



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

IGNACIO ANDREU REDONDO, 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 43/07 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 20 de diciembre 2007, se ha adoptado el siguiente

### ACUERDO

Por el cual, en relación con el expediente **RO 2007/17**, se aprueba la siguiente

**RESOLUCIÓN POR LA QUE SE PONE FIN AL PERÍODO DE INFORMACIÓN PREVIA EN RELACIÓN CON LA DENUNCIA PRESENTADA POR DESARROLLO DE LA TECNOLOGÍA DE LAS COMUNICACIONES, S.C.A EN RELACIÓN CON EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. DE SUS OBLIGACIONES DE NO DISCRIMINACIÓN EN LOS PLAZOS DE PROVISIÓN DE PROLONGACIÓN DEL PAR Y SE ACUERDA INICIAR EL CORRESPONDIENTE PROCEDIMIENTO.**

### ANTECEDENTES DE HECHO

**Primero.- Adopción de la Resolución de 11 de mayo de 2006 en relación con el Expediente AEM 2005/1451.**

Con fecha 11 de mayo de 2006, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobó la Resolución por la que se aprueba la definición del mercado de acceso desagregado al por mayor (incluido el acceso compartido) a los bucles y subbucles metálicos a efectos de la prestación de los servicios de banda ancha y vocales, el análisis del mismo, la designación de operadores con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea (en adelante, "Resolución del Mercado 11").

La citada Resolución dispone en su Anexo 1, correspondiente a la obligación de no discriminación en las condiciones de acceso desagregado al bucle impuesta a TESAU, lo siguiente:

*"El artículo 10 de la Directiva Acceso detalla el alcance de la aplicación de este principio en los siguientes términos: "el operador aplique condiciones equivalentes en circunstancias semejantes a otras empresas que presten servicios equivalentes y proporcione a terceros servicios e información de la misma calidad que los que proporcione para sus propios servicios o los de sus filiales o asociados y en las mismas condiciones".*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*Por tanto TESAU implantará en su red pública fija los medios necesarios para la provisión del acceso desagregado al bucle de abonado, suministrando a terceros recursos equivalentes a los que se proporcionan a sí misma o a sus empresas filiales o participadas, en las mismas condiciones y plazos.*

*Esta obligación se concreta en la aplicación de todas las previsiones contenidas en la actual oferta de servicios mayoristas de acceso desagregado al bucle recogida en la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado aprobada mediante Resolución de la CMT de 19 de mayo de 2005.*

*Ello, sin perjuicio de la competencia de la CMT para introducir cambios en la oferta de referencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2. de la Directiva Acceso y en el artículo 7.3 del Reglamento de Mercados.*

*A los efectos de controlar el cumplimiento de esta obligación:*

*(...)*

*-TESAU deberá publicar con carácter mensual, los parámetros de calidad del servicio de desagregación al bucle que presta a terceros y del servicio equivalente que se presta a sí misma y a otras empresas del Grupo Telefónica para sus servicios minoristas”.*

### **Segundo.- Adopción de la Resolución de 1 de junio de 2006 en relación con el Expediente AEM 2005/1454.**

Con fecha 1 de junio de 2006, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobó la Resolución por la que se aprueba la definición del mercado de acceso mayorista de banda ancha, el análisis del mismo, la designación de operadores con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea (en adelante, “Resolución del Mercado 12”).

La citada Resolución dispone en su Anexo 1, correspondiente a la obligación de no discriminación en las condiciones de los servicios mayoristas de acceso de banda, lo siguiente:

*“a) Obligación de no discriminación en las condiciones de acceso (arts. 13.1b) de la LGTel y 8 del Reglamento de Acceso; art. 10 de la Directiva Acceso).*

*El artículo 10 de la Directiva Acceso detalla el alcance de la aplicación de este principio en los siguientes términos: “el operador aplique condiciones equivalentes en circunstancias semejantes a otras empresas que presten servicios equivalentes y proporcione a terceros servicios e información de la misma calidad que los que proporcione para sus propios servicios o los de sus filiales o asociados y en las mismas condiciones”.*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*El mantenimiento de esta obligación se concreta en la aplicación de todas las previsiones relativas al acceso indirecto al bucle de abonado contenidas en la actual Oferta de Acceso al Bucle de Abonado, cuya última modificación fue aprobada mediante Resolución de la CMT de 19 de mayo de 2005.*

*Ello, sin perjuicio de la competencia de la CMT para introducir cambios en la oferta de referencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2. de la Directiva Acceso y en el artículo 7.3 del Reglamento de Mercados”.*

*b) Obligación de comunicación de parámetros de calidad respecto a la provisión de los servicios de referencia.*

*“TESAU estará obligada a comunicar a la CMT determinados parámetros respecto a la provisión de los servicios mayoristas de acceso de banda ancha con el fin de supervisar el correcto cumplimiento de las obligaciones de no discriminación impuestas en virtud del punto anterior.*

*En concreto, se mantendrán en vigor las obligaciones de comunicación de parámetros de calidad relativos al acceso indirecto al bucle de abonado que actualmente tiene impuestas TESAU en virtud de la actual Oferta de Acceso al Bucle de Abonado, cuya última modificación fue aprobada mediante Resolución de la CMT de 19 de mayo de 2005”.*

*Ello, sin perjuicio de la competencia de la CMT para introducir cambios en la oferta de referencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2. de la Directiva Acceso y en el artículo 7.3 del Reglamento de Mercados”.*

### **Tercero.- Denuncia de DTI2.**

Con fecha 18 de diciembre de 2006 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de DESARROLLO DE LA TECNOLOGÍA DE LAS COMUNICACIONES, S.C.A. (en adelante, “DTI2”) por el que denuncia el presunto incumplimiento por parte de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, “TESAU”) de las obligaciones de no discriminación en los plazos de provisión de prolongación del par desagregado y compartido, atendiendo a los plazos de tramitación y provisión de los accesos minoristas de TESAU sobre los accesos mayoristas de DTI2.

En su escrito, DTI2 se refiere a una serie de pruebas realizadas ante notario, donde se miden los tiempos de provisión de servicios mayoristas y minoristas de TESAU, al mismo tiempo y en los mismos emplazamientos, y que vendrían a probar la existencia de prácticas discriminatorias por parte de TESAU consistentes, entre otros extremos, en aprovisionarse a sí misma las solicitudes equivalentes en servicios minoristas a las de alta de prolongación del par en acceso desagregado y compartido en un tiempo sensiblemente inferior que a los operadores alternativos.

A este respecto, adjunta los procedimientos para la comparación de plazos de entrega en servicios de prolongación del par con líneas minoristas (Anexo 1), un “Informe sobre discriminación en plazos de provisión de servicios mayoristas OBA respecto a servicios minoristas de Telefónica de España, S.A.U.” (Anexo 2) y unos cuadrantes



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

con los resultados obtenidos de las pruebas realizadas de acuerdo al procedimiento propuesto (Anexo 3).

Asimismo manifiesta lo siguiente:

- Que las comparaciones a los efectos de determinar la presunta discriminación, se han establecido *“entre cada una de las modalidades de acceso desagregado (completamente desagregado o compartido), y las modalidades de servicio minorista de TESAU más próximas técnicamente”*, considerándose comparables *“por un lado la prolongación de par completamente desagregado con la provisión de línea telefónica básica (STB), y por otro, la prolongación de par compartido con la provisión del servicio ADSL minorista”*.
- Que de los resultados obtenidos en la prueba de prolongación del par completamente desagregado versus RTB *“TESAU provisiona sus líneas minoristas en una media de 2,02 días y en cambio emplea 8,98 días de media más en provisionar las líneas de DTI2”*, favoreciendo con ello a sus clientes finales. Asimismo, y en relación con los resultados obtenidos en la prueba de prolongación del par compartido versus ADSL minorista *“TESAU emplea una media de 2,65 días para la provisión de sus líneas minoristas y 11,28 días para las líneas de DTI2”*. Con lo cual concluye que las conductas discriminatorias de TESAU en cuanto a plazos de provisión de solicitudes de alta de prolongación del par en acceso desagregado (tanto completo como compartido), son la pauta general.

Por todo ello DTI2 propone el desarrollo de las obligaciones de no discriminación que recaen sobre TESAU, entre ellas, en primer lugar, que *“la división de los servicios minoristas de banda ancha y de acceso a la red fija de TESAU, que realiza con los clientes finales la contratación de los servicios STB y ADSL, se relacione con la división de red de TESAU a través del interfaz SGO (Sistema de Gestión de Operadores) establecido en la OBA”*, y en segundo lugar *“que una vez obtenida una tramitación de similar calidad y plazos, se establezca que TESAU deberá permitir a los operadores realizar sus propias instalaciones”*. Finalmente, *“que se disponga que TESAU asigne series de “números de solicitud” comunes a todas las solicitudes de la misma central, y disponga su acceso desde SGO, de forma que tanto la CMT como los operadores podamos consultar los estados de las adyacentes (sin datos concretos), y podamos controlar los plazos de instalación”*.

Finalmente solicita que esta Comisión establezca que TESAU está incumpliendo sus obligaciones de no discriminar a sus competidores, en particular, las siguientes:

- Con carácter principal la obligación de no discriminación en las condiciones de acceso desagregado al bucle, establecida en el apartado 3 de la medida aprobada por la Resolución del Mercado 11.
- La obligación de no discriminación en las condiciones de los servicios mayoristas de acceso de banda ancha establecida en el apartado 3 de la medida aprobada por la Resolución del Mercado 12.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- La obligación de no discriminación en el acceso a la red telefónica fija, establecida en el apartado 2. c) de la medida adoptada por la Resolución de 23 de marzo de 2006<sup>1</sup>.
- El desarrollo de la obligación de no discriminación en los citados mercados 11 y 12 contenidos en la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado, tanto en su versión aprobada por Resolución de 14 de septiembre de 2006 (MTZ 2005/1054)<sup>2</sup>, como en la versión vigente previamente a esa fecha, aprobada por Resolución de 31 de marzo de 2004<sup>3</sup> y posteriores.

En consecuencia con lo anterior solicita la apertura de un procedimiento sancionador contra TESAU para determinar la existencia de infracción administrativa e imponer la sanción pertinente por la presunta conducta discriminatoria denunciada; y que esta Comisión estudie el resto de las conductas discriminatorias denunciadas por DTI2.

### **Cuarto.- Nuevo escrito de DTI2.**

Con fecha 20 de diciembre de 2006 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de DTI2 en virtud del cual adjunta copia certificada del acta de depósito previo de diversos documentos, así como su envío por parte de un Notario a TESAU.

### **Quinto.- Apertura del periodo de información previa.**

A la vista de este escrito y en virtud de lo dispuesto en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, "LRJPAC"), mediante escritos del Secretario de esta Comisión de fecha 15 de enero de 2007, se informó a TESAU y DTI2 de la apertura de un período de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso y la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento, concediéndoles un plazo de diez días para aducir las alegaciones y aportar los documentos u otros elementos de juicio que estimaran pertinentes.

### **Sexto.- TESAU solicita ampliación de plazo.**

Con fecha 30 de enero de 2007 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de TESAU por el que solicita la ampliación del plazo concedido a dicha entidad, ampliación que fue concedida por un período adicional de cinco días mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 2 de febrero de 2007.

---

1 Resolución por la que se aprueba la definición y análisis de los mercados de acceso a la red telefónica pública en una ubicación fija para clientes residenciales y acceso a la red telefónica pública en una ubicación fija para clientes no residenciales, la designación de los operadores con poder significativo de mercado, la imposición de obligaciones específicas y se acuerda su notificación a la Comisión Europea (AEM 2005/1442).

2 Resolución sobre la modificación de la Oferta de Acceso al bucle de abonado (OBA) de Telefónica de España, S.A.U. (MTZ 2005/1054).

3 Resolución sobre la modificación de la oferta de acceso al bucle de abonado de Telefónica de España S.A.U. (MTZ 2003/1000).



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### Séptimo.- Alegaciones de TESAU.

Con fecha 7 de febrero de 2007 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de TESAU en virtud del cual presenta alegaciones al escrito de DTI2 que da inicio al presente expediente.

Esta entidad se opone a la prueba presuntamente inculpatoria presentada por DTI2 porque de la lectura de los documentos *“se desprende tanto una falta importante de rigor en el planteamiento del procedimiento de comparación como una interpretación sesgada de los datos arrojados”*. Asimismo, según TESAU el nulo efecto probatorio se fundamenta en los siguientes motivos:

- El volumen del muestreo realizado es verdaderamente escaso y se constituye por un total de 8 solicitudes para la comparación entre Prolongación de Par (PP) y líneas minoristas de Servicios Telefónico Básico (STB) y de otras 8 para la comparación entre instalación de ADSL y prolongación de Par Compartido.
- Las pruebas se han realizado en una misma ubicación geográfica lo que anula la casuística variada que se aprecia en la instalación de servicios tanto mayoristas y minoristas de TESAU, y sólo cubren solicitudes de un solo operador realizadas en un plazo de tiempo muy reducido (dos meses).
- El método establecido está totalmente distorsionado ya que en el caso de la provisión de líneas minoristas de RTB por TESAU se han excluido todos aquellos casos en los que se producía la más mínima incidencia, tal como la comprobación previa de datos del solicitante de las líneas, que pudieran retrasar lo más mínimo la provisión de la línea.

TESAU aporta datos de tiempos medios de provisión de sus servicios obtenidos de los sistemas corporativos, que son los que -de acuerdo con el Resuelve Quinto de la Resolución de 14 de septiembre de 2006 sobre la modificación de la oferta de acceso al bucle de abonado (OBA) de TESAU-, debe remitir mensualmente a esta Comisión y publicar en su página Web. Por ello entiende que estos datos pueden ser de utilidad a esta Comisión para analizar de forma transparente la situación de los servicios OBA y *“constatar cómo los datos aportados por esta parte difieren de los que resultan de la prueba de DTI2, no suficientemente representativa de los plazos medios de acceso al bucle de abonado”*. Asimismo sostiene que *“Si bien es verdad que los plazos medios de provisión de los servicios mayoristas que resultan de los datos aportados por Telefónica son similares a los aportados por la denunciante, no es así respecto de los datos relativos a los plazos de los servicios minoristas”*.

Además de lo anteriormente expuesto, el fundamento principal de TESAU reside en la imposibilidad de comparar los procesos equiparados por DTI2 en su escrito de denuncia (los procesos de prolongación de par y de instalación de líneas minoristas por un lado y los procesos de prolongación de par compartido y de ADSL por otro lado), dado que dichas provisiones no son equiparables. Y para ello analiza la provisión del servicio de PP desagregado y de RTB resaltando sus aspectos diferenciadores.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por otra parte, TESAU sostiene que cumple con los plazos impuestos por la regulación aplicable y que el cumplimiento de los mismos deriva de una conducta adecuada y no discriminatoria, toda vez que el principio de no discriminación subyace en las obligaciones mayoristas que se le han impuesto.

Finalmente, y por todo lo expuesto, solicita que se acuerde el archivo del expediente declarando la no existencia de conducta discriminatoria alguna por parte de TESAU.

### **Octavo.- Informe de la Dirección Técnica.**

Con fecha 16 de octubre de 2007, se remitió nota interna a la Dirección Técnica, solicitando informe en relación con la metodología de medición y comparación propuestos por DT12, en su escrito de denuncia, respecto de los plazos de instalación, prolongación del par desagregado y compartido por parte de TESAU, en el marco del presunto incumplimiento de la obligación de no discriminación. Con fecha 18 de octubre de 2007 se recibió informe de la Dirección citada.

### **Noveno.- Escrito de France Telecom.**

Con fecha 27 de noviembre de 2007 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de France Telecom España, S.A. (en adelante, "FTE") en virtud del cual manifiesta que los distintos servicios de desagregación del par, fundamentalmente en la modalidad de acceso compartido, no son prestados por TESAU en las condiciones descritas en la OBA por el elevado índice de desagregaciones incorrectas que se producen durante la ventana de cambio (13,5%).

FTE manifiesta que la pérdida de clientes y por consiguiente el deterioro de la imagen de la marca y las bajas de clientes, como consecuencia de una defectuosa prestación del servicio por parte de TESAU y la gestión de un número de reclamaciones mayor al que correspondería de acuerdo con los niveles de servicio, son perjuicios imputables directamente a TESAU.

*Asimismo sostiene que "En vista de que TESAU no puede (o más bien no quiere) cumplir con los parámetros de calidad en la prestación de servicios OBA, se hace imprescindible la adopción, por esa Comisión, de medidas que, al menos temporalmente, posibiliten a este operador la entrega del servicio de desagregación de par por TESAU de forma equivalente a como lo entrega TESAU para la provisión de sus propios clientes finales, y así permitir que Orange tenga la posibilidad de contar de inmediato con los mecanismos mínimos necesarios para acceder al cliente final en las mismas condiciones que TESAU tiene para prestar servicios a sus clientes finales".*

Por todo ello señala que los hechos que denuncia implican no sólo un incumplimiento de la regulación vigente detallada en la OBA, sino también una clara infracción de la obligación de no discriminación impuesta a TESAU en la Resolución del Mercado 11.

Como consecuencia de lo manifestado por FTE los servicios de esta Comisión han procedido a analizar los posibles incumplimientos planteados en dicho escrito en relación al servicio de prolongación de par de la OBA en sus distintas modalidades, y



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

en concreto a la entrega incorrecta del servicio con los consiguientes retrasos en su provisión.

En razón de que el escrito de FTE contiene manifestaciones sobre el presunto incumplimiento del principio de no discriminación por parte de TESAU en lo relativo a la correcta desagregación de las solicitudes de acceso al bucle de abonado de FTE, resulta procedente incorporar dicho escrito al presente expediente.

A los anteriores hechos le son de aplicación los siguientes

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

#### **PRIMERO.- Calificación del escrito presentado por DTI2.**

La LRJPAC establece que la denuncia es una de las formas de provocar el acuerdo de inicio de un procedimiento administrativo; sin embargo, no recoge una definición concreta de lo que debe entenderse por “denuncia”.

El artículo 11 del Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto –Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la potestad sancionadora- (en adelante, “Reglamento del Procedimiento Sancionador”), aplicable a los procedimientos sancionadores tramitados por esta Comisión, conforme a lo dispuesto en el último párrafo del artículo 58 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, “LGTel”), determina que:

*“1. Los procedimientos sancionadores se iniciarán siempre de oficio, por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición razonada de otros órganos o denuncia.*

*A efectos del presente Reglamento, se entiende por: (...)*

*d) Denuncia: El acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera constituir infracción administrativa”.*

El escrito presentado por DTI2 en cuya virtud pone de manifiesto el presunto incumplimiento por parte TESAU de la obligación de no discriminación establecida en las Resoluciones de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 11 de mayo de 2006 (AEM 2005/1451) correspondiente a la Resolución del Mercado 11, y Resolución del Mercado 12 de 1 de junio de 2006 (AEM 2005/1454), a los efectos de determinar la procedencia de las correspondientes actuaciones sancionadoras, constituye una denuncia por unos hechos que pudieran constituir una infracción administrativa de las tipificadas en la LGTel, consistente en un incumplimiento por el operador de las obligaciones en relación con las Resoluciones adoptadas por la





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de las competencias en materia de comunicaciones electrónicas.

En atención a lo anterior, y en virtud del precepto citado, han de calificarse los escritos de referencia como unas denuncias a fin de examinar, con la consideración de las alegaciones presentadas durante el trámite de actuaciones previas abierto al amparo del artículo 69.2 de la LRJPAC y del artículo 12 del Reglamento del Procedimiento Sancionador, si procede iniciar o no el correspondiente expediente sancionador.

### **SEGUNDO.- Habilitación competencial.**

Con objeto de determinar la competencia de esta Comisión en el marco del presente expediente, ha de analizarse si las conductas descritas en los escritos de DTI2 y de FTE pueden considerarse como conductas sancionables por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

En consecuencia, TESAU podría haber incurrido en un incumplimiento de la Resolución del Mercado 11 y de la Resolución del Mercado 12, en relación con la obligación de no discriminación en los plazos de provisión de prolongación del par desagregado y compartido, respecto de la instalación de líneas minoristas y de ADSL, atendiendo a los plazos de tramitación y provisión de los accesos minoristas de TESAU sobre los accesos mayoristas de DTI2 y en un incumplimiento de la OBA.

Los artículos 48.3.j) y 50.7 de la LGTel consagran como función de la Comisión, el ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos en esa Ley.

Conforme a los mismos, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es competente, de acuerdo con el artículo 58 a) de la LGTel para sancionar las infracciones muy graves tipificadas en la LGTel entre las cuales se encuentra *“el incumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas, con excepción de las que lleve a cabo en el procedimiento arbitral previo sometimiento voluntario de las partes”* (art. 53.r).

Por otra parte, el artículo 3 de la LGTel fija, entre otros, como objetivos de la Ley los siguientes:

*“a) 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”.*

Asimismo, el artículo 48.2 de la LGTel establece que *“la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora, la resolución de los*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos”.*

Y en particular, según el artículo 48.3 de la LGTel, esta Comisión ejercerá las siguientes funciones:

*“e) Adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de la oferta del servicio, el acceso a las redes de comunicaciones electrónicas por los operadores, la interconexión de las redes y la explotación de red en condiciones de red abierta, y la política de precios y comercialización por los prestadores de los servicios. [...]*

*g) Definir los mercados pertinentes para establecer obligaciones específicas conforme a lo previsto en el capítulo II del título II y en el artículo 13 de esta ley”.*

En uso de la habilitación competencial citada, mediante la Resolución de los Mercados 11 y 12, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones impuso a TESAU, operador que ostenta poder significativo de mercado en el mercado de referencia, una serie de medidas, entre las que figura la obligación de no discriminación.

Asimismo, se dictó la Resolución de 14 de septiembre de 2006, por la cual se modificó la Oferta de Acceso al bucle de abonado (OBA) de TESAU (MTZ 2005/1054).

Por su parte, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones debe adecuar sus actuaciones a lo previsto en la LRJPAC, texto legal al que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 48.1 de la LGTel se sujeta el ejercicio de las funciones públicas que la Comisión tiene encomendadas. En concreto, los artículos 68 y 69.1 de la LRJPAC habilitan a esta Comisión a iniciar procedimientos de oficio, y el artículo 69.2 establece que el órgano competente podrá abrir un periodo de información previa, con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia de iniciar o no un procedimiento al respecto.

De acuerdo con lo anterior, cabe concluir la competencia de esta Comisión para incoar y conocer sobre las supuestas infracciones denunciadas por DTI2 y FTE y la competencia para decidir sobre la iniciación o no del correspondiente procedimiento, según lo dispuesto en el artículo 11.1 del Reglamento del Procedimiento Sancionador.

**TERCERO.- Valoración de las actuaciones practicadas en el periodo de información previa a los efectos de la apertura o no de un procedimiento sancionador por esta Comisión.**

### **a) Naturaleza del periodo de información previa**

El artículo 69.2 de la LRJPAC establece que, con anterioridad al acuerdo de iniciación, podrá el órgano competente abrir un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento. Esta misma previsión y en idénticos términos viene recogida en el artículo 12 del Reglamento del Procedimiento Sancionador.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El periodo de información previa es un trámite administrativo destinado a evitar los efectos negativos que pueden causarse a los afectados por la apertura de un procedimiento sancionador de forma automática con la mera presentación de una denuncia. El trámite de diligencias previas responde, por tanto, a razones elementales de prudencia, tratando de evitar que la precipitación a la hora de acordar la apertura de un procedimiento, que nunca debió iniciarse por carecer de base suficiente, provoque perjuicios para los afectados.

En coherencia con lo anterior, y partiendo de la repercusión que la apertura inadecuada de un procedimiento sancionador puede presentar en la esfera jurídica del afectado, han de ponerse en juego buena parte de estos principios con carácter previo a la apertura del procedimiento para evitar, en la medida de lo posible, una apertura inadecuada del mismo. Será, por tanto, necesario adoptar en la valoración de las alegaciones y de la documentación aportada por las partes similar actitud a la que exigiría en el curso del procedimiento sancionador si llegara a iniciarse, sopesando su valor a la luz de los principios de la potestad sancionadora recogidos en el Título IX de la LRJPAC que han de ser tenidos también ahora en consideración.

### **b) Valoración de las actuaciones practicadas en el período de información previa**

Sobre la base de las denuncias presentadas por DTI2 y FTE, esta Comisión inició un período de información previa con objeto de verificar los hechos controvertidos y determinar si podían ser considerados suficientes para proceder a la apertura de un procedimiento sancionador.

El presente expediente trae causa de las Resoluciones de los Mercados 11 y 12, en relación con el presunto incumplimiento, por parte de TESAU, de la obligación de no discriminación en los plazos de provisión de prolongación del par desagregado y compartido atendiendo a los plazos de tramitación y provisión de los accesos minoristas de TESAU sobre los accesos mayoristas de DTI2.

Por lo tanto, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha procedido a analizar si la práctica de TESAU a partir de la notificación de las mencionadas Resoluciones, supone un incumplimiento de lo resuelto en las mismas.

### **1. Obligación de no discriminación impuesta a TESAU.**

Tal como dispone el artículo 10 de la Directiva Acceso y se encuentra recogido en el artículo 13.1.b) de la LGTel, la obligación de no discriminación garantiza que *"el operador aplique condiciones equivalentes en circunstancias semejantes a otras empresas que presten servicios equivalentes y proporcione a terceros servicios e información de la misma calidad que los que proporcione para sus propios servicios o los de sus filiales o asociados y en las mismas condiciones"*.

Así, el artículo 8 del Reglamento sobre Mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

diciembre (en adelante, “Reglamento de Mercados”) y que desarrolla los capítulos II, III y IV del título III de la LGTel, establece lo siguiente:

*“Los operadores que hayan sido declarados con poder significativo en un mercado al por mayor, en particular, podrán estar sujetos a la obligación de que apliquen condiciones equivalentes en circunstancias semejantes a los operadores que presten servicios equivalentes, y proporcionen a terceros servicios e información de la misma calidad que los que proporcionen para sus propios servicios o los de sus filiales o asociados y en las mismas condiciones, en particular, las relativas a:*

- a) La calidad de los servicios.*
- b) Los plazos de entrega.*
- c) Las condiciones de suministro.*

*Además, cuando se impongan obligaciones en materia de no discriminación, los acuerdos de interconexión y acceso que celebren los operadores declarados con poder significativo en un mercado al por mayor con sus empresas filiales o asociadas deberán recoger todas y cada una de las condiciones técnicas y económicas que se apliquen”.*

Precisamente la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, como Autoridad Nacional de Reglamentación facultada para imponer obligaciones de no discriminación en relación con la interconexión o el acceso, impuso, en las Resoluciones relativas a los Mercados 11 y 12, la obligación de no discriminación al operador declarado con poder significativo en el mercado.

Consecuentemente, la citada Resolución del Mercado 11 obliga a TESAU a Implantar *“(…) en su red pública fija los medios necesarios para la provisión del acceso desagregado al bucle de abonado, suministrando a terceros recursos equivalentes a los que se proporcionan a sí misma o a sus empresas filiales o participadas, en las mismas condiciones y plazos.”*

Pieza fundamental para el aseguramiento de la efectividad de esta obligación es el deber impuesto a TESAU de publicar una Oferta de acceso al bucle – OBA-, la cual se configura como instrumento básico para el ejercicio por los terceros de su derecho de acceso no discriminatorio a los recursos de TESAU.

Indica la Resolución que *“Esta obligación se concreta en la aplicación de todas las previsiones contenidas en la actual oferta de servicios mayoristas de acceso desagregado al bucle recogida en la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado aprobada mediante Resolución de la CMT de 19 de mayo de 2005.*

*Ello, sin perjuicio de la competencia de la CMT para introducir cambios en la oferta de referencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2. de la Directiva Acceso y en el artículo 7.3 del Reglamento de Mercados.*

*A los efectos de controlar el cumplimiento de esta obligación:*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

(...)

*-TESAU deberá publicar con carácter mensual, los parámetros de calidad del servicio de desagregación al bucle que presta a terceros y del servicio equivalente que se presta a sí misma y a otras empresas del Grupo Telefónica para sus servicios minoristas”.*

En idénticos términos se pronuncia la Resolución del mercado 12.

Asimismo, la Resolución de 14 de septiembre de 2006, dispone en su Resuelve quinto que *“Telefónica de España, S.A.U., deberá remitir mensualmente a esta Comisión, y publicar en la herramienta web de forma accesible para los operadores, la información relativa a los indicadores de calidad incluidos en el anexo II de la presente Resolución conforme a las definiciones dadas”*, concretando de esta manera la obligación impuesta a TESAU en los Mercados 11 y 12 sobre la publicación de los parámetros de calidad de los servicios OBA que presta a terceros y del servicio equivalente que se presta a sí misma y a otras empresas del grupo Telefónica para sus servicios minoristas.

De esta manera y en general, se ha obligado a aplicar a terceros condiciones idénticas a las ofrecidas a empresas filiales o a los propios servicios resultando las obligaciones en materia de no discriminación esenciales para el adecuado desarrollo de los mercados, siendo medidas concretas cuyo incumplimiento genera una distorsión en el mercado susceptible de ser sancionada.

### **2. Sobre la conducta de TESAU denunciada por DTI2.**

DTI2 denuncia el presunto incumplimiento por parte de TESAU de las obligaciones de no discriminación en los plazos de provisión de prolongación del par desagregado y compartido, atendiendo a los plazos de tramitación y provisión de los accesos minoristas de TESAU sobre los accesos mayoristas de DTI2.

En relación a los parámetros para la provisión de los servicios, el indicador de calidad denominado “Tiempo medio de provisión del servicio” es definido en el Anexo II de la Resolución de 14 de septiembre de 2006, por la que se modifica la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA) de TESAU, como *“el tiempo medio de provisión del servicio, medido en días laborables para las altas del mes al que se refiere la medida”* y se mide desde el hito inicial marcado en la OBA hasta la comunicación de la entrega del servicio.

Este parámetro resulta aplicable a los servicios de prolongación del par, GigADSL y ADSL IP desde la recepción de la solicitud del operador, mientras que para el Servicio Telefónico Básico el tiempo de provisión se mide desde la recepción de la solicitud del cliente por parte de TESAU hasta el instante en que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Específicamente, en el Anexo 1 de la OBA, denominado Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS), se recogen los valores garantizados de los diversos parámetros o indicadores de nivel de servicio contemplados en la OBA y cuyo incumplimiento da lugar a las compensaciones estipuladas.

Para el indicador Provisión de Servicios, y en relación a la prolongación de par -desagregado y compartido-, el tiempo de provisión garantizado es de 12 días, mientras que para la prolongación de par con portabilidad es de 15 días.

A los efectos de comprobar el presunto incumplimiento de la obligación de no discriminación en los plazos de provisión de prolongación del par desagregado y compartido por parte de TESAU, DTI2 aportó en su escrito inicial una serie de pruebas realizadas ante notario, donde se midieron los tiempos de provisión de servicios mayoristas y minoristas de TESAU, al mismo tiempo y en los mismos emplazamientos, y que vendrían a probar, según DTI2, la existencia de prácticas discriminatorias por parte de TESAU consistentes, entre otros extremos, en aprovisionarse a sí misma las solicitudes equivalentes a las de alta de prolongación del par en acceso desagregado en un tiempo sensiblemente inferior que a los operadores alternativos.

Analizada dicha muestra -consistente en una sola pareja de comparación en cada una de las centrales en las que DTI2 dispone de los servicios de ubicación y tendidos de cable y que son ocho en la actualidad- se concluye que la misma carece de rigurosidad y no es suficientemente amplia si se tiene en cuenta que, a fecha 30 de octubre de 2007, el número de centrales OBA con operadores coubicados es de 652. Por tanto la muestra aportada, no es representativa de cada central en que se efectúa la comparación -pues sólo se realiza una en cada central-, ni tampoco lo es de la situación a nivel global.

No obstante ello, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones dispone de información que TESAU viene remitiendo mensualmente desde febrero de 2007 en relación con los indicadores de calidad, y que también tiene obligación de facilitar de forma actualizada a todos los operadores autorizados que solicitan servicios OBA.

Recordemos que, mediante la Resolución de 14 de septiembre de 2006, se concretó la obligación impuesta a TESAU -en los Mercados 11 y 12- en relación con la publicación, con carácter mensual, de los parámetros de calidad de los servicios OBA que presta a terceros y del servicio equivalente que se presta a sí misma y a otras empresas del grupo Telefónica para sus servicios minoristas.

Dicha Resolución establece expresamente en su Resuelve quinto que *“Telefónica de España, S.A.U., deberá remitir mensualmente a esta Comisión, y publicar en la herramienta web de forma accesible para los operadores, la información relativa a los indicadores de calidad incluidos en el anexo II de la presente Resolución conforme a las definiciones dadas”*.

En consecuencia, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones considera procedente recurrir a la información remitida por TESAU, a los efectos de comprobar los hechos denunciados por DTI2 y verificar si TESAU estaría discriminando a favor de sus propios servicios.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Dicho esto debemos, primeramente, analizar los servicios objeto de denuncia a los efectos de determinar si la comparación de servicios realizada por DTI2 resulta procedente y, posteriormente, verificar los plazos de provisión de dichos servicios y, en su caso, determinar si existe alguna causa que justificaría la presunta discriminación por parte de TESAU en los plazos de provisión de prolongación del par, respecto de los servicios minoristas.

Al momento de analizar los indicadores de calidad, la comparación que efectúa DTI2 entre los plazos de provisión del servicio de prolongación de par en su modalidad completamente desagregada de la OBA (PPD) y el alta de línea telefónica básica (STB) de Telefónica, por un lado, y de la modalidad de prolongación de par en compartido (PPC) con el alta de ADSL por otro, es procedente dado que deben considerarse como servicios equivalentes en autoprestación de TESAU, en relación a los servicios mayoristas de la OBA.

De la información remitida por TESAU relativa a los indicadores de calidad, correspondiente al mes de octubre de 2007, se observa que el tiempo medio de provisión del servicio ADSL minorista de Telefónica es de 5,95 días, mientras que el tiempo medio de provisión del servicio de prolongación de par en acceso compartido de la OBA es de 8,1 días. Y que el tiempo medio de provisión del alta de línea STB de Telefónica es de 7,97 días, mientras que el tiempo medio de provisión del servicio de prolongación de par en acceso completamente desagregado de la OBA es de 9,9 días (sin portabilidad) y 15 días (con portabilidad).

| MES        | Mayorista PPC | Minorista ADSL | Mayorista PPD | Minorista STB |
|------------|---------------|----------------|---------------|---------------|
| Febrero    | 8,2           | 4,81           | 8,5           | 7,44          |
| Marzo      | 8,3           | 5,83           | 8,5           | 7,41          |
| Abril      | 9,3           | 5,94           | 8,8           | 6,61          |
| Mayo       | 8,5           | 5,8            | 8,9           | 6,19          |
| Junio      | 9,1           | 5,79           | 7,6           | 7,24          |
| Julio      | 9,1           | 5,72           | 8,6           | 6,72          |
| Agosto     | 8,8           | 6,29           | 10,1          | 6,35          |
| Septiembre | 7,8           | 5,09           | 9,9           | 5,06          |
| Octubre    | 8,1           | 5,95           | 9,9           | 7,97          |

**Fuente:** Datos de calidad remitidos mensualmente por TESAU a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Año 2007. Ver Anexo II.

Adjuntos al presente informe se recogen, en el Anexo I de la presente Resolución, los gráficos comparativos que muestran la evolución de los tiempos medios de provisión de los citados servicios desde febrero hasta octubre de 2007 y, en el Anexo II, los datos remitidos por TESAU en ese periodo de tiempo.

De dichos datos pueden extraerse las siguientes conclusiones generales:

En primer lugar, que los tiempos medios de provisión de los servicios OBA, PPC y GigADSL, son sensiblemente mayores a los minoristas ADSL, ADSL empresas e



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Imagenio. Resulta especialmente llamativo el tiempo de provisión del servicio Imagenio (que oscila entre 3 y 4 días, según se puede comprobar en el gráfico correspondiente), mientras que el tiempo medio de provisión del servicio GigADSL se encuentra en torno a los 8-10 días y que TESAU provea el servicio mayorista ADSL-IP en un tiempo medio de entre 3-5 días, tiempo mucho menor que el de provisión de GigADSL o PPC.

En segundo lugar, que los tiempos medios de provisión del servicio OBA, PPD sin portabilidad y con portabilidad, son también mayores a los de alta en el STB minorista de Telefónica, especialmente en el caso de PPD con portabilidad, que tiene un plazo de provisión medio unos cinco mayor que sin portabilidad.<sup>4</sup>.

Por su parte TESAU alega, en relación con la diferencia de plazos en la provisión de dichos servicios, que la provisión a nivel minorista es necesariamente inferior que la provisión a nivel mayorista, en razón de que a nivel minorista no existen tareas administrativas, lo que provoca una reducción de dichos tiempos. Sin embargo, los servicios minoristas de TESAU implican siempre un mayor número de actuaciones que el servicio mayorista relacionado. Por ejemplo las actividades asociadas a la PPD constituyen sólo una parte de las que conlleva el alta STB de TESAU. Esto significa que no sería procedente en modo alguno justificar, en base a las características de las actuaciones técnicas y gestiones administrativas a realizar, unos tiempos menores de provisión para el alta de STB que para PPD.

En su escrito de fecha 27 de noviembre de 2007, FTE denunció que viene sufriendo un número elevado de desagregaciones de par incorrectas, que han requerido de la correspondiente apertura de la incidencia, prolongándose en consecuencia el plazo de provisión del servicio y dando lugar, en muchas ocasiones, al desistimiento del cliente de contratar los servicios de dicho operador.

Asimismo FTE manifestó que, mientras que él tiene problemas para proveer sus servicios a sus clientes, “TESAU no parece sufrir en la provisión de sus servicios minoristas lo que produce una clara discriminación tal y como queda suficientemente probado en los indicadores de calidad publicados por TESAU, que evidencian las diferencias tanto en tiempos medios de provisión como en número de incidencias y plazos de resolución, entre los servicios mayoristas y minoristas de TESAU. Efectivamente los hechos evidencian que TESAU no utiliza ni los mismos procedimientos, ni los mismos sistemas ni incluso los mismos operarios para la provisión de servicios mayoristas que para la autoprestación de los servicios equivalentes sobre los que presta sus servicios minoristas” (el subrayado es nuestro).

En definitiva, de los datos relativos a indicadores de calidad suministrados por TESAU se desprende que si bien los tiempos medios se aproximan a los de la OBA, existe una discrepancia entre los tiempos medios de provisión de los servicios mayoristas OBA con respecto a los servicios minoristas considerados, con lo cual estaría incumpliendo su obligación de no discriminación.

---

<sup>4</sup> Es preciso aclarar que la PPD con portabilidad no es comparable al alta en el STB, no obstante debe destacarse que, en base a los datos disponibles, TESAU agota sistemáticamente el plazo de 15 días estipulado en la OBA para las solicitudes de PPD con portabilidad (El plazo de provisión del servicio de prolongación de par es de 12 días para solicitudes sin portabilidad asociada, y 15 para solicitudes con portabilidad).





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En la medida en que, con los plazos de provisión mayorista resulta que los terceros no podrían proveer los servicios minoristas en los mismos plazos que la propia TESAU, resultan indicios de que las condiciones y plazos que ésta oferta y aplica en el marco de la OBA a los terceros serían discriminatorias, por peores, de las aplicadas a sí misma y, por tanto, estaría incurriendo en incumplimiento de la obligación de no discriminación.

En consecuencia, en lo que se refiere a la valoración de las actuaciones previas incoadas, con objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen la iniciación de un procedimiento sancionador por incumplimiento de la obligación de no discriminación impuesta a TESAU en el marco de las Resoluciones de los Mercados 11 y 12 y de la OBA, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones estima que existen indicios suficientes de incumplimiento, por cuanto que, de las actuaciones realizadas, se desprende que existe una discrepancia entre los tiempos medios de provisión de los servicios mayoristas OBA con respecto a los servicios minoristas considerados.

En tales circunstancias, esta Comisión considera que cabe apreciar indicios suficientes de que TESAU ha realizado actividades de las tipificadas en el artículo 53.r) de la LGTel susceptibles de motivar la incoación de un procedimiento sancionador, en los términos establecidos por el artículo 12.1 del Reglamento del Procedimiento Sancionador, debiéndose resolver en consecuencia.

### CUARTO.- INICIACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.

#### 1. Tipo infractor.

El artículo 53.r) de la LGTel, tipifica como infracción muy grave *“el incumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en el ejercicio de sus funciones en materia de comunicaciones electrónicas, con excepción de las que lleve a cabo en el procedimiento arbitral previo sometimiento voluntario de las partes”*.

Sin perjuicio de lo que resulte de la posterior instrucción del procedimiento sancionador, y vistos los antecedentes, los actos realizados por Telefónica de España, S.A.U. pueden considerarse como actividades comprendidas en la conducta tipificada en el citado artículo 53.r) de la LGTel.

#### 2. Sanción que pudiera corresponder.

Sin perjuicio de lo que resulte de la posterior instrucción del procedimiento sancionador, según lo establecido en el artículo 56.1.a) de la LGTel, las sanciones que pueden ser impuestas a la mencionada infracción son las siguientes:

Multa por importe no inferior al tanto, ni superior al quíntuplo, del beneficio bruto obtenido como consecuencia de los actos u omisiones en que consista la infracción. En caso de que no resulta posible aplicar este criterio o que de su aplicación resultara una cantidad inferior a la mayor de las que a continuación se indican, esta última constituirá el límite del importe de la sanción pecuniaria. A estos efectos, se



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

considerarán las siguientes cantidades: el uno por ciento de los ingresos brutos anuales obtenidos por la entidad infractora en el último ejercicio en la rama de la actividad afectada o, en caso de inexistencia de éstos, en el ejercicio actual: el cinco por ciento de los fondos totales, propios o ajenos, utilizados en la infracción o 20 millones de euros.

### 3. Órgano competente para resolver.

El Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es el órgano competente para incoar y resolver el presente procedimiento sancionador, de conformidad con lo establecido en el artículo 58 letra a) de la vigente LGTel, en el que se dispone que la competencia sancionadora corresponderá *«a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, cuando se trate de infracciones muy graves tipificadas en los párrafos q) a x) del artículo 53 (...). Dentro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, la imposición de sanciones corresponderá: 1º) Al Consejo, respecto de las infracciones muy graves y graves.»*

### 4. Procedimiento.

De conformidad con lo establecido en el artículo 58 de la LGTel, el presente procedimiento sancionador se sujetará al procedimiento aplicable, con carácter general, a la actuación de las Administraciones públicas. Por tanto, se sustanciará de acuerdo con lo establecido en el Título IX de la LRJPAC (artículos 127 y siguientes) y en el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto (B.O.E. núm. 189, de 9 de agosto de 1993). No obstante, el plazo máximo de duración del procedimiento será de un año y el plazo de alegaciones no tendrá una duración inferior a un mes.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión, en uso de las competencias que tiene atribuidas para el ejercicio de la potestad sancionadora,

## RESUELVE

**PRIMERO.-** Iniciar procedimiento sancionador contra Telefónica de España, S.A.U como presunto responsable directo de una infracción administrativa calificada como muy grave, tipificada en el artículo 53.r) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, consistente en el presunto incumplimiento de la obligación de no discriminación establecida en las Resoluciones de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 11 de mayo de 2006 -por la que se aprueba la definición del mercado de acceso desagregado al por mayor (incluido el acceso compartido) a los bucles y subbucles metálicos a efectos de la prestación de los servicios de banda ancha y vocales, el análisis del mismo, la designación de operadores con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas- (Mercado 11), y de 1 de junio de 2006 -por la que se aprueba la definición del mercado de acceso mayorista de banda ancha, el análisis del mismo, la



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

designación de operadores con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas- (Mercado 12). La citada infracción administrativa puede dar lugar a la imposición por el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de una sanción en los términos expresados en el Fundamento de Derecho II, apartado 2 del presente Acuerdo.

El presente procedimiento sancionador tiene por finalidad el debido esclarecimiento de los hechos y cualesquiera otros relacionados con ellos que pudieran deducirse, determinación de responsabilidades que correspondieren y, en su caso, sanciones que legalmente fueran de aplicación, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, y todo ello, con las garantías previstas en la Ley precitada, en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora y en los plazos a que se refiere el artículo 58 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

**SEGUNDO.-** Nombrar Instructor del presente procedimiento sancionador a Dña. Diana Carolina Wisner quien, en consecuencia, quedará sometido al régimen de abstención y recusación establecido en los artículos 28 y 29 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**TERCERO.-** De conformidad con lo que establece el artículo 16.1 del Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, puesto en relación con el artículo 58 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, los interesados en el presente procedimiento disponen de un plazo de un mes, contado a partir de la notificación del presente Acuerdo de incoación, para:

- a) Comparecer en esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, si así lo desea, para tomar vista del expediente.
- b) Proponer la practica de todas aquellas pruebas que estime convenientes para su defensa, concretando los medios de prueba de que pretendan valerse.
- c) Presentar cuantas alegaciones, documentos y justificantes estime convenientes.

Transcurrido dicho plazo sin que se haya recibido alegación alguna, se continuará con la tramitación del procedimiento, informándole que el Instructor del mismo podrá acordar de oficio la práctica de aquellas pruebas que considere pertinentes.

**CUARTO.-** En cualquier momento de la tramitación del procedimiento y con suspensión del mismo, el interesado podrá ejercitar su derecho a la recusación contra el Instructor, si concurre alguna de las causas recogidas en los artículos 28 y 29 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**QUINTO.-** En el supuesto de que Telefónica de España, S.A.U reconozca su responsabilidad en los hechos citados se podrá, conforme a lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento aprobado por el Real Decreto 1398/1993, dictar resolución directamente sin necesidad de tramitar el procedimiento en su totalidad. No obstante se le informa de su derecho a no declarar contra sí mismo y a no declararse culpable.

**SEXTO.-** Este Acuerdo deberá ser comunicado al Instructor nombrado, dándole traslado de cuantas actuaciones existan al respecto en el expediente. Asimismo, deberá ser notificado a los interesados.

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 el artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del acta de la sesión correspondiente.

Vº. Bº. EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Ignacio Andreu Redondo.

Reinaldo Rodríguez Illera.

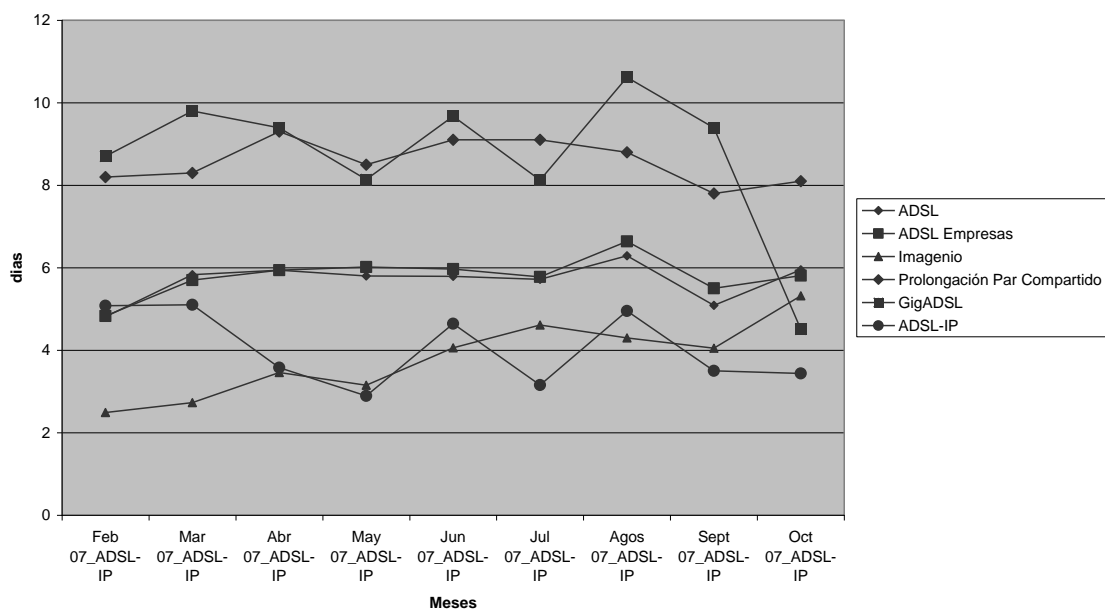


## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

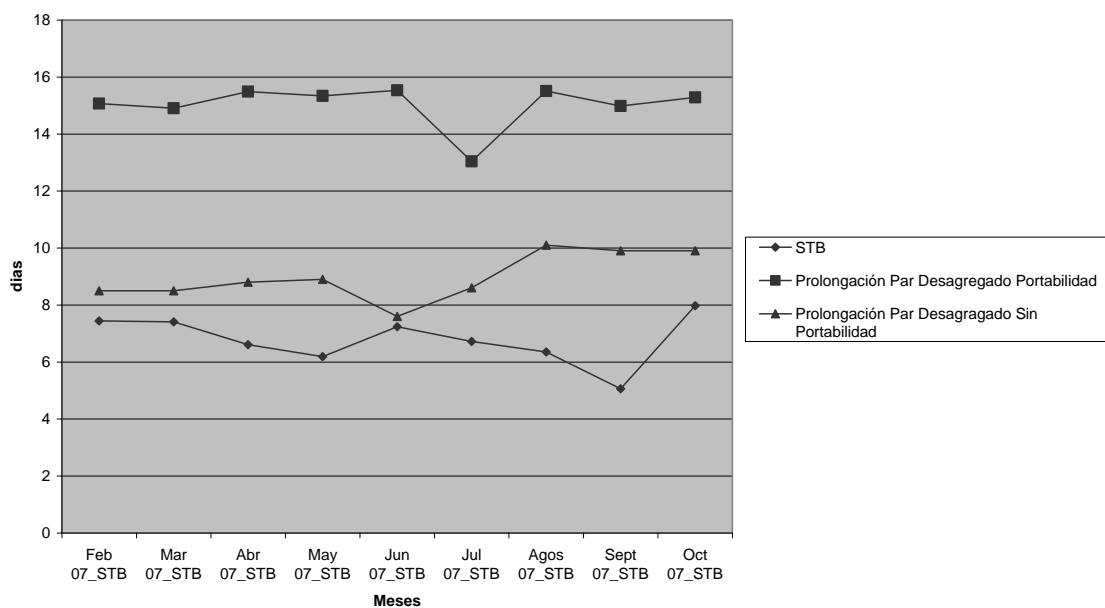
### Anexo I

#### Evolución de los tiempos medios de provisión de los servicios mayoristas OBA con respecto a los servicios minoristas de Telefónica

Comparativa de Indices Calidad (Linea ADSL, ADSL empresas, Imagenio, PPC, GigADSL, ADSL-IP)



Comparativa Indices de calidad Minorista vs Mayorista (STB - PPD)





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### Anexo II Datos de indicadores de calidad remitidos por Telefónica (febrero 2007 a septiembre 2007)

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MAYORISTAS                                                                  |                                                                                                                      | SERVICIOS MAYORISTAS                  |                                                       |                                                       |         |         |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------|---------|------|
|                                                                                                                     |                                                                                                                      | Prolongación de Par Acceso Compartido | Prolongación de Par Acceso Desagregado S/Portabilidad | Prolongación de Par Acceso Desagregado C/Portabilidad | GigADSL | ADSL-IP |      |
| PROVISIÓN 2007-02                                                                                                   | <b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>                                                                 |                                       |                                                       |                                                       |         |         |      |
|                                                                                                                     | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                               |                                       | 8,2                                                   | 8,5                                                   | 15,1    | 8,7     | 5,1  |
|                                                                                                                     | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                               | d.l.                                  | 13,0                                                  | 18,0                                                  | 16,0    | 27,0    | 12,0 |
|                                                                                                                     | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                               |                                       | 15,0                                                  | 38,0                                                  | 27,0    | 116,6   | 34,0 |
|                                                                                                                     | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                              |                                       | 94%                                                   | 84%                                                   | 100%    |         |      |
|                                                                                                                     | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                              | %                                     | 30%                                                   | 13%                                                   | 31%     |         |      |
|                                                                                                                     | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                    |                                       | 94%                                                   | 91%                                                   | 100%    |         |      |
|                                                                                                                     | <b>DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU</b> |                                       |                                                       |                                                       |         |         |      |
|                                                                                                                     | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                               |                                       | 7,9                                                   | 8,5                                                   | 14,9    | 9,2     | 6,2  |
|                                                                                                                     | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                               | d.l.                                  | 13,0                                                  | 19                                                    | 16,0    | 28,0    | 14,0 |
|                                                                                                                     | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                               |                                       | 13,0                                                  | 37,12                                                 | 23,0    | 141,9   | 42,0 |
|                                                                                                                     | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                              |                                       | 95%                                                   | 83%                                                   | 100%    |         |      |
|                                                                                                                     | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                              | %                                     | No aplica                                             |                                                       |         |         |      |
|                                                                                                                     | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                    |                                       | 95%                                                   | 89%                                                   | 100%    |         |      |
|                                                                                                                     | <b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>         |                                       |                                                       |                                                       |         |         |      |
|                                                                                                                     | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                               |                                       | 8,4                                                   | sin casos                                             | 15,0    | 2,3     | 6,5  |
|                                                                                                                     | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                               | d.l.                                  | 13,0                                                  |                                                       | 16,0    | 8,0     | 10,0 |
|                                                                                                                     | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                               |                                       | 13,09                                                 |                                                       | 24,97   | 10,0    | 11,0 |
|                                                                                                                     | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                              |                                       | 93%                                                   |                                                       | 100%    |         |      |
|                                                                                                                     | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                              | %                                     | No aplica                                             |                                                       |         |         |      |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                   |                                                                                                                      | 93%                                   | sin casos                                             | 100%                                                  |         |         |      |
| <b>DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica</b> |                                                                                                                      |                                       |                                                       |                                                       |         |         |      |
| Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                              |                                                                                                                      | 8,8                                   | sin casos                                             | 14,7                                                  | 3,1     | 0,9     |      |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                              | d.l.                                                                                                                 | 13,0                                  |                                                       | 16,0                                                  | 10,0    | 5,0     |      |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                              |                                                                                                                      | 18,0                                  |                                                       | 20,2                                                  | 26,1    | 10,0    |      |
| Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                             |                                                                                                                      | 93%                                   |                                                       | 99%                                                   |         |         |      |
| Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                             | %                                                                                                                    | No aplica                             |                                                       |                                                       |         |         |      |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                   |                                                                                                                      | 93%                                   | sin casos                                             | 99%                                                   |         |         |      |
| MANTENIMIENTO 2007-02                                                                                               | Numero de averías por cada 100 circuitos                                                                             |                                       | 3,66                                                  | 2,66                                                  | 2,58    | 1,41    |      |
|                                                                                                                     | Numero de incidencias de provision por cada 100 circuitos                                                            | #                                     | 4,54                                                  |                                                       | 0,34    | 0,24    |      |
|                                                                                                                     | Tiempo medio reparación de averías                                                                                   |                                       |                                                       |                                                       | 11,9    | 12,3    |      |
|                                                                                                                     | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                       | h                                     |                                                       |                                                       | 19,6    | 20,8    |      |
|                                                                                                                     | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                       |                                       |                                                       |                                                       | 38,5    | 39,6    |      |
|                                                                                                                     | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                                 | %                                     |                                                       |                                                       | 88%     | 86%     |      |
|                                                                                                                     | Numero de averías por línea y año                                                                                    | #                                     | 0,04                                                  | 0,03                                                  | 0,03    | 0,01    |      |
|                                                                                                                     | <b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>                                                                                |                                       |                                                       |                                                       |         |         |      |
|                                                                                                                     | Numero de averías por cada 100 circuitos                                                                             |                                       | sin casos                                             | 3,98                                                  | 4,3     |         |      |
|                                                                                                                     | Numero de incidencias de provision por cada 100 circuitos                                                            | #                                     | No aplica                                             |                                                       |         |         |      |
|                                                                                                                     | Tiempo medio reparación de averías                                                                                   |                                       |                                                       |                                                       | 8,95    |         |      |
|                                                                                                                     | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                       | h                                     | sin casos                                             |                                                       | 18,92   |         |      |
|                                                                                                                     | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                       |                                       |                                                       | 25,83                                                 |         |         |      |
|                                                                                                                     | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                                 | %                                     |                                                       | 65%                                                   |         |         |      |
| Numero de averías por línea y año                                                                                   | #                                                                                                                    |                                       | 0,04                                                  | 0,04                                                  |         |         |      |



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MINORISTAS |                                                                                         |      | SERVICIOS MINORISTAS |            |                     |                                  |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------|------------|---------------------|----------------------------------|
| feb-07                                             |                                                                                         |      | STB                  | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio (sin acceso a internet) |
| <b>PROVISIÓN</b>                                   | <b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>                                    |      |                      |            |                     |                                  |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                  | d.l. | 7,44                 | 4,81       | 4,83                | 2,49                             |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                  |      | 17                   | 13,42      | 14,1                | 7,38                             |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                  |      | 56                   | 33,43      | 38,93               | 19,37                            |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                 |      | 99,54                | 95,37      | 97,07               | 98,74                            |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                 | %    | No aplica            | No aplica  | No aplica           | No aplica                        |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                       |      | 98,35                | 95,07      | 95,93               | 97,86                            |
|                                                    | <b>DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban</b>   |      |                      |            |                     |                                  |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                  | d.l. |                      | 4,28       | 4,5                 | 2,09                             |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                  |      |                      | 10,74      | 12,75               | 6,04                             |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                  |      |                      | 26,18      | 35,58               | 12,42                            |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                 |      |                      | 96,36      | 97,77               | 99,56                            |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                 | %    |                      | No aplica  | No aplica           | No aplica                        |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                       |      |                      | 96,09      | 96,72               | 98,71                            |
|                                                    | <b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro</b> |      |                      |            |                     |                                  |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                  | d.l. |                      | 12,95      | 11,44               | 23,35                            |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                  |      |                      | 32,89      | 32,89               | 54,37                            |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                  |      |                      | 63,1       | 55,71               | 84,58                            |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                 |      |                      | 80,08      | 83,07               | 54,65                            |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                 | %    |                      | No aplica  | No aplica           | No aplica                        |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                       |      |                      | 79,35      | 80,33               | 52,33                            |
|                                                    | <b>DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de</b>     |      |                      |            |                     |                                  |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                  | d.l. |                      | No aplica  |                     |                                  |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                  |      |                      | No aplica  |                     |                                  |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                  |      |                      | No aplica  |                     |                                  |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                 |      |                      | No aplica  |                     |                                  |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                 | %    |                      | No aplica  |                     |                                  |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                       |      |                      | No aplica  |                     |                                  |
| <b>MANTENIMIENTO</b>                               |                                                                                         |      | STB                  | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio (sin acceso a internet) |
|                                                    | Número de averías por cada 100 circuitos                                                | #    | 3,61                 | 3,44       | 2                   | 9,17                             |
|                                                    | Número de incidencias de provision por cada 100 circuitos                               |      | 2,33                 | 1,16       | 3,23                | 2,1                              |
|                                                    | Tiempo medio reparación de averías                                                      |      | 13,21                | 12,63      | 10,32               | 13,47                            |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                          | h    | 22,7                 | 19,82      | 18,17               | 20,35                            |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                          |      | 46,13                | 36,15      | 27,87               | 37,42                            |
|                                                    | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                    | %    | 94,92                | 98,49      | 98,21               | 98,32                            |
|                                                    | Número de averías por línea y año                                                       | #    | 0,11                 | 0,11       | 0,06                | 0,3                              |
|                                                    | <b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>                                                   |      |                      |            |                     |                                  |
|                                                    | Número de averías por cada 100 circuitos                                                | #    | 3,06                 |            |                     |                                  |
|                                                    | Número de incidencias de provision por cada 100 circuitos                               |      | No aplica            |            |                     |                                  |
|                                                    | Tiempo medio reparación de averías                                                      |      | 12,74                |            |                     |                                  |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                          | h    | 22,8                 |            |                     |                                  |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                          |      | 47,5                 |            |                     |                                  |
|                                                    | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                    | %    | 54,97                |            |                     |                                  |
| Número de averías por línea y año                  | #                                                                                       | 0,03 |                      |            |                     |                                  |



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MAYORISTAS                                                           |                                                                                                               |           | SERVICIOS MAYORISTAS                  |                                                       |                                                       |           |         |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------|---------|--|
|                                                                                                              |                                                                                                               |           | Prolongación de Par Acceso Compartido | Prolongación de Par Acceso Desagregado S/Portabilidad | Prolongación de Par Acceso Desagregado C/Portabilidad | GigADSL   | ADSL-IP |  |
| PROVISIÓN 2007-03                                                                                            | INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES                                                                 |           |                                       |                                                       |                                                       |           |         |  |
|                                                                                                              | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        |           | 8,3                                   | 8,5                                                   | 14,9                                                  | 9,8       | 5,1     |  |
|                                                                                                              | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        | d.l.      | 12,0                                  | 18,0                                                  | 15,0                                                  | 32,0      | 16,0    |  |
|                                                                                                              | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           | 16,0                                  | 31,0                                                  | 16,0                                                  | 114,4     | 37,0    |  |
|                                                                                                              | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       |           | 98%                                   | 87%                                                   | 96%                                                   |           |         |  |
|                                                                                                              | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %         | 31%                                   | 15%                                                   | 35%                                                   | 33%       | 46%     |  |
|                                                                                                              | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |           | 98%                                   | 92%                                                   | 96%                                                   |           |         |  |
|                                                                                                              | DESGLÓSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU |           |                                       |                                                       |                                                       |           |         |  |
|                                                                                                              | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        |           | 7,9                                   | 8,7                                                   | 14,8                                                  | 10,9      | 7,1     |  |
|                                                                                                              | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        | d.l.      | 12,0                                  | 19,0                                                  | 15,0                                                  | 36,0      | 20,1    |  |
|                                                                                                              | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           | 13,0                                  | 30,5                                                  | 16,0                                                  | 122,0     | 44,0    |  |
|                                                                                                              | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       |           | 99%                                   | 86%                                                   | 97%                                                   |           |         |  |
|                                                                                                              | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %         | No aplica                             |                                                       |                                                       | 34%       | 52%     |  |
|                                                                                                              | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |           | 99%                                   | 91%                                                   | 97%                                                   |           |         |  |
|                                                                                                              | DESGLÓSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo         |           |                                       |                                                       |                                                       |           |         |  |
|                                                                                                              | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        |           | 8,1                                   | Sin datos                                             | 14,9                                                  | 1,8       | 3,5     |  |
|                                                                                                              | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        | d.l.      | 12,0                                  |                                                       | 15,0                                                  | 2,1       | 10,0    |  |
|                                                                                                              | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           | 17,5                                  |                                                       | 16,0                                                  | 19,2      | 11,0    |  |
|                                                                                                              | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       |           | 98%                                   |                                                       | 97%                                                   |           |         |  |
|                                                                                                              | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %         | No aplica                             |                                                       |                                                       | 36%       | 47%     |  |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                            |                                                                                                               | 98%       | Sin datos                             | 97%                                                   |                                                       |           |         |  |
| DESGLÓSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica |                                                                                                               |           |                                       |                                                       |                                                       |           |         |  |
| Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                       |                                                                                                               | 9,6       | Sin datos                             | 14,9                                                  | 3,0                                                   | 0,9       |         |  |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                       | d.l.                                                                                                          | 16,0      |                                       | 15,0                                                  | 7,0                                                   | 5,0       |         |  |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                       |                                                                                                               | 22,0      |                                       | 16,0                                                  | 30,9                                                  | 14,2      |         |  |
| Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                      |                                                                                                               | 94%       |                                       | 96%                                                   |                                                       |           |         |  |
| Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                      | %                                                                                                             | No aplica |                                       |                                                       | 22%                                                   | 24%       |         |  |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                            |                                                                                                               | 94%       | Sin datos                             | 96%                                                   |                                                       |           |         |  |
| MANTENIMIENTO 2007-03                                                                                        | Numero de averías por cada 100 circuitos                                                                      |           | 2,53                                  | 2,00                                                  | 3,09                                                  | 1,59      |         |  |
|                                                                                                              | Numero de incidencias de provision por cada 100 solicitudes (*)                                               | #         | 2,24                                  | 39,31                                                 | 0,01                                                  | 0,00      |         |  |
|                                                                                                              | Tiempo medio reparación de averías                                                                            |           | 12,3                                  | 19,9                                                  | 12,7                                                  | 14,5      |         |  |
|                                                                                                              | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                | h         | 24,0                                  | 24,0                                                  | 19,9                                                  | 21,9      |         |  |
|                                                                                                              | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |           | 46,1                                  | 93,2                                                  | 41,3                                                  | 45,5      |         |  |
|                                                                                                              | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %         | 88%                                   | 80%                                                   | 87%                                                   | 83%       |         |  |
|                                                                                                              | Numero de averías por línea y año                                                                             | #         | 0,06                                  | 0,04                                                  | 0,06                                                  | 0,03      |         |  |
|                                                                                                              | PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS                                                                                |           |                                       |                                                       |                                                       |           |         |  |
|                                                                                                              | Numero de averías por cada 100 circuitos                                                                      |           | Sin datos                             | 2,77                                                  | 5,23                                                  | No aplica |         |  |
|                                                                                                              | Numero de incidencias de provision por cada 100 circuitos                                                     | #         | No aplica                             |                                                       |                                                       |           |         |  |
|                                                                                                              | Tiempo medio reparación de averías                                                                            |           | Sin datos                             | 10,3                                                  | 10,7                                                  |           |         |  |
|                                                                                                              | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                | h         |                                       | 14,9                                                  | 15,3                                                  |           |         |  |
|                                                                                                              | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |           |                                       | 48,1                                                  | 29,7                                                  |           |         |  |
|                                                                                                              | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %         |                                       | 68%                                                   | 61%                                                   |           |         |  |
| Numero de averías por línea y año                                                                            | #                                                                                                             | 0,07      | 0,10                                  |                                                       |                                                       |           |         |  |

(\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta servicio.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MINORISTAS |                                                                                                               |           | SERVICIOS MINORISTAS |            |                     |           |            |                     |          |       |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|------------|---------------------|-----------|------------|---------------------|----------|-------|
| mar-07                                             |                                                                                                               |           | STB                  | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio  |            |                     |          |       |
| PROVISIÓN                                          | INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES                                                                 |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      | 7,41                 | 5,83       | 5,7                 | 2,73      |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           | 20                   | 15,66      | 16,78               | 9,4       |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           | 37                   | 33,56      | 40,95               | 18,79     |            |                     |          |       |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %         | 99,36                | 96,99      | 97,49               | 98,88     |            |                     |          |       |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       |           | No aplica            | No aplica  | No aplica           | No aplica |            |                     |          |       |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |           | 98,07                | 96,65      | 96,45               | 98,04     |            |                     |          |       |
|                                                    | DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      | No aplica            | 5,24       | 5,34                | 2,37      |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           |                      | 13,55      | 15,44               | 7,38      |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           |                      | 31,55      | 40,95               | 14,77     |            |                     |          |       |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | 98,16     |                      | 98,4       | 99,51               |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | No aplica |                      | No aplica  | No aplica           |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             | 97,85     |                      | 97,4       | 98,64               |           |            |                     |          |       |
|                                                    | DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo         |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      |                      | 11,3       | 11,12               | 17,09     |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           |                      | 22,82      | 25,51               | 34,23     |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           |                      | 42,29      | 40,95               | 44,97     |            |                     |          |       |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %         | 86,03                | 83,96      | 74,42               |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       |           | No aplica            | No aplica  | No aplica           |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |           | 85,41                | 82,24      | 74,42               |           |            |                     |          |       |
|                                                    | DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica  |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      | No aplica            |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %         |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    |                                                                                                               | STB       |                      |            |                     |           | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio |       |
| MANTENIMIENTO                                      | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #         |                      |            |                     |           | 3,73       | 3,13                | 1,92     | 10,49 |
|                                                    | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (*)                                                 | #         |                      |            |                     |           | 2,42       | 1,18                | 2,86     | 1,61  |
|                                                    | Tiempo medio reparación de averías                                                                            | h         |                      |            |                     |           | 11,94      | 13,33               | 10,49    | 15,36 |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                |           | 21,8                 | 21,1       | 18,95               | 22,08     |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |           | 44,63                | 37,4       | 28,92               | 39,15     |            |                     |          |       |
|                                                    | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %         | 95,75                | 98,36      | 98,52               | 98,1      |            |                     |          |       |
|                                                    | Número de averías por línea y año                                                                             | #         | 0,15                 | 0,15       | 0,08                | 0,41      |            |                     |          |       |
|                                                    | PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS                                                                                |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #         | 3,45                 |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos                                                     | #         | No aplica            |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo medio reparación de averías                                                                            | h         | 12,79                |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                |           | 22,72                |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |           | 46,33                |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                    | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %         | 53,66                |            |                     |           |            |                     |          |       |
| Número de averías por línea y año                  | #                                                                                                             | 0,07      |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |

(\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta en servicio



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MAYORISTAS      |                                                                                                               | SERVICIOS MAYORISTAS                  |                                                       |                                                       |         |           |      |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------|-----------|------|
|                                                         |                                                                                                               | Prolongación de Par Acceso Compartido | Prolongación de Par Acceso Desagregado S/Portabilidad | Prolongación de Par Acceso Desagregado C/Portabilidad | GigADSL | ADSL-IP   |      |
| PROVISIÓN 2007-04                                       | INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES                                                                 |                                       |                                                       |                                                       |         |           |      |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.                                  | 9,3                                                   | 8,8                                                   | 15,5    | 9,4       | 3,6  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |                                       | 14,0                                                  | 20,0                                                  | 17,0    | 24,0      | 11,0 |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |                                       | 28,0                                                  | 33,0                                                  | 19,0    | 180,2     | 32,0 |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       |                                       | 91,4%                                                 | 82,4%                                                 | 86,4%   |           |      |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %                                     | 33%                                                   | 21%                                                   | 35%     | 40%       | 48%  |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |                                       | 91%                                                   | 88%                                                   | 86%     |           |      |
|                                                         | DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU |                                       |                                                       |                                                       |         |           |      |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.                                  | 7,9                                                   | 8,1                                                   | 14,4    | 10,5      | 5,3  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |                                       | 13,0                                                  | 19,0                                                  | 17,0    | 26,0      | 14,0 |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |                                       | 15,0                                                  | 33,1                                                  | 19,0    | 212,3     | 36,0 |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       |                                       | 97%                                                   | 97%                                                   | 90%     |           |      |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %                                     |                                                       | No aplica                                             |         | 42%       | 58%  |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |                                       | 95%                                                   | 89%                                                   | 84%     |           |      |
|                                                         | DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo         |                                       |                                                       |                                                       |         |           |      |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.                                  | 8,8                                                   | Sin datos                                             |         | 3,7       | 0,8  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |                                       | 13,0                                                  |                                                       |         | 4,9       | 1,0  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |                                       | 15,0                                                  |                                                       |         | 31,1      | 21,7 |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       |                                       | 95%                                                   |                                                       |         |           |      |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %                                     |                                                       | No aplica                                             |         | 31%       | 12%  |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |                                       | 95%                                                   | Sin datos                                             |         |           |      |
|                                                         | DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica  |                                       |                                                       |                                                       |         |           |      |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.                                  | 10,3                                                  | Sin datos                                             | 13,0    | 2,2       | 1,3  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |                                       | 14,0                                                  |                                                       | 13,7    | 13,0      | 5,0  |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                  |                                                                                                               | 26,0                                  | 13,1                                                  |                                                       | 30,5    | 29,8      |      |
| Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso |                                                                                                               | 90%                                   |                                                       | 100%                                                  |         |           |      |
| Tasa de solicitudes denegadas en el mes                 | %                                                                                                             |                                       | No aplica                                             |                                                       | 23%     | 22%       |      |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias       |                                                                                                               | 90%                                   | Sin datos                                             | 100%                                                  |         |           |      |
| MANTENIMIENTO 2007-04                                   | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #                                     | 2,96                                                  | 2,18                                                  | 1,82    | 1,29      |      |
|                                                         | Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (*)                                               |                                       | 5,59                                                  | 66,76                                                 | 0,01    | 0,00      |      |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                            |                                       | 15,2                                                  | 22,2                                                  | 15,5    | 16,1      |      |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                | h                                     | 24,0                                                  | 30,6                                                  | 23,7    | 24,5      |      |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |                                       | 48,0                                                  | 91,0                                                  | 48,6    | 51,9      |      |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %                                     | 85%                                                   | 76%                                                   | 80%     | 79%       |      |
|                                                         | Número de averías por línea y año (**)                                                                        | #                                     | 0,09                                                  | 0,06                                                  | 0,02    | 0,01      |      |
|                                                         | PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS                                                                                |                                       |                                                       |                                                       |         |           |      |
|                                                         | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #                                     | Sin datos                                             | 1,59                                                  | 7,32    |           |      |
|                                                         | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos                                                     |                                       |                                                       | No aplica                                             |         |           |      |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                            |                                       |                                                       | 14,2                                                  | 20,8    | No aplica |      |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                | h                                     |                                                       | 22,7                                                  | 18,6    |           |      |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |                                       |                                                       | 34,0                                                  | 39,8    |           |      |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %                                     |                                                       | 39%                                                   | 33%     |           |      |
| Número de averías por línea y año (**)                  | #                                                                                                             |                                       | 0,09                                                  | 0,07                                                  |         |           |      |

(\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta servicio.

(\*\*): en los servicios GigADSL y ADSL-IP se inicia la serie en abril 2007 debido al cambio de consideración de los clientes de Data y Terra como clientes minoristas de ADSL



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MINORISTAS      |                                                                                                               |      | SERVICIOS MINORISTAS |            |                     |           |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------|------------|---------------------|-----------|
| abr-07                                                  |                                                                                                               |      | STB                  | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio  |
| PROVISIÓN                                               | INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES                                                                 |      |                      |            |                     |           |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l. | 6,61                 | 5,94       | 5,86                | 3,46      |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        | d.l. | 17                   | 17,45      | 17,45               | 11,81     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        | d.l. | 43                   | 35,58      | 38,26               | 24,16     |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %    | 98,91                | 95,84      | 96,47               | 97,73     |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %    | No aplica            | No aplica  | No aplica           | No aplica |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             | %    | 97,69                | 95,52      | 95,65               | 96,91     |
|                                                         | DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU |      |                      |            |                     |           |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l. |                      | 5,12       | 5,37                | 3,08      |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        | d.l. |                      | 12,15      | 15,42               | 10,07     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        | d.l. |                      | 33,56      | 38,99               | 21,22     |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %    |                      | 97,73      | 97,9                | 98,78     |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %    |                      | No aplica  | No aplica           | No aplica |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             | %    |                      | 97,43      | 97,15               | 97,97     |
|                                                         | DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo         |      |                      | No aplica  |                     |           |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l. |                      | 12,05      | 11,22               | 19,39     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        | d.l. |                      | 24,16      | 24,16               | 35,58     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        | d.l. |                      | 39,6       | 36,92               | 42,29     |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %    |                      | 81,84      | 81,12               | 53,93     |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %    |                      | No aplica  | No aplica           | No aplica |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             | %    |                      | 81,42      | 79,56               | 52,81     |
|                                                         | DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica  |      |                      |            |                     |           |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l. |                      | No aplica  |                     |           |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                  | d.l.                                                                                                          |      | No aplica            |            |                     |           |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                  | d.l.                                                                                                          |      | No aplica            |            |                     |           |
| Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso | %                                                                                                             |      | No aplica            |            |                     |           |
| Tasa de solicitudes denegadas en el mes                 | %                                                                                                             |      | No aplica            |            |                     |           |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias       | %                                                                                                             |      | No aplica            |            |                     |           |
|                                                         |                                                                                                               |      | STB                  | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio  |
| MANTENIMIENTO                                           | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #    | 3,44                 | 2,82       | 1,82                | 8,07      |
|                                                         | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (*)                                                 | #    | 2,89                 | 1,2        | 3,07                | 1,67      |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                            | h    | 13,45                | 15,06      | 12,29               | 16,85     |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                | h    | 22,67                | 22,95      | 21,03               | 23,83     |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                | h    | 46,18                | 41,47      | 38                  | 42,58     |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %    | 94,9                 | 97,47      | 97,38               | 97,07     |
|                                                         | Número de averías por línea y año                                                                             | #    | 0,18                 | 0,17       | 0,1                 | 0,49      |
|                                                         | PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS                                                                                |      |                      |            |                     |           |
|                                                         | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #    | 2,96                 |            |                     |           |
|                                                         | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos                                                     | #    | No aplica            |            |                     |           |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                            | h    | 13,1                 |            |                     |           |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                | h    | 22,92                |            |                     |           |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                | h    | 46,58                |            |                     |           |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %    | 52,96                |            |                     |           |
| Número de averías por línea y año                       | #                                                                                                             | 0,09 |                      |            |                     |           |

(\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta en servicio



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MAYORISTAS                                                                   |                                                                                                                       |      | SERVICIOS MAYORISTAS                  |                                                       |                                                       |         |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------|---------|
|                                                                                                                      |                                                                                                                       |      | Prolongación de Par Acceso Compartido | Prolongación de Par Acceso Desagregado S/Portabilidad | Prolongación de Par Acceso Desagregado C/Portabilidad | GigADSL | ADSL-IP |
| PROVISIÓN 2007-05                                                                                                    | <b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>                                                                  |      |                                       |                                                       |                                                       |         |         |
|                                                                                                                      | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                                |      | 8,5                                   | 8,9                                                   | 15,3                                                  | 8,1     | 2,9     |
|                                                                                                                      | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                                | d.l. | 13,0                                  | 19,0                                                  | 16,0                                                  | 23,0    | 9,0     |
|                                                                                                                      | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                                |      | 17,0                                  | 32,3                                                  | 17,0                                                  | 64,1    | 23,0    |
|                                                                                                                      | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                               |      | 96%                                   | 82%                                                   | 97%                                                   |         |         |
|                                                                                                                      | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                               | %    | 38%                                   | 14%                                                   | 33%                                                   | 38%     | 52%     |
|                                                                                                                      | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                     |      | 96%                                   | 90%                                                   | 97%                                                   |         |         |
|                                                                                                                      | <b>DESCGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU</b> |      |                                       |                                                       |                                                       |         |         |
|                                                                                                                      | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                                |      | 7,9                                   | 9,5                                                   | 15,4                                                  | 9,4     | 4,9     |
|                                                                                                                      | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                                | d.l. | 13,0                                  | 21,0                                                  | 16,0                                                  | 25,0    | 11,0    |
|                                                                                                                      | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                                |      | 14,0                                  | 34,0                                                  | 17,0                                                  | 73,9    | 31,0    |
|                                                                                                                      | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                               |      | 96%                                   | 79%                                                   | 97%                                                   |         |         |
|                                                                                                                      | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                               | %    |                                       | No aplica                                             |                                                       | 40%     | 68%     |
|                                                                                                                      | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                     |      | 96%                                   | 88%                                                   | 97%                                                   |         |         |
|                                                                                                                      | <b>DESCGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>         |      |                                       |                                                       |                                                       |         |         |
|                                                                                                                      | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                                |      | 9,5                                   |                                                       | 16,0                                                  | 1,4     | 1,4     |
|                                                                                                                      | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                                | d.l. | 13,0                                  | Sin datos                                             | 16,0                                                  | 5,0     | 4,0     |
|                                                                                                                      | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                                |      | 22,0                                  |                                                       | 16,0                                                  | 9,0     | 5,0     |
|                                                                                                                      | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                               |      | 96%                                   |                                                       | 100%                                                  |         |         |
|                                                                                                                      | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                               | %    |                                       | No aplica                                             |                                                       | 27%     | 12%     |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                    |                                                                                                                       | 97%  | Sin datos                             | 100%                                                  |                                                       |         |         |
| <b>DESCGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica</b> |                                                                                                                       |      |                                       |                                                       |                                                       |         |         |
| Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                               |                                                                                                                       | 9,3  |                                       | 15,0                                                  | 2,4                                                   | 1,3     |         |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                               | d.l.                                                                                                                  | 14,0 | Sin datos                             | 16,0                                                  | 7,0                                                   | 5,0     |         |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                               |                                                                                                                       | 27,0 |                                       | 16,0                                                  | 34,8                                                  | 21,0    |         |
| Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                              |                                                                                                                       | 95%  |                                       | 100%                                                  |                                                       |         |         |
| Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                              | %                                                                                                                     |      | No aplica                             |                                                       | 22%                                                   | 22%     |         |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                    |                                                                                                                       | 95%  | Sin datos                             | 100%                                                  |                                                       |         |         |
| MANTENIMIENTO 2007-05                                                                                                | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                              |      | 2,71                                  | 2,18                                                  | 2,07                                                  | 1,33    |         |
|                                                                                                                      | Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (*)                                                       | #    | 5,93                                  | 75,88                                                 | 0,01                                                  | 0,00    |         |
|                                                                                                                      | Tiempo medio reparación de averías                                                                                    |      | 11,1                                  | 25,3                                                  | 16,4                                                  | 16,9    |         |
|                                                                                                                      | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                        | h    | 24,0                                  | 33,4                                                  | 25,5                                                  | 26,2    |         |
|                                                                                                                      | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                        |      | 43,9                                  | 110,3                                                 | 49,6                                                  | 49,4    |         |
|                                                                                                                      | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                                  | %    | 90%                                   | 75%                                                   | 78%                                                   | 76%     |         |
|                                                                                                                      | Número de averías por línea y año (**)                                                                                | #    | 0,11                                  | 0,09                                                  | 0,04                                                  | 0,03    |         |
|                                                                                                                      | <b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>                                                                                 |      |                                       |                                                       |                                                       |         |         |
|                                                                                                                      | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                              | #    | Sin datos                             | 2,75                                                  | 21,95                                                 |         |         |
|                                                                                                                      | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos                                                             |      |                                       | No aplica                                             |                                                       |         |         |
|                                                                                                                      | Tiempo medio reparación de averías                                                                                    |      |                                       | 21,9                                                  | 9,1                                                   |         |         |
|                                                                                                                      | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                        | h    |                                       | 36,8                                                  | 12,3                                                  |         |         |
| Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                       |                                                                                                                       |      | 71,8                                  | 20,9                                                  |                                                       |         |         |
| Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                                 | %                                                                                                                     |      | 39%                                   | 44%                                                   |                                                       |         |         |
| Número de averías por línea y año (**)                                                                               | #                                                                                                                     |      | 0,11                                  | 0,29                                                  |                                                       |         |         |

(\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta servicio.

(\*\*): en los servicios GigADSL y ADSL-IP se inicia la serie en abril 2007 debido al cambio de consideración de los clientes de Data y Terra como clientes minoristas de ADSL



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MINORISTAS |                                                                                                               |      | SERVICIOS MINORISTAS |            |                     |           |  |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------|------------|---------------------|-----------|--|
| may-07                                             |                                                                                                               |      | STB                  | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio  |  |
| PROVISIÓN                                          | INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES                                                                 |      |                      |            |                     |           |  |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l. | 6,19                 | 5,8        | 6,02                | 3,15      |  |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        | d.l. | 16                   | 16,11      | 17,92               | 10,07     |  |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        | d.l. | 32                   | 42,29      | 46,99               | 21,48     |  |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %    | 99,27                | 96,32      | 96,96               | 98,72     |  |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %    | No aplica            | No aplica  | No aplica           | No aplica |  |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             | %    | 97,83                | 95,89      | 95,74               | 98,01     |  |
|                                                    | DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU |      |                      |            |                     |           |  |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l. | No aplica            | 4,97       | 5,4                 | 2,8       |  |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        | d.l. |                      | 12,75      | 15,44               | 8,21      |  |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        | d.l. |                      | 41,62      | 49                  | 15,42     |  |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %    |                      | 98,18      | 98,43               | 99,31     |  |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %    |                      | No aplica  | No aplica           | No aplica |  |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             | %    |                      | 97,77      | 97,28               | 98,63     |  |
|                                                    | DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo         |      |                      |            |                     |           |  |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l. |                      | 12,54      | 10,95               | 21,34     |  |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        | d.l. |                      | 26,85      | 23,49               | 40,95     |  |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        | d.l. |                      | 46,32      | 37,59               | 48,33     |  |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %    | 81,28                | 85,28      | 67,9                |           |  |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %    | No aplica            | No aplica  | No aplica           |           |  |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             | %    | 80,57                | 83,53      | 65,43               |           |  |
|                                                    | DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica  |      |                      |            |                     |           |  |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l. | No aplica            |            |                     |           |  |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        | d.l. | No aplica            |            |                     |           |  |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        | d.l. | No aplica            |            |                     |           |  |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %    | No aplica            |            |                     |           |  |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %    | No aplica            |            |                     |           |  |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             | %    | No aplica            |            |                     |           |  |
|                                                    |                                                                                                               |      | STB                  | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio  |  |
| MANTENIMIENTO                                      | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #    | 3,74                 | 2,92       | 2,2                 | 8,44      |  |
|                                                    | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (*)                                                 | #    | 2,65                 | 1,42       | 3,2                 | 2,15      |  |
|                                                    | Tiempo medio reparación de averías                                                                            | h    | 13,77                | 15,78      | 12,91               | 17,3      |  |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                | h    | 23,15                | 23,45      | 21,45               | 24,43     |  |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                | h    | 46,58                | 43,5       | 42,57               | 44,22     |  |
|                                                    | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %    | 94,64                | 96,47      | 96,18               | 96,18     |  |
|                                                    | Número de averías por línea y año                                                                             | #    | 0,22                 | 0,2        | 0,12                | 0,57      |  |
|                                                    | PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS                                                                                |      |                      |            |                     |           |  |
|                                                    | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #    | 3,51                 |            |                     |           |  |
|                                                    | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos                                                     | #    | No aplica            |            |                     |           |  |
|                                                    | Tiempo medio reparación de averías                                                                            | h    | 13,98                |            |                     |           |  |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                | h    | 23,63                |            |                     |           |  |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                | h    | 47,97                |            |                     |           |  |
|                                                    | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %    | 50,74                |            |                     |           |  |
|                                                    | Número de averías por línea y año                                                                             | #    | 0,13                 |            |                     |           |  |

(\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta en servicio



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MAYORISTAS      |                                                                                                                       | SERVICIOS MAYORISTAS                  |                                                       |                                                       |         |           |      |
|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------|-----------|------|
|                                                         |                                                                                                                       | Prolongación de Par Acceso Compartido | Prolongación de Par Acceso Desagregado S/Portabilidad | Prolongación de Par Acceso Desagregado C/Portabilidad | GigADSL | ADSL-IP   |      |
| PROVISIÓN 2007-06                                       | <b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>                                                                  |                                       |                                                       |                                                       |         |           |      |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                                |                                       | 9,1                                                   | 7,6                                                   | 15,5    | 9,7       | 4,6  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                                | d.l.                                  | 15,0                                                  | 16,0                                                  | 17,0    | 37,0      | 13,6 |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                                |                                       | 24,0                                                  | 28,0                                                  | 18,0    | 70,0      | 31,0 |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                               |                                       | 93%                                                   | 77%                                                   | 96%     |           |      |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                               | %                                     | 43%                                                   | 15%                                                   | 40%     | 37%       | 43%  |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                     |                                       | 94%                                                   | 82%                                                   | 99%     |           |      |
|                                                         | <b>DESCGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU</b> |                                       |                                                       |                                                       |         |           |      |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                                |                                       | 8,5                                                   | 7,6                                                   | 15,6    | 12,1      | 6,5  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                                | d.l.                                  | 13,0                                                  | 18,0                                                  | 17,0    | 41,0      | 18,0 |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                                |                                       | 15,0                                                  | 36,0                                                  | 17,0    | 88,9      | 54,7 |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                               |                                       | 97%                                                   | 72%                                                   | 94%     |           |      |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                               | %                                     |                                                       | No aplica                                             |         | 42%       | 60%  |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                     |                                       | 97%                                                   | 86%                                                   | 99%     |           |      |
|                                                         | <b>DESCGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>         |                                       |                                                       |                                                       |         |           |      |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                                |                                       | 10,4                                                  | Sin datos                                             | 15,3    | 3,9       | 3,8  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                                | d.l.                                  | 21,0                                                  |                                                       | 15,9    | 12,4      | 15,0 |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                                |                                       | 28,8                                                  |                                                       | 16,3    | 15,0      | 20,0 |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                               |                                       | 87%                                                   |                                                       | 100%    |           |      |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                               | %                                     |                                                       | No aplica                                             |         | 7%        | 8%   |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                     |                                       | 90%                                                   | Sin datos                                             | 100%    |           |      |
|                                                         | <b>DESCGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica</b>  |                                       |                                                       |                                                       |         |           |      |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                                |                                       | 10,3                                                  | Sin datos                                             |         | 1,7       | 3,3  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                                | d.l.                                  | 20,0                                                  |                                                       | 6,0     | 11,0      |      |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                  |                                                                                                                       | 24,0                                  | 17,1                                                  |                                                       | 24,0    |           |      |
| Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso |                                                                                                                       | 85%                                   |                                                       |                                                       |         |           |      |
| Tasa de solicitudes denegadas en el mes                 | %                                                                                                                     |                                       | No aplica                                             |                                                       | 16%     | 21%       |      |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias       |                                                                                                                       | 86%                                   | Sin datos                                             |                                                       |         |           |      |
| MANTENIMIENTO 2007-06                                   | Numero de averías por cada 100 circuitos                                                                              |                                       | 2,16                                                  | 1,65                                                  | 1,97    | 1,41      |      |
|                                                         | Numero de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (*)                                                       | #                                     | 8,14                                                  | 62,68                                                 | 0,33    | 0,23      |      |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                                    |                                       | 10,6                                                  | 20,2                                                  | 15,6    | 15,9      |      |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                        | h                                     | 21,5                                                  | 24,0                                                  | 24,6    | 25,2      |      |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                        |                                       | 41,6                                                  | 83,9                                                  | 48,5    | 47,8      |      |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                                  | %                                     | 91%                                                   | 80%                                                   | 79%     | 78%       |      |
|                                                         | Numero de averías por línea y año (**)                                                                                | #                                     | 0,14                                                  | 0,10                                                  | 0,06    | 0,04      |      |
|                                                         | <b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>                                                                                 |                                       |                                                       |                                                       |         |           |      |
|                                                         | Numero de averías por cada 100 circuitos                                                                              | #                                     | Sin datos                                             | 1,61                                                  | 2,44    |           |      |
|                                                         | Numero de incidencias de provisión por cada 100 circuitos                                                             |                                       |                                                       | No aplica                                             |         |           |      |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                                    |                                       |                                                       | 19,6                                                  | 18,7    | No aplica |      |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                        | h                                     |                                                       | 26,3                                                  | 18,7    |           |      |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                        |                                       |                                                       | 83,3                                                  | 18,7    |           |      |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                                  | %                                     |                                                       | 31%                                                   | 0%      |           |      |
| Numero de averías por línea y año (**)                  | #                                                                                                                     |                                       | 0,13                                                  | 0,32                                                  |         |           |      |

(\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta servicio.

(\*\*): en los servicios GigADSL y ADSL-IP se inicia la serie en abril 2007 debido al cambio de consideración de los clientes de Data y Terra como clientes minoristas de ADSL



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MINORISTAS |                                                                                                                      |      | SERVICIOS MINORISTAS |            |                     |           |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------|------------|---------------------|-----------|
| jun-07                                             |                                                                                                                      |      | STB                  | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio  |
| <b>PROVISIÓN</b>                                   | <b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>                                                                 |      |                      |            |                     |           |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                               | d.l. | 7,24                 | 5,79       | 5,97                | 4,06      |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                               |      | 20                   | 16,78      | 17,74               | 13,42     |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                               |      | 31                   | 42,29      | 45,17               | 24,16     |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                              |      | 99,18                | 97         | 97,84               | 98,16     |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                              | %    | No aplica            | No aplica  | No aplica           | No aplica |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                    |      | 97,69                | 96,59      | 96,67               | 97,27     |
|                                                    | <b>DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU</b> |      |                      |            |                     |           |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                               | d.l. |                      | 5,02       | 5,41                | 3,67      |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                               |      |                      | 13,81      | 16,11               | 10,74     |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                               |      |                      | 34,23      | 43,63               | 20,53     |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                              |      |                      | 98,51      | 98,8                | 98,88     |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                              | %    |                      | No aplica  | No aplica           | No aplica |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                    |      |                      | 98,11      | 97,73               | 98,04     |
|                                                    | <b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>         |      |                      | No aplica  |                     |           |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                               | d.l. |                      | 13,74      | 11,62               | 18,6      |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                               |      |                      | 32,22      | 27,52               | 34,9      |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                               |      |                      | 90,62      | 63,1                | 46,32     |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                              |      |                      | 81,25      | 88,21               | 70,94     |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                              | %    |                      | No aplica  | No aplica           | No aplica |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                    |      |                      | 80,8       | 86,07               | 68,38     |
|                                                    | <b>DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica</b>  |      |                      |            |                     |           |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                               | d.l. |                      | No aplica  |                     |           |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                               |      |                      |            |                     |           |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                               |      |                      |            |                     |           |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                              | %    |                      |            |                     |           |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                              |      |                      |            |                     |           |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                    |      |                      |            |                     |           |
|                                                    |                                                                                                                      |      | STB                  | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio  |
| <b>MANTENIMIENTO</b>                               | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                             | #    | 3,38                 | 2,65       | 1,92                | 7,87      |
|                                                    | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (*)                                                        |      | 2,39                 | 1,27       | 2,89                | 2,15      |
|                                                    | Tiempo medio reparación de averías                                                                                   |      | 14,57                | 15,07      | 12,53               | 16,96     |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                       | h    | 24,12                | 22,88      | 21,32               | 24,05     |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                       |      | 47,68                | 41,5       | 39,28               | 42,2      |
|                                                    | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                                 | %    | 93,91                | 97,24      | 96,93               | 97,12     |
|                                                    | Número de averías por línea y año                                                                                    | #    | 0,25                 | 0,23       | 0,14                | 0,65      |
|                                                    | <b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>                                                                                |      |                      |            |                     |           |
|                                                    | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                             | #    | 3,18                 |            |                     |           |
|                                                    | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos                                                            |      | No aplica            |            |                     |           |
|                                                    | Tiempo medio reparación de averías                                                                                   |      | 13,88                |            |                     |           |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                       | h    | 23,97                |            |                     |           |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                       |      | 47,45                |            |                     |           |
|                                                    | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                                 | %    | 49,15                |            |                     |           |
|                                                    | Número de averías por línea y año                                                                                    | #    | 0,16                 |            |                     |           |

(\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta en servicio



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MAYORISTAS      |                                                                                                                |      | SERVICIOS MAYORISTAS                  |                                                       |                                                       |         |         |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------|---------|
|                                                         |                                                                                                                |      | Prolongación de Par Acceso Compartido | Prolongación de Par Acceso Desagregado S/Portabilidad | Prolongación de Par Acceso Desagregado C/Portabilidad | GigADSL | ADSL-IP |
| PROVISIÓN 2007-07                                       | INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES                                                                  |      |                                       |                                                       |                                                       |         |         |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                         |      | 9,1                                   | 8,6                                                   | 13,0                                                  | 8,1     | 3,2     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                         | d.l. | 15,0                                  | 23,0                                                  | 17,0                                                  | 27,0    | 10,0    |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                         |      | 24,0                                  | 38,0                                                  | 19,0                                                  | 63,0    | 30,0    |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                        |      | 93%                                   | 76%                                                   | 97%                                                   |         |         |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                        | %    | 38%                                   | 6%                                                    | 26%                                                   | 41%     | 46%     |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                              |      | 94%                                   | 88%                                                   | 97%                                                   |         |         |
|                                                         | DESCGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU |      |                                       |                                                       |                                                       |         |         |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                         |      | 8,4                                   | 8,6                                                   | 13,2                                                  | 10,8    | 6,0     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                         | d.l. | 13,0                                  | 23,0                                                  | 17,0                                                  | 34,0    | 14,6    |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                         |      | 15,0                                  | 37,5                                                  | 19,0                                                  | 68,0    | 48,0    |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                        |      | 97%                                   | 75%                                                   | 97%                                                   |         |         |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                        | %    |                                       | No aplica                                             |                                                       | 48%     | 64%     |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                              |      | 97%                                   | 88%                                                   | 97%                                                   |         |         |
|                                                         | DESCGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo         |      |                                       |                                                       |                                                       |         |         |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                         |      | 10,6                                  | Sin datos                                             | 12,8                                                  | 2,7     | 1,4     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                         | d.l. | 23,0                                  |                                                       | 18,0                                                  | 12,0    | 4,0     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                         |      | 29,0                                  |                                                       | 19,0                                                  | 16,0    | 29,0    |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                        |      | 85%                                   |                                                       | 93%                                                   |         |         |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                        | %    |                                       | No aplica                                             |                                                       | 9%      | 11%     |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                              |      | 88%                                   | Sin datos                                             | 93%                                                   |         |         |
|                                                         | DESCGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica  |      |                                       |                                                       |                                                       |         |         |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                         |      | 10,3                                  | Sin datos                                             | 12,4                                                  | 1,9     | 1,4     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                         | d.l. | 19,0                                  |                                                       | 17,0                                                  | 7,0     | 6,0     |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                  |                                                                                                                | 24,0 | 19,0                                  |                                                       | 16,0                                                  | 17,0    |         |
| Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso |                                                                                                                | 86%  |                                       | 96%                                                   |                                                       |         |         |
| Tasa de solicitudes denegadas en el mes                 | %                                                                                                              |      | No aplica                             |                                                       | 15%                                                   | 20%     |         |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias       |                                                                                                                | 87%  | Sin datos                             | 95%                                                   |                                                       |         |         |
| MANTENIMIENTO 2007-07                                   | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                       |      | 1,71                                  | 1,47                                                  | 1,98                                                  | 1,61    |         |
|                                                         | Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (*)                                                | #    | 5,80                                  | 73,89                                                 | 0,37                                                  | 0,18    |         |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                             |      | 9,8                                   | 19,1                                                  | 15,5                                                  | 14,5    |         |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                 | h    | 14,3                                  | 24,0                                                  | 24,0                                                  | 22,8    |         |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                 |      | 46,8                                  | 74,0                                                  | 47,6                                                  | 44,8    |         |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                           | %    | 92%                                   | 81%                                                   | 80%                                                   | 82%     |         |
|                                                         | Número de averías por línea y año (**)                                                                         | #    | 0,15                                  | 0,12                                                  | 0,08                                                  | 0,06    |         |
|                                                         | PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS                                                                                 |      |                                       |                                                       |                                                       |         |         |
|                                                         | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                       |      | Sin datos                             | 2,20                                                  | 4,65                                                  |         |         |
|                                                         | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos                                                      | #    |                                       | No aplica                                             |                                                       |         |         |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                             |      |                                       | 11,9                                                  | 13,9                                                  |         |         |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                 | h    |                                       | 16,0                                                  | 21,5                                                  |         |         |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                 |      |                                       | 24,4                                                  | 21,5                                                  |         |         |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                           | %    |                                       | 58%                                                   | 0%                                                    |         |         |
| Número de averías por línea y año (**)                  | #                                                                                                              |      | 0,15                                  | 0,36                                                  |                                                       |         |         |

(\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta servicio.

(\*\*): en los servicios GigADSL y ADSL-IP se inicia la serie en abril 2007 debido al cambio de consideración de los clientes de Data y Terra como clientes minoristas de ADSL





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MINORISTAS      |                                                                                                               |      | SERVICIOS MINORISTAS |            |                     |           |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------|------------|---------------------|-----------|
| jul-07                                                  |                                                                                                               |      | STB                  | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio  |
| PROVISIÓN                                               | INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES                                                                 |      |                      |            |                     |           |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l. | 6,72                 | 5,72       | 5,78                | 4,61      |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |      | 19                   | 16,11      | 17,45               | 16,11     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |      | 35                   | 35,58      | 41,62               | 28,19     |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       |      | 99,05                | 96,48      | 97,92               | 97,75     |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %    | No aplica            | No aplica  | No aplica           | No aplica |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |      | 97,53                | 96,08      | 96,77               | 96,68     |
|                                                         | DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU |      |                      |            |                     |           |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l. |                      | 5,1        | 5,36                | 3,97      |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |      |                      | 13,42      | 16,07               | 12,5      |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |      |                      | 34,9       | 40,27               | 22,4      |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       |      |                      | 97,7       | 98,7                | 98,67     |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %    |                      | No aplica  | No aplica           | No aplica |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |      |                      | 97,32      | 97,58               | 97,67     |
|                                                         | DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo         |      |                      | No aplica  |                     |           |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l. |                      | 12,1       | 11,87               | 18,38     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |      |                      | 24,84      | 26,85               | 28,19     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |      |                      | 40,95      | 57,05               | 41,62     |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       |      |                      | 83,99      | 86,7                | 78,15     |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %    |                      | No aplica  | No aplica           | No aplica |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |      |                      | 83,34      | 85,13               | 75,5      |
|                                                         | DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica  |      |                      |            |                     |           |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l. |                      | No aplica  |                     |           |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |      |                      |            |                     |           |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |      |                      |            |                     |           |
| Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso | %                                                                                                             |      |                      |            |                     |           |
| Tasa de solicitudes denegadas en el mes                 |                                                                                                               |      |                      |            |                     |           |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias       |                                                                                                               |      |                      |            |                     |           |
|                                                         |                                                                                                               |      | STB                  | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio  |
| MANTENIMIENTO                                           | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #    | 3,39                 | 2,69       | 1,93                | 8,32      |
|                                                         | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (*)                                                 |      | 3,38                 | 1,66       | 3,53                | 2,09      |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                            |      | 14,02                | 14,48      | 12,36               | 16,13     |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                | h    | 23,77                | 22,02      | 20,28               | 23,02     |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |      | 47,32                | 40,62      | 40,18               | 41,48     |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %    | 94,18                | 97,36      | 96,55               | 97,1      |
|                                                         | Número de averías por línea y año                                                                             | #    | 0,28                 | 0,25       | 0,16                | 0,73      |
|                                                         | PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS                                                                                |      |                      |            |                     |           |
|                                                         | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #    | 3,04                 |            |                     |           |
|                                                         | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos                                                     |      | No aplica            |            |                     |           |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                            |      | 13,43                |            |                     |           |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                | h    | 23,85                |            |                     |           |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |      | 46,85                |            |                     |           |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %    | 51,46                |            |                     |           |
|                                                         | Número de averías por línea y año                                                                             | #    | 0,19                 |            |                     |           |

(\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta en servicio



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MAYORISTAS      |                                                                                                                      |      | SERVICIOS MAYORISTAS                  |                                                       |                                                       |         |           |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------|-----------|
|                                                         |                                                                                                                      |      | Prolongación de Par Acceso Compartido | Prolongación de Par Acceso Desagregado S/Portabilidad | Prolongación de Par Acceso Desagregado C/Portabilidad | GigADSL | ADSL-IP   |
| PROVISIÓN 2007-08                                       | <b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>                                                                 |      |                                       |                                                       |                                                       |         |           |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                               |      | 8,8                                   | 10,1                                                  | 15,5                                                  | 10,6    | 5,0       |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                               | d.l. | 13,0                                  | 22,0                                                  | 16,0                                                  | 37,0    | 14,0      |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                               |      | 19,0                                  | 38,0                                                  | 17,0                                                  | 130,0   | 32,0      |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                              |      | 96%                                   | 78%                                                   | 99%                                                   |         |           |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                              | %    | 42%                                   | 5%                                                    | 29%                                                   | 42%     | 52%       |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                    |      | 96%                                   | 90%                                                   | 99%                                                   |         |           |
|                                                         | <b>DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU</b> |      |                                       |                                                       |                                                       |         |           |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                               |      | 8,4                                   | 10,1                                                  | 15,5                                                  | 13,7    | 5,7       |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                               | d.l. | 13,0                                  | 22,0                                                  | 16,0                                                  | 46,5    | 16,0      |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                               |      | 15,0                                  | 38,0                                                  | 17,0                                                  | 136,0   | 48,6      |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                              |      | 98%                                   | 78%                                                   | 99%                                                   |         |           |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                              | %    |                                       | No aplica                                             |                                                       | 46%     | 64%       |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                    |      | 99%                                   | 90%                                                   | 99%                                                   |         |           |
|                                                         | <b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>         |      |                                       |                                                       |                                                       |         |           |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                               |      | 9,6                                   |                                                       | 15,6                                                  | 4,3     | 2,6       |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                               | d.l. | 15,0                                  | Sin datos                                             | 17,0                                                  | 6,0     | 9,0       |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                               |      | 20,0                                  |                                                       | 17,0                                                  | 21,5    | 16,0      |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                              |      | 92%                                   |                                                       | 99%                                                   |         |           |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                              | %    |                                       | No aplica                                             |                                                       | 11%     | 16%       |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                                    |      | 92%                                   | Sin datos                                             | 99%                                                   |         |           |
|                                                         | <b>DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica</b>  |      |                                       |                                                       |                                                       |         |           |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                               |      | 10,7                                  |                                                       | 15,5                                                  | 3,0     | 4,9       |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                               | d.l. | 17,0                                  | Sin datos                                             | 16,0                                                  | 13,0    | 14,0      |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                  |                                                                                                                      | 41,0 |                                       | 17,0                                                  | 24,0                                                  | 23,0    |           |
| Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso |                                                                                                                      | 89%  |                                       | 99%                                                   |                                                       |         |           |
| Tasa de solicitudes denegadas en el mes                 | %                                                                                                                    |      | No aplica                             |                                                       | 33%                                                   | 39%     |           |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias       |                                                                                                                      | 89%  | Sin datos                             | 99%                                                   |                                                       |         |           |
| MANTENIMIENTO 2007-08                                   | Numero de averías por cada 100 circuitos                                                                             | #    | 1,62                                  | 1,66                                                  | 2,19                                                  | 1,70    |           |
|                                                         | Numero de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (*)                                                      |      | 6,26                                  | 58,29                                                 | 0,34                                                  | 0,24    |           |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                                   |      | 11,2                                  | 27,4                                                  | 16,1                                                  | 15,9    |           |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                       | h    | 18,6                                  | 33,6                                                  | 24,5                                                  | 24,3    |           |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                       |      | 48,0                                  | 98,5                                                  | 52,9                                                  | 51,0    |           |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                                 | %    | 90%                                   | 73%                                                   | 79%                                                   | 80%     |           |
|                                                         | Numero de averías por línea y año (**)                                                                               | #    | 0,17                                  | 0,13                                                  | 0,10                                                  | 0,07    |           |
|                                                         | <b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>                                                                                |      |                                       |                                                       |                                                       |         |           |
|                                                         | Numero de averías por cada 100 circuitos                                                                             | #    | Sin datos                             | 1,60                                                  | 8,51                                                  |         |           |
|                                                         | Numero de incidencias de provisión por cada 100 circuitos                                                            |      |                                       | No aplica                                             |                                                       |         |           |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                                   |      |                                       | 14,3                                                  | 7,5                                                   |         |           |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                       | h    |                                       | 21,7                                                  | 5,3                                                   |         | No aplica |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                       |      |                                       | 59,6                                                  | 20,4                                                  |         |           |
| Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo    | %                                                                                                                    |      | 45%                                   | 75%                                                   |                                                       |         |           |
| Numero de averías por línea y año (**)                  | #                                                                                                                    |      | 0,16                                  | 0,45                                                  |                                                       |         |           |

(\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta servicio.

(\*\*): en los servicios GigADSL y ADSL-IP se inicia la serie en abril 2007 debido al cambio de consideración de los clientes de Data y Terra como clientes minoristas de ADSL



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MINORISTAS |                                                                                                               |           | SERVICIOS MINORISTAS |            |                     |           |       |       |       |       |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|------------|---------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|
| ago-07                                             |                                                                                                               |           | STB                  | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio  |       |       |       |       |
| PROVISIÓN                                          | INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES                                                                 |           |                      |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      | 6,35                 | 6,29       | 6,64                | 4,3       |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           | 20                   | 18,79      | 22,15               | 15,89     |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           | 34                   | 50,34      | 51,23               | 26,18     |       |       |       |       |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %         | 99,12                | 96,94      | 96,99               | 97,92     |       |       |       |       |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       |           | No aplica            | No aplica  | No aplica           | No aplica |       |       |       |       |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |           | 97,81                | 96,55      | 95,99               | 96,95     |       |       |       |       |
|                                                    | DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU |           |                      |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      | No aplica            | 5,69       | 6,25                | 4,05      |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           |                      | 16,11      | 20,48               | 14,13     |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           |                      | 48,33      | 51,68               | 24,84     |       |       |       |       |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | 97,92     |                      | 97,73      | 98,36               |           |       |       |       |       |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | No aplica |                      | No aplica  | No aplica           |           |       |       |       |       |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             | 97,55     |                      | 96,76      | 97,37               |           |       |       |       |       |
|                                                    | DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo         |           |                      |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      |                      | 12,92      | 12,57               | 17,44     |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           |                      | 32,89      | 30,88               | 34,23     |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           |                      | 58,4       | 49                  | 39,6      |       |       |       |       |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %         | 86,25                | 85,68      | 75,41               |           |       |       |       |       |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       |           | No aplica            | No aplica  | No aplica           |           |       |       |       |       |
|                                                    | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |           | 85,66                | 84,16      | 75,41               |           |       |       |       |       |
|                                                    | DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica  |           |                      |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      | No aplica            |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           |                      |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           |                      |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %         |                      |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       |           |                      |            |                     |           |       |       |       |       |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias  |                                                                                                               |           |                      |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    |                                                                                                               |           |                      |            |                     |           |       |       |       |       |
| MANTENIMIENTO                                      | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #         |                      |            |                     |           | 3,13  | 2,37  | 1,69  | 8,07  |
|                                                    | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (*)                                                 |           |                      |            |                     |           | 2,74  | 1,47  | 3,36  | 2,13  |
|                                                    | Tiempo medio reparación de averías                                                                            | h         |                      |            |                     |           | 15,16 | 13,66 | 12,51 | 14,49 |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                |           | 24,98                | 20,72      | 19,68               | 21,22     |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |           | 47,88                | 39,25      | 39,5                | 38,73     |       |       |       |       |
|                                                    | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %         | 93,37                | 97,77      | 96,78               | 98,03     |       |       |       |       |
|                                                    | Número de averías por línea y año                                                                             | #         | 0,32                 | 0,28       | 0,17                | 0,81      |       |       |       |       |
|                                                    | PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS                                                                                |           |                      |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #         | 2,66                 |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos                                                     |           | No aplica            |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo medio reparación de averías                                                                            | h         | 14,57                |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                |           | 24,47                |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |           | 49,42                |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %         | 50,07                |            |                     |           |       |       |       |       |
|                                                    | Número de averías por línea y año                                                                             | #         | 0,22                 |            |                     |           |       |       |       |       |

(\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta en servicio



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MAYORISTAS      |                                                                                                                |      | SERVICIOS MAYORISTAS                  |                                                       |                                                       |           |         |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------|---------|
|                                                         |                                                                                                                |      | Prolongación de Par Acceso Compartido | Prolongación de Par Acceso Desagregado S/Portabilidad | Prolongación de Par Acceso Desagregado C/Portabilidad | GigADSL   | ADSL-IP |
| PROVISIÓN 2007-09                                       | INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES                                                                  |      |                                       |                                                       |                                                       |           |         |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                         |      | 7,8                                   | 9,9                                                   | 15,0                                                  | 9,4       | 3,5     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                         | d.l. | 12,0                                  | 24,0                                                  | 15,0                                                  | 37,0      | 12,0    |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                         |      | 17,0                                  | 38,0                                                  | 15,0                                                  | 103,0     | 32,0    |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                        |      | 97%                                   | 79%                                                   | 99%                                                   |           |         |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                        | %    | 45%                                   | 7%                                                    | 36%                                                   | 37%       | 46%     |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                              |      | 97%                                   | 88%                                                   | 99%                                                   |           |         |
|                                                         | DESCGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU |      |                                       |                                                       |                                                       |           |         |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                         |      | 7,4                                   | 9,8                                                   | 15,0                                                  | 12,7      | 6,1     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                         | d.l. | 12,0                                  | 23,0                                                  | 15,0                                                  | 51,0      | 15,0    |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                         |      | 14,0                                  | 37,0                                                  | 15,0                                                  | 110,0     | 48,0    |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                        |      | 98%                                   | 79%                                                   | 99%                                                   |           |         |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                        | %    |                                       | No aplica                                             |                                                       | 43%       | 65%     |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                              |      | 98%                                   | 88%                                                   | 99%                                                   |           |         |
|                                                         | DESCGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo         |      |                                       |                                                       |                                                       |           |         |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                         |      | 8,7                                   |                                                       | 15,0                                                  | 1,5       | 1,0     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                         | d.l. | 12,0                                  |                                                       | 15,0                                                  | 3,0       | 3,0     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                         |      | 25,0                                  |                                                       | 15,0                                                  | 13,0      | 11,0    |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                        |      | 96%                                   |                                                       | 99%                                                   |           |         |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                        | %    |                                       | No aplica                                             |                                                       | 16%       | 16%     |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                              |      | 96%                                   |                                                       | 99%                                                   |           |         |
|                                                         | DESCGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica  |      |                                       |                                                       |                                                       |           |         |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                         |      | 9,0                                   |                                                       | 15,0                                                  | 2,2       | 2,3     |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                         | d.l. | 13,0                                  |                                                       | 15,0                                                  | 8,4       | 12,0    |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                  |                                                                                                                | 19,0 |                                       | 15,0                                                  | 18,3                                                  | 26,0      |         |
| Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso |                                                                                                                | 94%  |                                       | 96%                                                   |                                                       |           |         |
| Tasa de solicitudes denegadas en el mes                 | %                                                                                                              |      | No aplica                             |                                                       | 17%                                                   | 24%       |         |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias       |                                                                                                                | 94%  |                                       | 96%                                                   |                                                       |           |         |
| MANTENIMIENTO 2007-09                                   | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                       |      | 1,53                                  | 1,54                                                  | 1,99                                                  | 1,39      |         |
|                                                         | Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (*)                                                | #    | 13,99                                 | 78,16                                                 | 0,38                                                  | 0,17      |         |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                             |      | 9,1                                   | 21,8                                                  | 16,3                                                  | 16,1      |         |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                 | h    | 14,8                                  | 25,9                                                  | 24,6                                                  | 24,8      |         |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                 |      | 37,6                                  | 86,4                                                  | 50,2                                                  | 50,6      |         |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                           | %    | 93%                                   | 78%                                                   | 79%                                                   | 79%       |         |
|                                                         | Número de averías por línea y año (**)                                                                         | #    | 0,17                                  | 0,13                                                  | 0,12                                                  | 0,09      |         |
|                                                         | PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS                                                                                 |      |                                       |                                                       |                                                       |           |         |
|                                                         | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                       | #    | Sin datos                             | 1,92                                                  | 2,08                                                  |           |         |
|                                                         | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos                                                      |      |                                       | No aplica                                             |                                                       |           |         |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                             |      |                                       | 16,2                                                  | 33,0                                                  |           |         |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                 | h    | Sin datos                             | 19,3                                                  | 33,0                                                  | No aplica |         |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                 |      |                                       | 28,3                                                  | 33,0                                                  |           |         |
| Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo    | %                                                                                                              |      | 25%                                   | 0%                                                    |                                                       |           |         |
| Número de averías por línea y año (**)                  | #                                                                                                              |      | 0,17                                  | 0,46                                                  |                                                       |           |         |

(\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta servicio.

(\*\*): en los servicios GigADSL y ADSL-IP se inicia la serie en abril 2007 debido al cambio de consideración de los clientes de Data y Terra como clientes minoristas de ADSL



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MINORISTAS      |                                                                                                               |           | SERVICIOS MINORISTAS |            |                     |           |  |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|------------|---------------------|-----------|--|
| sep-07                                                  |                                                                                                               |           | STB                  | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio  |  |
| PROVISIÓN                                               | INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES                                                                 |           |                      |            |                     |           |  |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      | 5,06                 | 5,09       | 5,5                 | 4,05      |  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           | 15                   | 14,77      | 18,12               | 14,77     |  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           | 34                   | 42,96      | 49,67               | 33,56     |  |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %         | 99,31                | 97,26      | 97,59               | 98,02     |  |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       |           | No aplica            | No aplica  | No aplica           | No aplica |  |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |           | 98,12                | 96,87      | 96,72               | 97,29     |  |
|                                                         | DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU |           |                      |            |                     |           |  |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      | No aplica            | 4,26       | 4,99                | 3,54      |  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           |                      | 10,73      | 15,44               | 12,08     |  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           |                      | 34,9       | 47,66               | 26        |  |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | 99,01     |                      | 98,81      | 99,04               |           |  |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | No aplica |                      | No aplica  | No aplica           |           |  |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             | 98,62     |                      | 97,96      | 98,29               |           |  |
|                                                         | DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo         |           |                      |            |                     |           |  |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      |                      | 13,66      | 13,45               | 21,54     |  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           |                      | 36,92      | 36,25               | 48,33     |  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           |                      | 61,08      | 59,07               | 61,08     |  |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %         | 79,13                | 78,44      | 63                  |           |  |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       |           | No aplica            | No aplica  | No aplica           |           |  |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |           | 78,76                | 77,33      | 63                  |           |  |
|                                                         | DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica  |           |                      |            |                     |           |  |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      | No aplica            |            |                     |           |  |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           | No aplica            |            |                     |           |  |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                  | No aplica                                                                                                     |           |                      |            |                     |           |  |
| Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso | %                                                                                                             | No aplica |                      |            |                     |           |  |
| Tasa de solicitudes denegadas en el mes                 |                                                                                                               | No aplica |                      |            |                     |           |  |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias       |                                                                                                               | No aplica |                      |            |                     |           |  |
|                                                         |                                                                                                               |           | STB                  | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio  |  |
| MANTENIMIENTO                                           | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #         | 3,52                 | 2,59       | 2                   | 10,2      |  |
|                                                         | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (*)                                                 |           | 2,53                 | 0,94       | 2,57                | 1,74      |  |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                            | h         | 17,02                | 14,74      | 13,64               | 16,29     |  |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                |           | 27,87                | 21,83      | 21,1                | 22,8      |  |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |           | 49,93                | 41,02      | 42,98               | 41,87     |  |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %         | 90,53                | 97,15      | 95,89               | 96,8      |  |
|                                                         | Número de averías por línea y año                                                                             | #         | 0,35                 | 0,3        | 0,19                | 0,91      |  |
|                                                         | PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS                                                                                |           |                      |            |                     |           |  |
|                                                         | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #         | 3,32                 |            |                     |           |  |
|                                                         | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos                                                     |           | No aplica            |            |                     |           |  |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                            | h         | 16,17                |            |                     |           |  |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                |           | 26,05                |            |                     |           |  |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |           | 50,52                |            |                     |           |  |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %         | 45,24                |            |                     |           |  |
| Número de averías por línea y año                       | #                                                                                                             | 0,25      |                      |            |                     |           |  |

(\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta en servicio



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MAYORISTAS                                                           |                                                                                                               |      | SERVICIOS MAYORISTAS                  |                                                           |                                                            |         |           |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------|-----------|--|
|                                                                                                              |                                                                                                               |      | Prolongación de Par Acceso Compartido | Prolongación de Par Acceso Desagregado S/Portabilidad (*) | Prolongación de Par Acceso Desagregado C/Portabilidad (**) | GigADSL | ADSL-IP   |  |
| PROVISIÓN 2007-10                                                                                            | INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES                                                                 |      |                                       |                                                           |                                                            |         |           |  |
|                                                                                                              | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        |      | 8,1                                   | 9,9                                                       | 15,3                                                       | 4,5     | 3,4       |  |
|                                                                                                              | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        | d.l. | 12,0                                  | 20,0                                                      | 16,0                                                       | 11,0    | 11,0      |  |
|                                                                                                              | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |      | 15,0                                  | 35,0                                                      | 19,0                                                       | 23,0    | 35,0      |  |
|                                                                                                              | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       |      | 97%                                   | 81%                                                       | 98%                                                        |         |           |  |
|                                                                                                              | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %    | 41%                                   | 7%                                                        | 31%                                                        | 44%     | 50%       |  |
|                                                                                                              | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |      | 98%                                   | 88%                                                       | 97%                                                        |         |           |  |
|                                                                                                              | DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAÚ |      |                                       |                                                           |                                                            |         |           |  |
|                                                                                                              | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        |      | 7,8                                   | 9,9                                                       | 15,3                                                       | 5,7     | 5,5       |  |
|                                                                                                              | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        | d.l. | 12,0                                  | 20,0                                                      | 16,0                                                       | 12,0    | 12,0      |  |
|                                                                                                              | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |      | 14,0                                  | 35,0                                                      | 19,0                                                       | 26,8    | 38,0      |  |
|                                                                                                              | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       |      | 98%                                   | 81%                                                       | 97%                                                        |         |           |  |
|                                                                                                              | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %    |                                       | No aplica                                                 |                                                            | 51%     | 61%       |  |
|                                                                                                              | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |      | 98%                                   | 88%                                                       | 96%                                                        |         |           |  |
|                                                                                                              | DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo         |      |                                       |                                                           |                                                            |         |           |  |
|                                                                                                              | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        |      | 9,0                                   | Sin datos                                                 | 15,2                                                       | 2,0     | 1,3       |  |
|                                                                                                              | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        | d.l. | 13,0                                  |                                                           | 16,0                                                       | 5,8     | 6,0       |  |
|                                                                                                              | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |      | 17,0                                  |                                                           | 19,0                                                       | 15,9    | 21,8      |  |
|                                                                                                              | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       |      | 95%                                   |                                                           | 100%                                                       |         |           |  |
|                                                                                                              | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | %    |                                       | No aplica                                                 |                                                            | 21%     | 27%       |  |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                            |                                                                                                               | 95%  | Sin datos                             | 100%                                                      |                                                            |         |           |  |
| DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica |                                                                                                               |      |                                       |                                                           |                                                            |         |           |  |
| Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                       |                                                                                                               | 9,4  | Sin datos                             | 15,1                                                      | 2,4                                                        | 1,9     |           |  |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                       | d.l.                                                                                                          | 12,0 |                                       | 16,0                                                      | 12,0                                                       | 8,0     |           |  |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                       |                                                                                                               | 18,0 |                                       | 16,0                                                      | 19,0                                                       | 35,0    |           |  |
| Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                      |                                                                                                               | 96%  |                                       | 100%                                                      |                                                            |         |           |  |
| Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                      | %                                                                                                             |      | No aplica                             |                                                           | 22%                                                        | 36%     |           |  |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                            |                                                                                                               | 96%  | Sin datos                             | 100%                                                      |                                                            |         |           |  |
| MANTENIMIENTO 2007-10                                                                                        | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #    | 1,89                                  | 1,71                                                      | 2,62                                                       | 1,79    |           |  |
|                                                                                                              | Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (**)                                              |      | 8,84                                  | 46,16                                                     | 0,21                                                       | 0,20    |           |  |
|                                                                                                              | Tiempo medio reparación de averías                                                                            |      | 12,5                                  | 26,3                                                      | 17,3                                                       | 15,1    |           |  |
|                                                                                                              | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                | h    | 23,6                                  | 35,6                                                      | 25,0                                                       | 23,7    |           |  |
|                                                                                                              | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |      | 57,1                                  | 97,1                                                      | 57,8                                                       | 52,0    |           |  |
|                                                                                                              | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %    | 88%                                   | 74%                                                       | 79%                                                        | 80%     |           |  |
|                                                                                                              | Número de averías por línea y año                                                                             | #    | 0,18                                  | 0,15                                                      | 0,15                                                       | 0,11    |           |  |
|                                                                                                              | PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS                                                                                |      |                                       |                                                           |                                                            |         |           |  |
|                                                                                                              | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #    | Sin datos                             | 2,86                                                      | 3,77                                                       |         |           |  |
|                                                                                                              | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos                                                     |      |                                       | No aplica                                                 |                                                            |         |           |  |
|                                                                                                              | Tiempo medio reparación de averías                                                                            |      |                                       | 23,2                                                      | 8,8                                                        |         |           |  |
|                                                                                                              | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                | h    |                                       | 27,7                                                      | 16,8                                                       |         | No aplica |  |
|                                                                                                              | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |      |                                       | 79,8                                                      | 16,8                                                       |         |           |  |
| Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                         | %                                                                                                             |      | 37%                                   | 50%                                                       |                                                            |         |           |  |
| Número de averías por línea y año (**)                                                                       | #                                                                                                             |      | 0,20                                  | 0,49                                                      |                                                            |         |           |  |

(\*): en los parámetros de provisión del servicio de prolongación de par en acceso desagregado S/Portabilidad no es posible descontar, debido a sistemas, los tiempos asociados a las incidencias imputables al operador.

(\*\*): en los parámetros de provisión del servicio de prolongación de par en acceso desagregado C/Portabilidad las fechas de entrega del bucle son las solicitadas por el operador

(\*\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta servicio.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MINORISTAS      |                                                                                                               |           | SERVICIOS MINORISTAS |            |                     |           |            |                     |          |       |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------|------------|---------------------|-----------|------------|---------------------|----------|-------|
| oct-07                                                  |                                                                                                               |           | STB                  | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio  |            |                     |          |       |
| PROVISION                                               | INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES                                                                 |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      | 7,97                 | 5,95       | 5,81                | 5,32      |            |                     |          |       |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           | 21                   | 15,44      | 15,44               | 16,11     |            |                     |          |       |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           | 30                   | 35,58      | 42,29               | 24,33     |            |                     |          |       |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %         | 99,35                | 97,24      | 97,77               | 98,72     |            |                     |          |       |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       |           | No aplica            | No aplica  | No aplica           | No aplica |            |                     |          |       |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |           | 97,91                | 96,78      | 96,9                | 97,75     |            |                     |          |       |
|                                                         | DESGLASE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      | No aplica            | 5,09       | 5,28                | 4,81      |            |                     |          |       |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           |                      | 13,42      | 14,1                | 14,77     |            |                     |          |       |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           |                      | 25,51      | 37,59               | 21,69     |            |                     |          |       |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | 98,47     |                      | 98,57      | 99,11               |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       | No aplica |                      | No aplica  | No aplica           |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             | 98,05     |                      | 97,79      | 98,2                |           |            |                     |          |       |
|                                                         | DESGLASE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo         |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      |                      | 12,72      | 11,37               | 14,07     |            |                     |          |       |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           |                      | 27,52      | 22,82               | 26,18     |            |                     |          |       |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                                                                        |           |                      | 71,15      | 71,82               | 36,92     |            |                     |          |       |
|                                                         | Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso                                                       | %         | 87,53                | 89,26      | 92,03               |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Tasa de solicitudes denegadas en el mes                                                                       |           | No aplica            | No aplica  | No aplica           |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias                                                             |           | 86,8                 | 87,52      | 90,04               |           |            |                     |          |       |
|                                                         | DESGLASE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica  |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Tiempo medio de Provisión del Servicio                                                                        | d.l.      | No aplica            |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Tiempo de Provisión del Servicio (P95)                                                                        |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
| Tiempo de Provisión del Servicio (P99)                  |                                                                                                               |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
| Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso | %                                                                                                             |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
| Tasa de solicitudes denegadas en el mes                 |                                                                                                               |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
| Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias       |                                                                                                               |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                         |                                                                                                               | STB       |                      |            |                     |           | LINEA ADSL | LINEA ADSL Empresas | Imagenio |       |
| MANTENIMIENTO                                           | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #         |                      |            |                     |           | 4,03       | 3,03                | 2,27     | 11,52 |
|                                                         | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (*)                                                 |           |                      |            |                     |           | 2,23       | 1,91                | 2,9      | 2,57  |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                            | h         |                      |            |                     |           | 18,11      | 15                  | 13,46    | 16,54 |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                |           | 30,43                | 22,25      | 20,67               | 22,9      |            |                     |          |       |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |           | 54,9                 | 41,78      | 42,87               | 42,35     |            |                     |          |       |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %         | 88,32                | 96,89      | 96                  | 96,69     |            |                     |          |       |
|                                                         | Número de averías por línea y año                                                                             | #         | 0,39                 | 0,33       | 0,22                | 1,03      |            |                     |          |       |
|                                                         | PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS                                                                                |           |                      |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Número de averías por cada 100 circuitos                                                                      | #         | 3,73                 |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos                                                     |           | No aplica            |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Tiempo medio reparación de averías                                                                            | h         | 17,9                 |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)                                                                |           | 28,12                |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)                                                                |           | 59,23                |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo                                                          | %         | 43,1                 |            |                     |           |            |                     |          |       |
|                                                         | Número de averías por línea y año                                                                             | #         | 0,29                 |            |                     |           |            |                     |          |       |

(\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta en servicio