunos pares, conexionado deficiente en los bornes, etc.)”*. Dicha justificación carece de sentido, pues precisamente una de las finalidades de la modificación aprobada es solventar situaciones de ese tipo, esto es, defectos en las condiciones físicas del par que ocasionan una calidad ostensiblemente menor a los pares teóricamente semejantes de su misma caja terminal.

Los casos de pares con ramas laterales descritos por TESAU constituyen un porcentaje limitado de la planta de dicho operador y es importante destacar que, evidentemente, estos pares deberían prolongarse únicamente cuando no exista ningún otro par sin ramas laterales disponible en la caja terminal, teniendo en cuenta sus menores prestaciones para los servicios de banda ancha. Cuando no sea posible seleccionar otro par más adecuado, siempre podrá acordarse la actualización del valor de referencia con el suministrado por el operador. Por consiguiente, no se estima procedente modificar la resolución en el sentido solicitado por TESAU en relación a esta materia.

En otro orden de cosas, ASTEL interpreta la resolución en el sentido de que el valor de referencia a considerar en aquellos casos de pares para los que no existan medidas empíricas es el de peor calidad (“valor empírico menor”) y solicita que se adopte, al menos, un valor medio. No obstante, tanto en la resolución como en el texto resultante de la modificación se habla en todo momento del menor valor empírico de atenuación integrada (no de calidad), valor que correspondería, lógicamente, al par con un mayor nivel de calidad dentro de una misma unidad básica o caja terminal:

*“En caso de no existir medidas empíricas para un determinado par, se tomará **el menor valor de atenuación integrada** disponible en la unidad básica o caja terminal a la que corresponda el par” (pág. 1-79 del texto de la OBA).”*

2.4 Valor de referencia para VDSL2.

TESAU solicita que, para esta tecnología, se tome el valor correspondiente al canal descendente 1 (DS1), puesto que VDSL2 tiene el espectro dividido en varias bandas.

La Recomendación G.997.1 de la UIT-T especifica respecto al parámetro “Atenuación de línea por banda en sentido descendente” que en los sistemas ADSL se define un único parámetro puesto que existe una única banda para el sentido red-usuario (downstream), afirmación que es extensible obviamente a los sistemas ADSL2 y ADSL2+.

No obstante, en el caso de los sistemas VDSL2, los valores de atenuación dependen de los planes de bandas utilizados. Por ello, con el fin de unificar el criterio de comparación es necesario determinar la banda cuyo valor de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

atenuacion se tomará como referencia. En este sentido se estima razonable la solicitud de TESAU de tomar el valor correspondiente al canal descendente 1 (DS1). Asimismo, para evitar divergencias en los valores y problemas de interpretación, considerando que los planes de banda aprobados son del tipo 998 y que el despliegue de VDSL2 sobre RDSI será probablemente residual, se establece que el parámetro de atenuación se obtendrá en la banda DS1 cuando ésta se extiende entre las frecuencias de 138 kHz y 3.750 kHz¹.

TERCERO.- SOBRE LA REVISIÓN DE CAUSAS DE DENEGACIÓN (MODIFICACIÓN 2 DE LA OBA).

3.1 Abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago.

TESAU solicita que se mantenga esta causa de denegación para el caso del servicio de acceso compartido, puesto que en este caso el cliente mantiene una relación contractual con este operador y éste seguiría aumentando el fraude y la deuda ya existente en el momento de la solicitud.

Efectivamente, en el servicio de acceso compartido no se produce una desvinculación total del cliente con el citado operador, a diferencia del acceso completamente desagregado o del compartido “naked” y la deuda contraída por el abonado con TESAU es susceptible de aumentar. No obstante, la situación de impago del servicio telefónico por parte del abonado podría darse tanto en un momento anterior como posterior al alta en el servicio de acceso compartido de un operador alternativo. TESAU no especifica cómo se están tratando los accesos compartidos en esta última situación (el impago se produce cuando la línea del abonado ya tenía previamente el servicio de acceso compartido activo). Con el fin de dar cobertura a ambas casuísticas se reconoce que cuando se diera la circunstancia de impago en el servicio telefónico TESAU tendría derecho, previa comunicación al operador autorizado, a facturar la cuota de alquiler de ese par como si se tratase de un acceso “naked” a partir del momento en que se proceda a la interrupción definitiva del servicio telefónico en los términos estipulados en la legislación vigente. Lo anterior sería de aplicación independientemente de si la interrupción definitiva del servicio se produce antes o después de la finalización del proceso de activación del acceso compartido del operador autorizado.

Debe recordarse nuevamente a TESAU que no puede limitarse el derecho del usuario a contratar nuevos servicios con otro operador por causas asociadas a supuesta morosidad en el pago de los servicios, y que dicha limitación se consideraría una cláusula abusiva de las previstas en el apartado 7 del artículo 86 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios². Además, parece haberse producido un repunte en

¹ Estas son las frecuencias límite de la banda DS1 para cualquiera de los planes de banda tipo 998 sobre POTS.

² En dicho art. 86.7 se declara abusiva: “*la imposición de cualquier otra renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario*”.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

la incidencia de este tipo de denegaciones, según indica Orange en su escrito de fecha 29 de junio. Orange alega también que esta causa de rechazo es definitiva, teniendo en consecuencia un impacto negativo muy importante en el global de cancelaciones definitivas de solicitudes por parte de sus clientes.

3.2 Existencia de otra solicitud en curso para el par de referencia

TESAU propone una solución alternativa más eficiente, en su opinión, en términos de desarrollos en sistemas, para paliar la problemática asociada a situaciones de solicitudes “congeladas” en las que el operador inicial no desiste de su petición. La solución consiste en anular las solicitudes que lleven más de 15 días en estado de incidencia “por causa operador”.

Vodafone estima que la solución alternativa propuesta por TESAU debería ser complementaria pero no sustitutiva a la que se ha aprobado. Vodafone señala que la medida ya viene siendo aplicada por TESAU desde hace tiempo y es positiva su incorporación a la OBA. No obstante, para que fuese realmente efectiva, Vodafone considera que debería reducirse el plazo a 8 ó 10 días laborables.

La solución planteada por TESAU puede admitirse como válida, siempre y cuando el referido estado de “*solicitud en incidencia por causa operador*” cubra adecuadamente la problemática descrita en relación a las solicitudes cuyo progreso está detenido y no son canceladas por el operador inicial, máxime cuando ya viene poniéndose en práctica y está resultando de cierta utilidad según indica Vodafone. Ahora bien, TESAU solamente anulará dichas solicitudes en los casos de recepción de una nueva solicitud por parte de otro operador, y no sistemáticamente como propone en sus alegaciones.

Vodafone no precisa los motivos por los cuales sería necesario mantener ambas medidas de forma complementaria. Por lo tanto, se admite como alternativa el procedimiento planteado por TESAU. En cualquier caso, es de todo punto razonable que los operadores planteen a TESAU la necesidad de acordar modificaciones en aquéllos detalles operativos del procedimiento que estén restándole efectividad en la práctica.

CUARTO.- SOBRE LA DISCONFORMIDAD CON EL FRANQUEO FINAL DE LA INCIDENCIA (MODIFICACIÓN 13 DE LA OBA).

La modificación propuesta en la resolución impugnada no implica la reapertura de las incidencias, y por tanto no afecta a su ciclo de vida, contrariamente a lo argumentado por TESAU. Se trata únicamente de un procedimiento específico para poder dar tratamiento de forma transparente y automatizada, registrando la información relevante, por medio de la ventanilla única oficial que TESAU tiene obligación de disponer para todos los servicios OBA (que actualmente es el sistema SGO).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Las medidas adoptadas por TESAU para mejorar la calidad de los franqueos se valoran positivamente, pero ello no es sustitutivo de un procedimiento que permita dejar constancia en el SGO de la reclamación de los operadores. En este sentido, es evidente que éstos consideran absolutamente necesario disponer de dicho procedimiento. Precisamente, ASTEL y ORANGE van más allá y solicitan que no se deje al acuerdo entre las partes la definición de los detalles del procedimiento, justificando su petición sobre la base del volumen, la persistencia en el tiempo y el perjuicio económico asociado a los franqueos irregulares. Además, Vodafone señala que el marco de colaboración aludido por TESAU en sus alegaciones ha resultado ineficaz para subsanar el problema.

Los datos de las primeras inspecciones muestran que la imputación incorrecta de incidencias por parte de TESAU constituía una práctica habitual, si bien es cierto que la situación ha experimentado una mejoría gradual. Por tanto, en este caso no se estima conveniente la definición del procedimiento con un grado excesivo de detalle, si bien podría plantearse a futuro en función de los resultados de su implantación.

ASTEL y ORANGE también solicitan que se declare expresamente en la resolución el derecho de los operadores a reclamar a TESAU las cantidades indebidamente facturadas por falsa avería, así como las penalizaciones que TESAU deba asumir por franqueo indebido. A este respecto, cabe decir que esta Comisión ya se ha pronunciado sobre la improcedencia de facturar falsas averías cuando TESAU no esté en disposición de acreditar fehacientemente que la causa se encontraba en la planta responsabilidad del operador³ y que, precisamente, la incorporación del procedimiento de reclamación viene a constituir el cauce que permitirá hacer efectivo el derecho de los operadores a reclamar sobre aquellas averías que considere le han sido incorrectamente imputadas.

En las inspecciones fue posible constatar la existencia de un volumen significativo de incidencias imputadas incorrectamente, de lo cual se desprende que TESAU ha venido facturando indebidamente a los operadores un número no despreciable de falsas averías. Esta Comisión debe dejar constancia de que, efectivamente, los operadores tienen derecho a reclamar a TESAU la devolución de dichas cuantías facturadas irregularmente, en línea con lo solicitado por ASTEL, Orange y Vodafone.

Por todo lo anterior, no cabe sino concluir que la incorporación del procedimiento de reclamación por disconformidad con la responsabilidad de las incidencias está más que justificado, con el objeto de prevenir los problemas descritos. En consecuencia, TESAU deberá habilitar los mecanismos

³ Expediente DT 2007/1409 sobre el conflicto interpuesto por Orange contra Telefónica en relación a las entregas incorrectas del servicio de prolongación de par.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

pertinentes en SGO que permitan al operador marcar la disconformidad con la causa e imputación de las averías ya resueltas.

Ahora bien, se admite que la gestión de la información digitalizada correspondiente a los partes de trabajo firmados por los técnicos de TESAU podría revestir excesiva complejidad, por lo que se estima procedente eliminar la obligación de incluir dicha información en el contexto del procedimiento.

Por otra parte, en vista de la conflictividad existente actualmente en esta materia, esta Comisión debe requerir a TESAU a que elabore conjuntamente con los operadores autorizados una propuesta de solución que permita examinar los datos y determinar la responsabilidad en todas aquellas averías reclamadas y en las cuales no se consiga llegar a un acuerdo. TESAU deberá comunicar la propuesta acordada a esta Comisión o, en su caso, la imposibilidad de llegar a un acuerdo entre las partes antes del 15 de noviembre de 2009. En dicho caso, esta Comisión, previa audiencia de las partes, resolverá lo procedente. Asimismo, se amplía el plazo otorgado para la implantación del procedimiento de marcado para indicar la reclamación por disconformidad en SGO hasta esta misma fecha.

QUINTO.- SOBRE LA REVISIÓN DE PLAZOS Y EL PLAZO DE ACEPTACIÓN (MODIFICACIONES 4 Y 15 DE LA OBA).

Se estima proporcionado otorgar un plazo de aceptación de 2 días para las solicitudes sobre bucle vacante (validadas a través de la dirección postal), en lugar del plazo de 1 día establecido en la resolución recurrida, teniendo en consideración que requieren actualmente de un cierto procesado manual.

No obstante, las solicitudes sobre bucle vacante cursadas a través de los Web Services se validarán en el plazo estándar de 1 día, puesto que en este caso el procesado de la dirección sí está automatizado.

Por lo que respecta a las alegaciones de TESAU referentes a la conveniencia de basar los plazos máximos en los percentiles de los indicadores de calidad para los servicios minoristas, ya fueron contestadas extensamente en la resolución recurrida y no es necesario reincidir aquí sobre esta materia. De igual modo, ya se aclaró convenientemente que el periodo de validación se contabiliza para el plazo total de provisión de los servicios minoristas, a la luz del análisis de sus protocolos internos, contrariamente a las alegaciones que TESAU vuelve a reiterar una vez más en su escrito de recurso.

A fecha de hoy se dispone de información correspondiente a 8 meses (octubre 2008-mayo 2009) en el Sistema de Información de Planificación y Seguimiento (SICOBA). A continuación se muestra la comparativa de plazos medios mayoristas y minoristas:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

	MAYORISTA				MINORISTA		
	Acceso Compartido	Acceso Desagregado	GigADSL	ADSL-IP	ADSL	STB	Imagenio
oct-08	7,4	9,4	6,6	3	4,7	7,4	3,5
nov-08	7	9,1	5,4	3,5	4,7	7,4	3,2
dic-08	6,9	9,2	3,8	2,2	4,6	6,6	3,6
ene-09	6,7	9,2	4	1,8	4,9	7	2,9
feb-09	7,3	8,5	2,7	1,4	4,3	5,9	2,5
mar-09	7,1	8,5	2,1	1,3	4,5	5,9	2,5
abr-09	6,6	8,4	2,4	1,5	4,3	5,6	2,6
may-09	5,1	7,6	1,9	1,4	4,5	5,7	2,8
PROMEDIO	6,8	8,7	3,6	2,0	4,6	6,4	3,0

Del análisis de los datos anteriores es posible extraer dos conclusiones importantes:

1ª.- Los plazos minoristas no están alineados con los mayoristas⁴, como puede comprobarse en la siguiente tabla comparativa:

Servicios comparados	Tiempo medio mayorista	Tiempo medio minorista
Acceso Compartido / Alta ADSL Telefónica	6,8	4,6
Acceso Desagregado / Alta STB Telefónica	8,7	6,4

2ª.- Se aprecian diferencias entre los tiempos medios de provisión mayoristas y los minoristas y en consecuencia deberían reducirse los plazos máximos mayoristas. No debe perderse de vista que para el cómputo de los plazos en SICOBA no se descuentan los tiempos de parada de reloj (ni en el minorista, ni en el mayorista), según lo estipulado en la citada resolución DT 2006/1586. Pues bien, la revisión de plazos aprobada en la resolución de 2 de abril ya supuso una primera reducción importante de los plazos, que obedecía a los datos sobre los indicadores de calidad disponibles. En este sentido, podrán establecerse en el futuro unos plazos menores si se confirma la tendencia observada en los datos (tiempos medios minoristas apreciablemente menores a los mayoristas).

En otro orden de cosas, respecto a la petición de ASTEL y ORANGE de actualizar los plazos de los servicios de reubicación de par, basculación de par y migraciones masivas, en consonancia con los nuevos plazos de prolongación de par aprobados, no procede acometer dicha revisión en el ámbito del presente recurso de reposición por no ser el marco adecuado para ello.

⁴ Véase la Resolución DT 2006/1586 en cuyo dispositivo quinto se modificaba el texto de la OBA para incluir en su anexo de ANS el indicador “*Tiempo medio de provisión*” para los servicios de referencia.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

A la vista de las alegaciones de ASTEL y Orange en relación al plazo para el procedimiento de instalación de PTR, parece conveniente efectuar una serie de aclaraciones al respecto. El apartado 1.5.4.9 de la OBA dice textualmente lo siguiente:

“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.”

Esto es, el mencionado procedimiento está previsto para casos eventuales en que el operador detecte la necesidad de instalar un PTR de forma posterior a la entrega del servicio de prolongación de par. Sin embargo, para bucles aún no prolongados, no procedería la utilización de este procedimiento. En este caso, el operador solicitaría la instalación del PTR en el mismo formulario de solicitud de prolongación de par⁵, instalación que constituiría una más de las tareas a realizar por TESAU para completar los trabajos de prolongación de par. Todas las tareas correspondientes deben realizarse de forma coordinada y en el plazo máximo estipulado para el servicio de prolongación de par.

A la luz de las anteriores consideraciones, resulta claro que el plazo estipulado para el procedimiento de instalación de PTR nada tiene que ver con el plazo de provisión de la prolongación de par, dado que ambos procedimientos están concebidos para solicitarse en momentos diferentes. Ahora bien, se acepta una cierta falta de coherencia por cuanto, tras la aprobación de la resolución recurrida, el plazo para la instalación de PTR en bucles ya prolongados (12 días) es mayor al plazo de prolongación de par (que puede incluir a su vez las actuaciones asociadas al alta de PTR). Se admite, por tanto, la solicitud de ASTEL y ORANGE y se asimila el plazo del procedimiento de instalación de PTR al de prolongación de par sin portabilidad, si bien debe recalarse nuevamente que ello no tiene repercusión alguna en los plazos máximos de provisión del servicio de prolongación de par. También debe actualizarse el plazo de aceptación a 1 día, en consonancia con el procedimiento de prolongación de par.

SEXTO.- SOBRE LAS PARADAS DE RELOJ Y CÁMPUTO DE PLAZOS (MODIFICACIÓN 14 DE LA OBA).

Teniendo en cuenta las alegaciones formuladas por Orange en el sentido de que la solución provisional ya puesta en marcha por TESAU podría ser aceptada transitoriamente, procede en este caso admitir las alegaciones de TESAU y revocar la obligación de habilitar una vía en SGO para que los

⁵ Existe un campo opcional específico para ello (*“Instalación de PTR requerida (si/no)”*) en el formulario de prolongación de par recogido en el apartado 1.5.4.4 de la OBA. Por defecto, si el operador no cumplimenta este campo la prolongación de par no incluye instalación de PTR.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

operadores puedan introducir información destinada a desbloquear las paradas de reloj, posponiendo su introducción al nuevo entorno de sistemas NEON – Web Services.

SÉPTIMO.- SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE BAJA (MODIFICACIÓN 5 DE LA OBA).

Con respecto a la alegación de ORANGE, el texto de la OBA es suficientemente claro en cuanto al tratamiento a aplicar a las bajas automáticas derivadas de un traspaso o una recuperación de bucle: *“Si la portabilidad implica recuperación de bucle, la baja tendrá carácter automático, no conllevando contraprestación económica para Telefónica”*.

La omisión del envío de la comunicación correspondiente al operador en un cierto porcentaje de este tipo de bajas derivada de fallos en los sistemas de información nada tiene que ver con la facturación de la baja por TESAU. Es decir, el procedimiento regulado a aplicar sería exactamente el mismo (el de baja automática) independientemente de si el proceso de comunicación, en la práctica, ha funcionado correctamente o no. En todo caso, si se detectase una facturación errónea de dichas bajas por parte de TESAU, el operador tendría derecho a reclamar la devolución del importe indebidamente abonado.

OCTAVO.- SOBRE LAS CAUSAS DE NULIDAD ALEGADAS POR LOS RECURRENTES EN SUS RESPECTIVOS ESCRITOS DE RECURSO.

Son varios los motivos de nulidad de pleno derecho que las entidades recurrentes invocan para impugnar la resolución DT 2008/196, por lo que se hace procedente analizarlos de manera individual.

8.1 Sobre la solicitud de nulidad por presunta infracción de los artículos 3, 10.4 y 11.5 de la LGTel, así como de los artículos 9.3 y 24 de la Constitución Española.

TESAU señala en su recurso que la causa legal de nulidad que derivaría de la infracción de los artículos de la LGTel es la vulneración de dos preceptos constitucionales, siendo entonces de aplicación el artículo 62.1.a) de la LRJPAC, que declara la nulidad de pleno derecho de los actos de las Administraciones públicas *“que lesionen los derechos y libertades susceptibles de amparo constitucional”*.

A juicio de esta Comisión no parece posible, prima facie, que únicamente de la infracción de los artículos 3, 10.4 y 11.5 LGTel (supuesto, en su caso, de anulabilidad) pueda derivarse una causa de nulidad de pleno derecho por vulneración de los citados preceptos constitucionales. En este sentido, y entre otras, la STS de 3 de abril de 2000 (RJ 2000\4048) recuerda que la infracción



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de disposiciones legales ordinarias no constituye causa de nulidad sino, y en todo caso, de anulabilidad⁶.

No obstante, va a analizarse seguidamente si, al margen de la infracción de los artículos de la LGTel citados, la resolución recurrida pudiera vulnerar los artículos 9.3 y 24 de la Constitución Española. Por último debemos señalar que en la página 10 del recurso de TESAU se hace referencia a una presunta infracción del 101.3 de la Carta Magna (véase página 10 del recurso de TESAU). Debe recordarse que cualquier infracción de un derecho previsto en la Constitución no puede incluirse en el apartado a) del art.62.1.a) LRJPAC, al no resultar todos susceptibles de amparo constitucional. De acuerdo con el artículo 53.2 de la Carta Magna y el artículo 41 de la Ley Orgánica 2/1979 del Tribunal Constitucional únicamente son susceptibles de amparo los derechos incluidos en los artículos 14 a 30 de la Constitución.

a) Sobre la presunta infracción del artículo 24 CE.

El primero de los derechos constitucionales que TESAU entiende presuntamente vulnerado es el derecho de defensa previsto en el artículo 24.1 de la CE que señala que:

“Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión”.

El artículo 24.1 de nuestra Carta Magna ampara el derecho de defensa y de tutela efectiva de los ciudadanos ante los jueces y tribunales de nuestro país, derecho que se extiende a la instancia administrativa. En éste último caso supone, en términos generales, el derecho del interesado de alegar cuanto estime oportuno en el procedimiento administrativo de que se trate y de presentar los recursos previstos legalmente⁷.

En el procedimiento DT 2008/196 todos los interesados han tenido la oportunidad, y así lo han efectuado la mayoría de ellos, de presentar las alegaciones que han estimado oportunas, ya sea a lo largo del procedimiento o en el trámite de audiencia. También han tenido la posibilidad, y así lo han hecho los recurrentes, de presentar los correspondientes recursos de reposición, así como los correspondientes escritos de alegaciones a los escritos de reposición interpuestos por las otras partes interesadas. Todo ello

⁶ “La anulabilidad es la regla general, cuando se aprecia una infracción del ordenamiento jurídico y la nulidad de pleno derecho la excepción que sólo se produce en los supuestos en que expresamente lo establece una norma con rango de Ley, llevando sólo ésta aparejada la retroactividad de la invalidez a todos los actos posteriores al que se declara nulo.”

⁷ Sentencia del Tribunal Constitucional número 98/1987, de 10 de junio (RTC 98/1987)



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

sin perjuicio de que, posteriormente, los interesados puedan acudir a las instancias judiciales en caso de no estar de acuerdo con el sentido de la presente resolución. Por tanto, difícilmente puede apreciarse, en este supuesto, este vicio de nulidad invocado. En efecto, la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Supremo, entre otras, en SSTs de 25 de mayo de 1999 (RJ 1999\5620) y 12 de diciembre de 2001 (RJ 2001\2423) recuerda que la indefensión denunciada debe tener carácter “material” y no ser “meramente formal”⁸.

En cualquier caso, es preciso poner de manifiesto, que el criterio jurisprudencial mayoritario señala la improcedencia de declarar la nulidad de las resoluciones administrativas por supuestas vulneraciones del derecho de defensa en los procedimientos administrativos ordinarios, con excepción de los procedimientos sancionadores. En efecto, el derecho a la defensa y la correlativa prohibición de indefensión ha sido reconocido por el Tribunal Constitucional solamente en el seno de los procesos judiciales y en los procedimientos administrativos sancionadores. Así se ha señalado expresamente, y, entre otras en las SSTC 157/2007, de 2 de julio y 291/2000, de 30 de noviembre⁹. El Tribunal Supremo ha aplicado también la anterior doctrina en distintas sentencias, como en la STS de 22 de septiembre de 2004 (RJ 2004\6286)¹⁰.

Según el Tribunal Supremo, en el procedimiento administrativo ordinario, únicamente cabría observar una causa de anulabilidad del acto si hay una “*indefensión material y efectiva*”, que no se produce cuando “*el afectado puede*”

⁸ Así se señala, por ejemplo, en el Fundamento Segundo de la última sentencia citada:

“En el caso examinado, no cabe reconocer la nulidad del acto o procedimiento derivado de la supuesta causación de indefensión, puesto que el recurrente, tanto en la vía administrativa como en la posterior vía jurisdiccional, ha formulado las alegaciones que ha estimado convenientes en defensa de su derecho.”

⁹ En el Fundamento Cuarto de esta última sentencia se dice que:

*“esta indefensión, de haberse producido, habría tenido lugar en vía administrativa -y con acceso posterior a la vía judicial-, por ello sólo podría tener relevancia constitucional en el caso de que se llegara a la conclusión de que el acto impugnado tiene efectivamente naturaleza sancionadora, ya que es doctrina constitucional que **las garantías consagradas en el art. 24 CE sólo resultan de aplicación a los procesos judiciales y a los procedimientos administrativos sancionadores.**”*

¹⁰ En su Fundamento Cuarto se declara que:

*“Menos aún una vulneración del art. 24 CE (RCL 1978, 2836) **generadora de indefensión al no poder predicarse en sede administrativa frente a actos administrativos de naturaleza no sancionadora** tal cual reiteradamente ha venido sentando la doctrina constitucional (SSTC 175/1987, de 4 de noviembre [RTC 1987, 175] , 197/88, de 24 de octubre [RTC 1988, 197] , etc.)”*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

contar con la ocasión de ejercer la defensa de sus intereses cuando existe un recurso administrativo posterior¹¹”.

b) Sobre la presunta infracción del artículo 9.3 de la Constitución.

Por otro lado TESAU entiende que con la infracción de los artículos de la LGTel citados en el título de este Fundamento Jurídico se vulneran también los principios de jerarquía normativa e interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos previstos en el artículo 9.3 de la Carta Magna.

No puede prosperar la solicitud de nulidad de pleno derecho por presunta vulneración del principio de jerarquía normativa previsto en el artículo 9.3 de la CE, por cuanto nos hallamos ante un acto administrativo. Así lo entiende, entre otras, la STS de 19 de abril de 2002 (RJ 2002\4999)¹².

Al margen de lo anterior, tampoco aprecia esta Comisión la existencia de infracción de los artículos 3, 10 y 11.5 de la LGTel en las obligaciones impuestas en la resolución recurrida, por cuanto dichas obligaciones como ya ha quedado patente en los Fundamentos jurídicos anteriores, buscan fomentar la competencia y cumplen los criterios de objetividad, proporcionalidad y no discriminación.

En este sentido, el acceso al bucle de abonado permite a los operadores alternativos prestar servicios de telefonía y, en especial, de banda ancha sobre la red de acceso de TESAU, configurando una oferta diferenciada de la del operador histórico (a diferencia de lo que ocurre con el acceso indirecto). La banda ancha se caracteriza por permitir a un usuario final, utilizando un terminal específico situado en una ubicación fija, disponer de una conexión permanente y de capacidad de transmisión elevada para acceder a los servicios de Internet. Además del servicio a Internet, se pueden prestar, entre otros, servicios de voz y de televisión.

TESAU es el único operador que posee una red de acceso local de ámbito nacional de modo que es el único operador que puede alquilar el bucle de abonado en todo el territorio a los operadores entrantes, instrumento esencial para permitir introducir la competencia en el mercado de acceso de banda ancha tanto mayorista como minorista.

Así pues, con el fin de que la generalidad de los usuarios pueda disponer de una oferta suficientemente variada de soluciones de banda ancha y

¹¹ Sentencia del Tribunal Supremo de 11 de julio de 2003 (RJ 2003/5433)

¹² En su Fundamento Sexto manifiesta que:

“No estándose ante disposiciones generales sino ante actos administrativos en sentido estricto, la consecuencia que de ello se deriva es que resulta improcedente la invocación del principio de jerarquía normativa que se realiza.”



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

beneficiarse de la competencia de diversos agentes en el mercado, es necesaria la imposición de obligaciones de acceso al bucle y a los denominados recursos asociados. Así, TESAU dispone de una Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA) que recoge un conjunto de contratos tipo, servicios, procedimientos administrativos para su provisión, condiciones técnicas y precios que permiten a los operadores el acceso, en sus distintas modalidades (indirecto y directo), al bucle de abonado en condiciones transparentes, objetivas, no discriminatorias y orientadas a costes.

Por lo tanto, difícilmente se puede defender que la OBA o cualquier modificación de la misma persiga objetivos distintos al de fomentar la competencia efectiva en los mercados de banda ancha en beneficio del interés general.

Respecto a la posible infracción de la prohibición de arbitrariedad de los poderes públicos (véase página 9 del recurso de TESAU), debe señalarse que la entidad recurrente confunde una presunta arbitrariedad con la discrecionalidad técnica otorgada por el ordenamiento a los organismos reguladores sectoriales dentro de los que se encuentra esta Comisión, y reconocida expresamente por el Tribunal Supremo, y entre otras, por la SSTS de 19 de julio de 2006 (RJ 2006\4630)¹³.

Y tal y como se razona en los anteriores Fundamentos de esta resolución y, especialmente en su Fundamento Primero, las medidas adoptadas por la resolución impugnada fueron objeto de un pormenorizado análisis previo y de razonamiento técnico. Razonamiento que consta en los propios y exhaustivos fundamentos de la resolución impugnada. Concretamente, en la página 36 de la resolución de 2 de abril de 2009, con relación al plazo de cuatro meses de implementación, considerado arbitrario por TESAU, se dice lo siguiente:

“(...) parte de las modificaciones en los sistemas y procesos de Telefónica requeridas por la presente resolución ya han comenzado a llevarse a cabo de forma consensuada con los operadores, a través de las reuniones periódicas que vienen manteniéndose, según manifiesta Telefónica. Además, ninguna de las modificaciones derivadas de la aprobación de la presente resolución implica la implantación de nuevos

¹³ En su Fundamento Quinto se dice que:

“En lo que respecta al Acuerdo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, no cabe duda de que es un acto motivado, del que no se aprecia, ni la actora prueba, que incurra en arbitrariedad o irrazonabilidad. Podrá ser discutible en alguno de sus extremos, de carácter marcadamente técnico, pero en defecto de alegación de normas específicas en que pueda fundarse su ilegalidad, no puede en modo alguno hablarse de arbitrariedad o manifiesta irrazonabilidad del acto, ni en general, ni en relación con los aspectos concretos que la actora discute.”



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

servicios, sino que constituyen mejoras o modificaciones de procesos ya existentes.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta la remisión de aquellas modificaciones de mayor calado e impacto en sistemas al expediente DT 2008/674. (...) Por último, no puede obviarse que en otros expedientes con implicaciones de mucha mayor envergadura en sistemas y procesos, como es el caso de la resolución sobre la revisión de la Oferta de referencia de servicios mayoristas de banda ancha (OIBA), de fecha 27 de marzo de 2008, se otorgó a Telefónica un plazo de cuatro meses.

Por todo lo anterior, esta Comisión estima suficiente un plazo de cuatro meses para la implantación en sistemas de los cambios en procedimientos derivados de la presente resolución.”

8.2 Sobre la solicitud de nulidad de pleno derecho por infracción del artículo 48 de la LGTel en relación con el artículo 3.a) de la misma Ley.

La entidad ASTEL solicita, de conformidad con el artículo 62.1.f) de la LRJPAC, la nulidad de la Resolución recurrida por entender que la misma infringe el artículo 48 de la LGTel en relación con el artículo 3 de la misma norma.

El artículo 48.2 de la LGTel señala que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales.

Por su parte el artículo 3 de la precitada Ley, indicador de los objetivos y principios de la LGTel, señala en su apartado primero que uno de los objetivos y principios de la misma es:

“Fomentar la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones y, en particular, en la explotación de las redes y en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y en el suministro de los recursos asociados a ellos. Todo ello promoviendo una inversión eficiente en materia de infraestructuras y fomentando la innovación”.

No apreciamos el vicio de nulidad pretendido, por cuanto que la vulneración alegada por las entidades recurrentes no tendría, a nuestro juicio, cabida en el artículo 62.1.f) invocado.

El artículo 62.1.f de la LRJPAC señala que son nulos de pleno derecho “los actos expuestos o presuntos contrarios al ordenamiento jurídico por los que se



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

adquieren facultades o derechos cuando se carezca de los requisitos esenciales para su adquisición”.

La Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla la Mancha 215/2003, de 24 de marzo (JUR 2003\137216), define el supuesto de hecho contemplado en el artículo como *“una ilegalidad que, en primer lugar, sólo puede concurrir en los actos que suponen una concesión de un derecho o facultad; y, dentro de ellos, ha de consistir en la carencia, por el sujeto que lo obtiene, de un requisito, requisito que no sólo ha de ser, por supuesto, determinante de la posibilidad legal de tal adquisición, sino, de entre ellos, esencial, es decir, sin el cual no sólo no sea posible la adquisición, sino que además afecte a una de las características definitorias de una institución o del derecho que se pretende adquirir”.*

Por su parte, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de 18 de octubre de 2002 (JUR 2003\70783), vas más allá, al realizar una interpretación restrictiva excluyendo los supuestos generales de mera infracción del ordenamiento jurídico, que en cualquier caso quedarían amparados por el artículo 63 de la LRJPAC que regula los supuestos de anulabilidad y no los de nulidad de pleno derecho del artículo 62.

De conformidad con lo anterior, esta Comisión no aprecia el vicio de nulidad del apartado f) del artículo 62.1 LRJPAC invocado por ASTEL. En primer lugar, porque la Resolución DT 2008/196, lejos de otorgar facultades o derechos, lo que hace es analizar la conveniencia y, en su caso, introducir modificaciones en las obligaciones impuestas a TESAU en la OBA, como consecuencia de su condición de operador con poder significativo en los mercados correspondientes. Y en segundo lugar, porque no toda infracción del ordenamiento jurídico puede tener cabida en el artículo 62.1.f) de la LRJPAC, de lo contrario carecería de sentido la existencia del artículo 63.1 de la LRJPAC, precepto que sí prevé en cambio como causa de anulabilidad cualquier infracción del ordenamiento jurídico.

En cualquier caso, tampoco observamos una infracción de los artículos de la LGTel invocados, por cuanto el nuevo contenido de la OBA, como ya ha quedado patente en los Fundamentos jurídicos anteriores, busca expresamente fomentar la competencia, cumpliendo los criterios legales de objetividad, proporcionalidad y no discriminación.

Por último, no puede compartirse la afirmación de ASTEL efectuada en la página 8 de su recurso de que la no apertura de un procedimiento de información previa a un sancionador *“conculca el principio que garantiza el debido fomento de la competencia efectiva en la explotación de redes y prestación de servicios”*. Y ello, por tres motivos.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En primer lugar, porque a la asociación recurrente no le asiste un derecho específico, ni siquiera como denunciante, a la apertura de un procedimiento sancionador. Así lo ha señalado expresamente el Tribunal Supremo en relación a los procedimientos sancionadores de esta Comisión en la STS de 14 de febrero de 2007 (RJ 2007\1249), en cuyo Fundamento Primero se dice claramente que la mera “*defensa de la legalidad*” no resulta suficiente para ello y que el interés a la apertura de un procedimiento sancionador no puede derivar sólo de “*la condición de denunciante*”.

En segundo lugar, porque, como muy acertadamente recuerda ASTEL, no se le atribuyen a esa asociación y sí únicamente a esta Comisión las competencias en materia de fomento de la competencia sectorial, como reconoce el artículo 48 LGtel y reitera la reciente STS de 17 de diciembre de 2008 (RC 2530/2006) en su Fundamento Segundo¹⁴.

Y en tercer y último lugar, debe tenerse en cuenta que al derecho administrativo sancionador también le resulta de aplicación el principio de intervención mínima del ámbito penal, como señala, entre otras, la STSJ Andalucía de 15 de junio de 2001 (JUR 2001\305401)¹⁵.

Precisamente en este caso concreto esta Comisión, y en contra de lo señalado por TESAU en la página 9 de su recurso, ha aplicado correctamente el citado principio de intervención mínima, considerando la adopción de medidas reguladoras antes de incoar cualesquiera actuaciones previas encaminadas, a la apertura, en su caso, de un procedimiento sancionador.

8.3 Sobre la solicitud de nulidad de pleno derecho por presunta falta de motivación de algunas de las obligaciones contenidas en la resolución recurrida.

TESAU señala que la eliminación de la causa de denegación relativa a abonado suspendido o interrumpido por falta de pago “*incurre en falta de motivación y por tanto infringe el artículo 54 de la Ley 30/92 incurriendo en causa de nulidad de pleno derecho de las recogidas en los apartados a) y b) del artículo 62.1 por lesionar derechos fundamentales de mi representada en*

¹⁴ El Tribunal Supremo señala que a esta Comisión le corresponde

“apreciar que esa conducta tiene presumiblemente efectos contrarios a la libre competencia o abusivos de una posición de dominio, y esta valoración se configura además como presupuesto imprescindible para poder fundamentar la adopción de medidas preventivas correctoras (...)”

¹⁵ “(...) en la intervención administrativa de carácter sancionador debe exigirse también el principio de intervención mínima, al gozar el derecho sancionador de los mismo principios que inspiran el derecho penal, pues ambos son manifestación del Derecho punitivo que la sociedad se dota.”



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

tanto en cuanto la falta de motivación se asimila a dichos efectos, por constante jurisprudencia la omisión del procedimiento legalmente establecido”.

El artículo 62.1.a) también es invocado por ASTEL en su recurso señalando que *“se incurre en falta de motivación al determinarse por esa Comisión que en los pares para los que no existan medidas empíricas, se tomará como valor de referencia de calidad el de peor calidad (“valor empírico menor”) disponible en la misma caja terminal”.*

En primer lugar, y respecto a los requisitos de motivación de los actos y resoluciones administrativos, debe recordarse que el artículo 54.1 LRJPAC señala que la motivación requerirá una *“sucinta referencia de hechos y fundamentos de derecho”*. El carácter *“sucinto”* de la motivación administrativa ha sido ratificado por la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo en reiteradas sentencias. Entre otras podemos citar, y respecto a resoluciones emanadas de esta propia Comisión, las SSTS de 9 de marzo de 2006 (RJ 2006\1004) y de de 20 de enero de 2005 (RJ 2005\4)¹⁶.

En el mismo sentido se pronuncia el Fundamento Segundo de la STS de 20 de enero de 2005, también relativa a un Resolución dictada por esta Comisión, añadiendo que la motivación, aun siendo parca o sucinta, debe permitir *“colegir la lógica de la decisión adoptada”*.

En el caso que nos ocupa, es indudable la existencia de una motivación en la Resolución recurrida sobre los extremos específicamente señalados por las entidades impugnantes. Así, en cuanto a la causa de denegación del *“abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago”* indicada por TESAU, las razones de su eliminación aparecen referidas en las páginas 17 a 18 de la resolución impugnada, citándose entre otras razones, la necesidad de *“no limitar la libertad del usuario para cambiar de operador”*. Y respecto a las cuestiones referentes a los bucles con garantía de calidad, las razones técnicas se exponen en las páginas 9 a 16 de la Resolución impugnada.

¹⁶ En el Fundamento Tercero de la STS de 9 de marzo de 2006 se dice textualmente que:

“(…) puede señalarse que el acto de requerimiento, tal cual señala la sentencia de instancia, tiene la motivación suficiente, con referencia a hechos -publicación de la noticia del concurso en la prensa-, y fundamentos de derecho -relación de potestades que determinan el requerimiento-, lo que unido a desarrollarse el trámite dentro de un determinado procedimiento informativo con un objeto concreto, hay que considerar cumplido el requisito del artículo 54 mencionado, que solo exige sucinta «referencia a hechos y fundamentos de derecho”



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por tanto, la motivación en todo caso ha existido. Otra cosa muy distinta es que la recurrente esté o no de acuerdo con el contenido de la misma, aunque dicha motivación concorra, como señala el Fundamento Primero de la STS de 30 de noviembre de 2007 (RJ 2007\8343), referida a otra Resolución dictada por esta Comisión,

“(...) podrá compartirse o no la motivación de la resolución impugnada, pero no resulta posible negar la evidencia de su existencia (...)”.

8.4 Sobre la solicitud de nulidad de pleno derecho por la imposibilidad de cumplimiento de la resolución DT 2008/196

TESAU alega que varias modificaciones introducidas en la resolución recurrida son de imposible cumplimiento por su parte. El artículo 62.1.c) LJPAC invocado señala la nulidad de pleno derecho de aquellos actos que tengan un contenido imposible.

Respecto a la “imposibilidad” como causa de nulidad prevista en el artículo 62.1.c) de la Ley 30/1992, el Tribunal Supremo, en STS de 19 de mayo de 2000 (RJ 2000\4363), 9 de mayo de 1985 (RJ 1985\2909) y 6 de noviembre de 1981 (RJ 1981\4755) ha venido señalando que la misma debe ser de carácter “material o físico” y “originaria”.

Constituyendo la “imposibilidad” una causa de nulidad, debe ser también objeto de interpretación moderada. Así lo indican el Tribunal Supremo y la Audiencia Nacional, y entre otras, cabe destacar la STS de 18 de diciembre de 1991 (RJ 1991\9455, Fundamento 2º) así como la S AN de 21 de abril de 1999 (RJCA 1999\2624, Fundamento 4º)¹⁷.

No obstante, y con independencia de la definición e interpretación de la “imposibilidad”, no basta con su alegación por parte del interesado sino que es imprescindible que se acredite o pruebe su efectiva concurrencia en el supuesto concreto.

¹⁷ En el Fundamento de Derecho Segundo de la STS de 18 de diciembre de 1991 se dice claramente que:

*“La doctrina jurisprudencial del Tribunal Supremo ha venido reiteradamente manteniendo **que en la esfera administrativa ha de ser aplicada con moderación y cautela la teoría jurídica de las nulidades y anulabilidades**, advirtiendo que en la apreciación de supuestos vicios de nulidad debe ponderarse la importancia que revista el derecho a que afecte, las derivaciones que motive, la situación y posición de los interesados en el expediente y, en fin, cuantas circunstancias concurren, insistiéndose en que la indefensión como vicio del procedimiento ha de ser real y efectiva, no simplemente aparental (...)”*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Es decir, le correspondía a la operadora impugnante, en este caso, TESAU, acreditar que técnicamente no podía cumplir las obligaciones previstas en la Resolución impugnada en las condiciones y plazos en ella fijados.

Ello es así porque, como recuerda el Tribunal Supremo en su STS de 25 de marzo de 2003 (RJ 2003\7286), corresponde al interesado recurrente la carga de desvirtuar la presunción de validez de que gozan los actos y resoluciones administrativos.

Al no haber acreditado TESAU, ni siquiera de forma indiciaria, la imposibilidad del cumplimiento de la resolución recurrida, no puede ser atendido tal motivo de impugnación.

NOVENO.- RECTIFICACIÓN DE ERRORES MATERIALES EN EL TEXTO DE LA OFERTA DE ACCESO AL BUCLE DE ABONADO.

En el Fundamento Cuarto del recurso de reposición de ORANGE, el citado operador manifiesta que

“En el apartado relativo a los acuerdos de nivel de servicio del texto de la nueva OBA, se recogen los plazos de los servicios de prolongación del par modificados. Sin embargo, en el punto 1.5.4.7 de la misma (“interacciones”) siguen figurando los antiguos plazos de provisión. Es por ello, que esta Comisión debería modificar el literal del punto 1.5.4.7 de acuerdo con la reducción de plazos aprobada.”

La rectificación o subsanación de errores materiales contenidos en actos y resoluciones administrativos se encuentra regulada en el artículo 105.2 de la LRJPAC, precepto que establece que:

“Las Administraciones públicas podrán, asimismo, rectificar en cualquier momento, de oficio o a instancia de los interesados, los errores materiales, de hecho o aritméticos existentes en sus actos.”

El Tribunal Supremo ha definido la rectificación o subsanación de errores materiales como un “*procedimiento excepcional de modificación de los actos administrativos, que, por su naturaleza excepcional, ha de ser utilizado para los casos expresamente previstos*” (Sentencia del Tribunal Supremo de 26 de febrero de 1996 – RJ 1996/1796-).

La jurisprudencia constante, y entre otras, las Sentencias del Tribunal Supremo de 15 de febrero de 2006 (RJ 2006/1754), de 18 de junio de 2001 (RJ 2001/9512) y de 11 de diciembre de 1993 (RJ 1993/10065) viene exigiendo una serie de requisitos necesarios para la rectificación de errores materiales, que son los siguientes:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1. Que se trate de simples equivocaciones elementales de nombres, fechas, operaciones aritméticas o transcripciones de documentos;
2. Que el error se aprecie teniendo en cuenta exclusivamente los datos del expediente administrativo en el que se advierte;
3. Que el error sea patente y claro, sin necesidad de acudir a interpretaciones de normas jurídicas aplicables;
4. Que no se proceda de oficio a la revisión de actos administrativos firmes y consentidos;
5. Que no se produzca una alteración fundamental en el sentido del acto (pues no existe error material cuando su apreciación implique un juicio valorativo o exija una operación de calificación jurídica);
6. Que no padezca la subsistencia del acto administrativo es decir, que no genere la anulación o revocación del mismo, en cuanto creador de derechos subjetivos, produciéndose uno nuevo sobre bases diferentes y sin las debidas garantías para el afectado, pues el acto administrativo rectificador ha de mostrar idéntico contenido dispositivo, sustantivo y resolutorio que el acto rectificado, sin que pueda la Administración, so pretexto de su potestad rectificatoria de oficio, encubrir una auténtica revisión; y
7. Que se aplique con un hondo criterio restrictivo.

En el presente caso, si se compara el contenido de la página 34 de la Resolución de 2 de abril de 2009 (DT 2008/196) con el del apartado 1.5.4.7 del Anexo V de dicha resolución (texto consolidado de la OBA) puede observarse una clara discrepancia.

En el apartado 15.3 (“Modificación final”) de la página 34 de la Resolución impugnada se declara que:

“Se reducen los plazos máximos de provisión del servicio de prolongación del par, quedando establecidos en:

- 8 días, en el caso de prolongación del par sin portabilidad.
- 11 días, en el caso de prolongación del par con portabilidad.
- 5 días en el caso del naked sobre par previamente en acceso compartido.

De otro lado, en el punto 7 del apartado 1.5.4.7 (páginas 1-67 a 1-68) se indica que:

“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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

casos con portabilidad, más cinco días adicionales en caso de desagregación de parte de los pares de un grupo, manteniendo en servicio el resto) (...)”

Como se observa, en el punto 7 del citado apartado tendrían que figurar sendos plazos de 8 y 11 días, respectivamente, en coherencia con lo dispuesto en la página 34 de la Resolución de 2 de abril de 2009.

Los errores de transcripción señalados se aprecian teniendo en cuenta exclusivamente los datos y documentación contenidos en el propio expediente administrativo, siendo patentes y claros. Además el reconocimiento de estos errores materiales no supone ni una revisión de oficio del fondo de la Resolución de 2 de abril de 2009 (DT 2008/196) ni una alteración fundamental de la misma, ni tampoco afecta a su propia subsistencia, ya que si bien es cierto que hay una discrepancia en el Anexo V de dicha resolución con relación al cuerpo de ésta, la argumentación contenida en las páginas 32 a 34 es clara y no ofrece lugar a dudas. Por consiguiente, resulta procedente realizar la corrección de los errores materiales advertidos y modificar el texto de la OBA en el punto 7 del apartado 1.5.4.7 de la OBA.

Por todo lo anterior,

RESUELVE

PRIMERO.- ESTIMAR parcialmente el recurso interpuesto por TELEFÓNICA DE ESPAÑA SAU contra la Resolución de 2 de abril de 2009 (DT 2008/196), acordándose que:

1.1 En relación con los bucles con garantía de calidad:

a) Los operadores deberán facilitar a TESAU el acceso a los resultados de sus medidas de atenuación integrada en el contexto del proceso de resolución de incidencias. Lo anterior podrá materializarse bien a través de los procedimientos opcionales de franqueo telefónico, ya detallados en la OBA, o bien a través de cualquier otro método alternativo acordado con TESAU.

b) La base de datos de pares contendrá las medidas empíricas de atenuación que Telefónica utilice para sí misma. Estos valores constituirán la referencia inicial de calidad del par, en el momento de la entrega. Una vez aceptada la entrega, se utilizará el valor de atenuación medido por el operador como referencia para determinar la existencia de una posible degradación en la calidad.

c) Para la tecnología VDSL2 se tomará como valor de referencia el correspondiente al canal descendente 1 (DS1), definido en la norma G.997.1.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1.2 En relación a la revisión de causas de denegación:

a) Se mantiene la eliminación de la causa de denegación, pero se reconoce el derecho de Telefónica de facturar los accesos compartidos como si se tratase de accesos “*naked*”, en casos de interrupción definitiva del servicio telefónico por impago del abonado.

b) La anulación de solicitudes previas en situación de bloqueo se aplicará solamente a aquéllas que lleven en estado de incidencia “por causa operador” más de 15 días, siempre y cuando se haya recibido una nueva solicitud de un tercer operador.

1.3 En relación a la revisión de plazos:

El plazo de validación para las solicitudes de prolongación de par sobre bucle vacante que impliquen validación manual de la dirección postal será de 2 días (esto afecta únicamente a solicitudes no tramitadas vía Web Services).

1.4 En relación a las paradas de reloj:

Se elimina la obligación impuesta a TESAU en relación a la implantación en SGO del mecanismo orientado a permitir a los operadores introducir información destinada a desbloquear las situaciones de parada de reloj en solicitudes e incidencias.

1.5 En relación al procedimiento para reclamar por disconformidad con el franqueo final de la incidencia:

Se elimina la obligación de incorporar en el SGO la copia electrónica de los partes de trabajo elaborados por los técnicos de TESAU. El procedimiento a implementar por TESAU consistirá en un mecanismo de marcado para indicar reclamación por disconformidad con el franqueo.

1.6 En relación a los plazos de implantación:

Se amplían los plazos de implantación inicialmente concedidos a TESAU para cumplimentar las modificaciones según lo estipulado a continuación:

a) Bucles con garantía de calidad. TESAU deberá efectuar las adaptaciones necesarias en la base de datos de pares y volcar en ella todos los datos correspondientes a las medidas empíricas sobre atenuación integrada de que disponga antes del 1 de octubre de 2009. El procedimiento de garantía de calidad deberá estar plenamente operativo antes del 1 de julio de 2010.

b) Eliminación de la causa de denegación “*abonado con servicio suspendido o interrumpido por falta de pago*”. TESAU deberá completar los desarrollos



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

correspondientes al servicio de acceso compartido antes del 15 de diciembre de 2009. Previamente, antes del 15 de octubre de 2009 y hasta la implantación del desarrollo, TESAU deberá disponer de algún mecanismo alternativo que facilite progresar las solicitudes de los operadores sin la aplicación de esta causa de denegación.

c) Disconformidad con el franqueo final de la incidencia. TESAU deberá completar la implantación efectiva del procedimiento de marcado en SGO antes del 15 de noviembre de 2009.

SEGUNDO.- ESTIMAR parcialmente los recursos interpuestos contra la citada resolución de 2 de abril de 2009 por FRANCE TELECOM ESPAÑA SA y la ASOCIACIÓN DE EMPRESAS OPERADORAS Y DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, acordándose, en relación a la revisión de plazos, igualar los plazos de provisión y aceptación del procedimiento de instalación de PTR a los de prolongación de par sin portabilidad.

TERCERO.- DESESTIMAR en sus restantes pedimentos los recursos interpuestos contra la mencionada resolución de 2 de abril de 2009 por TELEFONICA DE ESPAÑA SAU, FRANCE TELECOM ESPAÑA SA y la ASOCIACIÓN DE EMPRESAS OPERADORAS Y DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

CUARTO.- SUBSANAR los errores materiales advertidos en la resolución recurrida, tal y como se ha expuesto en el Fundamento Noveno de la presente resolución, por lo que se subsana el contenido del punto 7 del apartado 1.5.4.7 del Anexo V de la Resolución de 2 de abril de 2009 (DT 2008/196), sustituyéndose la expresión: *“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..”* por la expresión: *“Una vez ejecutados los trabajos de prolongación antes del plazo máximo de entrega (de 8 días en el caso general o 11 días en los casos con portabilidad..”*.

QUINTO.- TESAU deberá remitir a esta Comisión antes del 15 de noviembre de 2009 una propuesta consensuada con los operadores autorizados de solución global para gestionar y solventar las discrepancias relativas a la causa y responsabilidad de las averías o bien, en su caso, comunicar la imposibilidad de alcanzar un acuerdo en esta materia.

Como **ANEXO I** a esta resolución se acompañan las modificaciones del texto de la OBA derivadas de la estimación parcial de los recursos así como de la subsanación de errores materiales acordadas.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y en el artículo 23.2 del Texto Consolidado del Reglamento de Régimen Interior aprobado por resolución del Consejo de la Comisión de fecha 20 de diciembre de 2007 (B.O.E. de 31 de enero de 2008), con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, no puede interponerse de nuevo dicho recurso de reposición. No obstante, contra la misma puede interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición Adicional Cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario Ignacio Redondo Andreu, con el Visto Bueno del Presidente, Reinaldo Rodríguez Illera.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ANEXO I – MODIFICACIONES EN EL TEXTO DE LA OBA

Procedimiento de prolongación de par (apartado 1.5.4 de la OBA)

PÁGINA 1-62:

Se sustituye el siguiente párrafo:

“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, **a excepción de aquellos casos en que hayan transcurrido más de 20 días laborables desde la fecha de recepción de la solicitud previa en curso**, la cual será automáticamente cancelada, siempre y cuando la petición expresa del abonado en este sentido obre en poder del Operador.”

por este otro:

“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, **a excepción de las solicitudes que se encuentren en estado de incidencia por causas relacionadas con el operador por un tiempo superior a 15 días laborables**. En estos casos, la solicitud previa será cancelada, siempre y cuando la petición expresa del abonado en este sentido obre en poder del nuevo Operador solicitante.”

PÁGINA 1-66:

Se incorpora el siguiente párrafo:

“Telefónica no podrá denegar solicitudes sobre líneas correspondientes a abonados cuyo servicio telefónico se encuentre en situación de suspensión o interrupción por impago. Cuando en un par prolongado en acceso compartido se dé la circunstancia de interrupción definitiva del servicio telefónico prevista en la legislación vigente, Telefónica tendrá derecho a facturar la cuota correspondiente al acceso compartido sin servicio telefónico, previa comunicación al operador afectado.”

PÁGINA 1-67:

Se incluye la siguiente nota al pie (referente al plazo de aceptación de las solicitudes):

“El plazo de aceptación será de 2 días para solicitudes en las cuales el par a prolongar deba ser identificado a través del domicilio del abonado y no sea factible realizar las verificaciones correspondientes a través de procesos automatizados.”



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

PÁGINAS 1-67 y 1-68:

Se sustituye el siguiente párrafo:

“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 ...”

por este otro:

“Una vez ejecutados los trabajos de prolongación antes del plazo máximo de entrega (de **8 días** en el caso general o **11 días** en los casos con portabilidad ...”

PÁGINA 1-70:

Se sustituye el siguiente párrafo:

“1. Telefónica aceptará la solicitud antes de 5 días laborables tras su validación y envío vía web.”

por este otro:

“1. Telefónica aceptará la solicitud antes de **1 día laborable** tras su validación y envío vía web.”

Se sustituye el siguiente párrafo:

“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”

por este otro:

“4. Una vez ejecutadas las tareas necesarias, Telefónica comunicará la finalización de los trabajos. El plazo total de entrega del servicio es de **8 días**”

PÁGINA 1-79:

Se sustituye el siguiente texto:

“Valores de referencia de calidad”

Telefónica completará y mantendrá actualizada la base de datos de pares con las medidas empíricas más recientes de que disponga, consignando como mínimo la tecnología de referencia y la atenuación integrada, dato que constituirá el valor de referencia específico para ese par. En caso de no existir medidas empíricas para un determinado par, se tomará el menor valor de atenuación integrada disponible en la unidad básica o caja terminal a la que corresponda el par.

Una vez entregado el par, el Operador podrá, opcionalmente, comunicar a Telefónica los valores empíricos obtenidos a través de sus pruebas extremo a extremo. Si Telefónica no dispone de medidas empíricas para ese par, registrará los valores suministrados por el operador en la base de datos de pares. De igual modo, en caso de diferencias significativas con el valor existente, podrá acordarse su actualización con el nuevo valor facilitado por el operador. La atenuación empírica registrada tendrá carácter de valor de referencia a partir de ese momento.”

por este otro:

“Valores de referencia de calidad”



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Telefónica completará y mantendrá actualizada la base de datos de pares con las medidas empíricas de que disponga **para ella misma**, consignando como mínimo la tecnología de referencia y la atenuación integrada.

Una vez entregado el par, el Operador **comunicará** a Telefónica los valores empíricos obtenidos a través de sus pruebas extremo a extremo. Si Telefónica no dispone de medidas empíricas para ese par, podrá registrar los valores suministrados por el operador en la base de datos de pares en tanto no disponga de una medida propia más reciente.

Para la aplicación de los mecanismos de garantía de calidad deberán considerarse dos valores de referencia:

1. **Referencia de provisión: atenuación integrada disponible en la base de datos de pares. En caso de no existir medidas empíricas para un determinado par, se tomará el menor valor de atenuación integrada disponible en la unidad básica o caja terminal a la que corresponda el par. Será de aplicación en la fase de provisión del servicio.**
2. **Referencia de mantenimiento: atenuación empírica facilitada por el operador. Será de aplicación en cualquier momento posterior a la aceptación de la entrega del servicio.”**

PÁGINA 1-80:

Se sustituye el siguiente texto:

“la medida empírica de atenuación integrada del operador supera en más de 6 dB el valor de referencia de calidad registrado para el par, o bien,”

por este otro:

“la medida empírica de atenuación integrada del operador supera en más de 6 dB **el valor de referencia correspondiente (de provisión o de mantenimiento)**, o bien,”

Se sustituye el siguiente texto:

“Los resultados de las pruebas del operador autorizado tendrán validez como indicio de anomalía en el par. En caso de discrepancias, tanto en el momento de la entrega del servicio, como en la gestión de una avería por mala calidad, ambas partes podrán requerirse mutuamente pruebas documentales de las mediciones efectuadas. En último extremo, podrán solicitarse por cualquiera de los dos operadores pruebas conjuntas.”

por este otro:

“Los resultados de las pruebas del operador autorizado tendrán validez como indicio de anomalía en el par. **El Operador habilitará los procedimientos opcionales de franqueo telefónico o cualquier otro mecanismo alternativo acordado entre las partes a los efectos de facilitar el acceso o comunicar a Telefónica los resultados de sus pruebas extremo a extremo en el ámbito de la resolución de incidencias.** En caso de discrepancias, tanto en el momento de la entrega del servicio, como en la gestión de una avería por mala calidad, ambas partes podrán requerirse mutuamente pruebas documentales de las mediciones efectuadas. En último extremo, podrán solicitarse por cualquiera de los dos operadores pruebas conjuntas.”

Gestión de incidencias (Apartado 1.6 de la OBA)

PÁGINA 1-129:

Se sustituye el siguiente texto:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

“Una vez cerrada la incidencia con resolución satisfactoria, el operador podrá iniciar una reclamación por disconformidad con la causa y/o responsable final de la incidencia consignadas en el sistema, sin que ello conlleve su reapertura. **Telefónica incorporará en el sistema una copia electrónica del parte de actuación del técnico que solventó la incidencia.**”

por este otro:

“El operador podrá reclamar por disconformidad con la causa y/o responsable final de la incidencia consignadas en el sistema, sin que ello conlleve la reapertura de incidencias ya resueltas satisfactoriamente.”

Asimismo, se sustituye el siguiente párrafo:

“Cualquier eventualidad relacionada con el operador solicitante o su cliente final que implique una parada de reloj en el proceso de resolución de la incidencia será comunicada al operador. Telefónica facilitará la información relevante a través de la interfaz web, incluyendo como mínimo la causa del problema y los datos de contacto del departamento técnico responsable. El operador podrá proporcionar a Telefónica **a través de la interfaz web** los datos que considere pertinentes para desbloquear el proceso.”

por este otro:

“Cualquier eventualidad relacionada con el operador solicitante o su cliente final que implique una parada de reloj en el proceso de resolución de la incidencia será comunicada al operador. Telefónica facilitará la información relevante a través de la interfaz web, incluyendo como mínimo la causa del problema y los datos de contacto del departamento técnico responsable. El operador podrá proporcionar a Telefónica los datos que considere pertinentes para desbloquear el proceso.”

Servicios de acceso a la información (Capítulo 4 de la OBA)

PÁGINA 4-4:

Se añade el siguiente texto a la nota al pie número 5:

“En el caso de VDSL2 se tomará el valor correspondiente al canal descendente 1 (DS1) cuando ésta se extiende entre las frecuencias de 138 kHz y 3.750 kHz (frecuencias límite de la banda DS1 para cualquiera de los planes de banda tipo 998 sobre POTS).”

Anexo 1 de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Se modifica el siguiente plazo de provisión:

Instalación PTR	8	Recepción solicitud
-----------------	---	---------------------