



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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

### CERTIFICA

Que en la Sesión nº 39/08 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 6 de noviembre de 2008, se ha adoptado el siguiente

### ACUERDO

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

### **RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR RO 2007/17 INCOADO CONTRA TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. POR EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES DE NO DISCRIMINACIÓN EN LOS PLAZOS DE PROVISIÓN DE PROLONGACIÓN DEL PAR.**

Finalizada la instrucción del presente expediente sancionador incoado contra TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A., sociedad unipersonal, por Acuerdo del Consejo de esta Comisión de 20 de diciembre de 2007 y, vista la propuesta de resolución elevada a este Consejo por la instructora del citado procedimiento sancionador, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha adoptado, en su sesión núm. 39/08 del día de la fecha, la siguiente Resolución:

### I

### 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



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea (en adelante, “Resolución del Mercado 11”).

La citada Resolución impone a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U (en adelante, “TESAU”) la obligación de no discriminación y dispone, en el apartado 3 del Anexo 1, en relación con la misma, lo siguiente:

*“...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 proporciona a sí misma o a sus empresas filiales o participadas, en las mismas condiciones y plazos...”.*

*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 impone a TESAU la obligación de no discriminación en las condiciones de los servicios mayoristas de acceso de banda ancha y la obligación de comunicación de parámetros de calidad 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. Ambas obligaciones se recogen en el Anexo I apartado 3, a) y b) respectivamente, de la Resolución del Mercado 12.

### **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 TESAU de las obligaciones de no discriminación en los plazos de provisión respecto de las solicitudes de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

prolongación del par desagregado y compartido, comparando los plazos de tramitación y provisión de los accesos minoristas de TESAU con los relativos a los accesos mayoristas de DTI2 (Documento 1).

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, en el mismo momento y en los mismos emplazamientos y que, de conformidad con DTI2, prueban la existencia de prácticas discriminatorias por parte de TESAU consistentes, entre otros extremos, en tramitar para sí misma las solicitudes de servicios minoristas equivalentes 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 que ha utilizado 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 con los resultados obtenidos de las pruebas realizadas de acuerdo con el procedimiento propuesto (Anexo 3).

Asimismo manifiesta lo siguiente:

- Que las comparaciones realizadas 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 STB *“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”.* DTI2 concluye que TESAU incurre reiteradamente en conductas discriminatorias en relación con los plazos de provisión de solicitudes de alta de prolongación del par en acceso desagregado (tanto completo como compartido).

Por 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*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*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, solicita “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”.*

Por último DTI2 solicita la apertura de un procedimiento sancionador contra TESAU y la imposición de la sanción pertinente por la presunta infracción de sus obligaciones de no discriminación frente 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 del Anexo I de 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.
- 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>.
- La obligación de no discriminación establecida en los citados Mercados 11 y 12 tal y como está desarrollada 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.

### **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

<sup>1</sup> 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).

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

<sup>3</sup> 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

depósito previo de diversos documentos, así como de su envío por parte de un notario a TESAU (Documento 2).

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

En virtud de los anteriores escritos y de lo dispuesto en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, 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 (Documentos 3 y 4).

### **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 (Documento 5), 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 (Documento 6).

### **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 periodo de Información Previa (Documento 7).

Esta entidad se opone a la prueba presuntamente inculpatória 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 del Servicio Telefónico Básico (STB) y de otras 8 para la comparación entre instalación de ADSL y prolongación de Par Compartido (PPC).
- 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



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 STB 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 instalación 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 STB resaltando sus aspectos diferenciadores.

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 DTI2 en su escrito de denuncia, respecto de los



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 (Documento 10). Con fecha 18 de octubre de 2007 se recibió informe de la Dirección citada (Documento 11).

### **NOVENO.- Escrito de FTE.**

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, en el marco del expediente DT 2007/1409, a analizar los posibles incumplimientos planteados en dicho escrito en relación con el servicio de prolongación de par de la OBA en sus distintas modalidades, y en concreto con la entrega incorrecta del servicio con los consiguientes retrasos en su provisión.

No obstante, puesto que FTE asimismo denuncia 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



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

FTE, resulta procedente incorporar dicho escrito al presente expediente (Documento 12).

Con fecha 29 de abril de 2008 se dictó resolución en el marco del expediente DT 2007/1409, razón por la cual quedan excluidas del presente procedimiento sancionador las presuntas desagregaciones incorrectas que se producen durante la ventana de cambio denunciadas por FTE.

### **DÉCIMO.- FTE solicita la condición de interesado.**

Con fecha 3 de diciembre de 2007 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de FTE, por el cual solicita su personación como parte interesada en la Información Previa (Documento 13).

Mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 11 de diciembre de 2007, se le concedió a FTE la condición de interesado, notificándole que disponía de un plazo de 10 días hábiles para aducir las alegaciones y aportar los documentos u otros elementos de juicio que estimara pertinentes (Documento 14).

### **UNDÉCIMO.- Incoación del presente procedimiento sancionador.**

Con fecha 20 diciembre de 2007 el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobó una Resolución por la que se acordó la apertura del presente procedimiento sancionador contra TESAU (Documento 15).

En el resuelve primero de la Resolución se acuerda lo siguiente:

*“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 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 (...).”*





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### **DUODÉCIMO.- Notificación del inicio del procedimiento.**

En fecha 4 de enero de 2008, el citado acuerdo de iniciación fue notificado a TESAU (Documento 16). Asimismo, el 21 de diciembre de 2007 se comunicó al instructor (Documento 18) con traslado de las actuaciones existentes al respecto.

### **DÉCIMO TERCERO.- Acceso al expediente por parte de TESAU.**

El 10 de enero de 2008, tuvo acceso al expediente un representante de TESAU (Documento 19).

Con fecha 16 de enero de 2008, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión, escrito de TESAU por el que solicita que se le dé traslado del Informe de la Dirección Técnica al cual no ha podido tener acceso, manifestando que *“incursos en un procedimiento sancionador y dado que dicho documento parece constituir una prueba de cargo en el mismo se podría vulnerar el artículo 24 de la Constitución causando una evidente indefensión a Telefónica de España”* (Documento 20).

Mediante escrito del Secretario de fecha 21 de febrero de 2008, se notificó a TESAU que no se le otorgaba acceso al referido informe por ser un documento interno de esta Comisión y que, al carecer de valor probatorio, no perjudicaba el adecuado ejercicio del derecho de defensa de TESAU (Documento 21).

### **DÉCIMO CUARTO.- Escrito de alegaciones de TESAU.**

Con fecha 8 de febrero de 2008, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de TESAU (Documento 22) en virtud del cual formula las siguientes alegaciones:

- Que no existe discriminación desde el momento en que TESAU ha cumplido los plazos establecidos en la OBA. A este respecto señala que *“La Resolución de definición del Mercado 12 expresa en términos similares esta obligación genérica de no discriminación y el hecho de que su concreción se manifiesta en las previsiones contenidas en la OBA (...) La OBA ha concretado las condiciones y plazos para que mi representada preste los servicios mayoristas garantizando la propia CMT en el establecimiento del plazo la ausencia de conducta discriminatoria respecto de terceros”*. En ese sentido, según TESAU, resulta de aplicación el principio de especialidad, en virtud del cual, al haber regulación especial que concreta ese principio de no discriminación, lo relevante es cumplir con la misma y, por lo tanto, desde el momento en que TESAU cumple con los plazos establecidos por la OBA para la prolongación



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

del par, TESAU no discrimina en modo alguno, de manera que no habría infracción.

- Que *“reconocer que cumplir los plazos OBA es cumplir con las obligaciones impuestas y ahora pretender que dicho cumplimiento no implica necesariamente que se esté cumpliendo con una obligación más genérica de no discriminación es violar la confianza legítima que tenía mi representada de que su actuación estaba siendo conforme a derecho y de que la actuación de la propia CMT hasta entonces era correcta”*.
- Que las Resoluciones de definición de los Mercados 11 y 12 no contienen un mandato claro y taxativo e indubitado a TESAU en relación con la obligación de no discriminación, por lo que difícilmente puede sostenerse incumplimiento de obligación alguna. Asimismo señala que tampoco se ha concretado la obligación de no discriminación en resolución alguna de esta Comisión, ni ha habido conflictos de acceso al respecto. En consecuencia, según TESAU, al no haber resolución objeto de incumplimiento sino un principio general de no discriminación, concluye que la conducta examinada por esta Comisión no tiene carácter típico.
- Que existen diferencias técnicas que hacen imposible la comparativa de servicios realizada en el marco del presente expediente.

Los procesos de alta en el STB minorista de TESAU y de provisión de servicios OBA PPD se pueden considerar conceptualmente equivalentes y comparten algunos trabajos, pero son intrínsecamente distintos desde los puntos de vista organizativo y técnico. Al respecto manifiesta que existen tres factores que explican la diferencia en la provisión:

*“1. El periodo de validación está incluido en el momento de contabilizar el tiempo de provisión del servicio mayorista PPD. Pero no cuando se trata de su equivalente minorista de alta de línea en el STB.*

*(...)*

*2. La concertación de la ventana de actuación para la realización de trabajos en la provisión del servicio OBA PPD influye también en gran medida en la secuencia de tareas de los diferentes participantes y, sobre todo, en el tiempo de provisión del servicio. En el caso del servicio OBA, se tiene que concertar una ventana temporal con al menos dos días de antelación, rigidez introducida por la OBA y que no sucede en el caso minorista.*

*(...)*

*3. Otro aspecto de gran importancia es que, a pesar de que el servicio minorista implica un mayor número de actuaciones, como bien indica esa CMT, éstas se pueden realizar de manera paralela, por lo que los tiempos de gran parte de subtareas no se suman para el cómputo del tiempo total de provisión”*.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En relación con la comparación de los procesos de provisión de los servicios OBA PPC y GigADSL y los minoristas ADSL, afirma que el servicio minorista implica un número mucho menor de actividades de coordinación con otros agentes, por lo que los trabajos pueden realizarse de una forma más fluida, con el único condicionante de disponer de los recursos técnicos y humanos necesarios. En cualquier caso, los plazos sólo empiezan a contabilizarse desde que se han aceptado las peticiones, ya con los datos correctos, pues de otra forma no quedan reflejadas las solicitudes minoristas.

- Que, según TESAU, aunque se considerase que los servicios objeto de comparación fuesen equivalentes, los plazos no son en absoluto homogéneos lo que hace que los servicios no puedan ser comparables.

*“El cargo de discriminación se fundamenta en los resultados aportados por dichos datos y los mismos no pueden considerarse homogéneos por la siguiente razón. En los datos de suministro del STB se excluyen del cómputo todas las peticiones afectadas por paradas del proceso que se deben a causa del cliente. Por esta razón todas las demoras debidas a la necesidad de contactar o visitar al cliente se encuentran excluidas del cómputo total del plazo”. Asimismo la PPD, en su modalidad de desagregación sin portabilidad, hay que indicar que no se están descontando las paradas de reloj imputables a los operadores. “Como esa CMT bien conoce las paradas de reloj se consideran equivalentes al retraso a causa cliente del STB”.*

Precisamente en relación con el periodo de validación, es imprescindible la interacción de ambos operadores en el plazo fijado de 5 días, que no se produce en el servicio minorista porque no se contabiliza en los indicadores del tiempo de provisión del servicio. Por ello TESAU propone que *“a la hora de comparar los tiempos medios mayoristas frente a los minoristas en autoprestación y en aras de realizar una comparación de magnitudes que realmente sean equivalentes (no contaminar artificialmente la comparación) habría que, o bien sumarle un periodo correspondiente a la validación al tiempo minorista, o bien descontarle el periodo de validación (hasta 5 días) al tiempo de provisión mayorista”.*

TESAU indica que en los servicios mayoristas existe una ventana temporal en la que se realizan los trabajos de preparación de la prolongación del par, y por el contrario, en la provisión de los servicios minoristas, en cuanto están listos los recursos (técnicos, humanos, etc.) se procede a la provisión sin tener que esperar esos 2 días.

En definitiva, TESAU manifiesta que *“los servicios mayoristas y minoristas pueden ser equivalentes conceptualmente y pueden ser utilizados en ciertas comparaciones pero, por las diferencias en su casuística, sus tiempos de provisión no se pueden equiparar y mucho menos utilizar DIRECTAMENTE (se ha*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*demostrado que son diferentes) a la hora de determinar comportamientos discriminatorios que pueden derivar en una sanción”.*

- Que la comparativa más adecuada entre los plazos mayoristas y minoristas sería la de la provisión del STB con portabilidad con el de PPD con portabilidad. *“Si así fuera se vería que los plazos de provisión del minorista son bastante más elevados”.*
- Que no es posible comparar el tiempo de provisión de Imagenio (sólo TV) con los servicios minoristas de ADSL o ADSL Empresas, ni tampoco con los servicios OBA de PPC o GigADSL, ya que son distintos tanto desde el punto de vista conceptual como técnico. Asimismo indica que el número de usuarios de este servicio es muy limitado por lo que el dato de plazos no resulta en absoluto representativo.
- Que la discrepancia existente en las cifras correspondientes a los tiempos medios de provisión de los servicios mayoristas indirectos (GigADSL y ADSL-IP) viene derivada de un error que se ha corregido con los datos que se presentan a partir de octubre de 2007. Según TESAU *“se estaban incluyendo los servicios ofrecidos por la antigua Telefónica Data (clientes empresas), es decir, servicios de Telefonía que incluían en su mayoría instalación de splitter y servicios adicionales a la pura conectividad (servicios de redes virtuales, de conexión a redes Framereelay, servicios de equipamiento, etc.). Estos datos han podido sesgar en gran medida las estadísticas y los datos de plazo de prestación de los citados servicios”.*

TESAU manifiesta que una vez corregido dicho error, el tiempo medio de provisión del servicio GigADSL ha disminuido significativamente y ahora es mucho más parecido al del servicio ADSL-IP. De conformidad con la inculpada, *“este comportamiento, además, se ha seguido manteniendo en los meses de noviembre y diciembre de 2007, cuyos indicadores de calidad no se recogen en la Resolución de esa CMT”.*

Asimismo, en relación con los servicios de acceso indirecto, TESAU pone de manifiesto que los recursos técnicos, elementos de red y procesos de provisión de los servicios mayoristas de banda ancha (GigADSL y ADSL-IP), son en gran medida comunes a los utilizados por los propios servicios minoristas de TESAU. *“No tendría sentido económico alguno que esto no fuera así pues operativamente sería muy complejo gestionar actuaciones diferenciadas, pudiendo disponer de recursos y operaciones comunes”.*

Finalmente añade que, a diferencia del proceso de desagregación del bucle, donde se definen fechas de trabajo concretas a priori, los servicios de acceso indirecto, al igual que sucede con los minoristas, se intentan proveer en el menor plazo posible independientemente de los plazos objetivo fijados para cada movimiento y siempre que no estén acordados con el cliente



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

(operador o cliente final); no obstante las diversas circunstancias e imprevistos que se presentan en la realidad introducen una variabilidad a dichos plazos de provisión.

- Que en relación con la denuncia de FTE sobre las desagregaciones incorrectas producidas durante las ventanas de cambio, TESAU no reconoce la citada prueba ni el supuesto nivel de incidencias que se producen en las desagregaciones de bucle. Al respecto señala que la herramienta SELT presenta deficiencias que deben ser corregidas por FTE y que invalidan los datos actuales, y aporta correos electrónicos como ejemplo de los errores de dicha herramienta.

TESAU expresamente señala que FTE, aun disponiendo de soluciones (pruebas de sincronismo) y teniendo conocimiento de la idoneidad de las mismas, *“prefiere plantear conflicto antes que solicitar pruebas, que redundarían en el beneficio de sus clientes, con el fin de ahorrarse los costes, intentando que mediante una prueba de telediagnosís se lleve a cabo el análisis de una prueba de sincronismo”*.

En apoyo de dichas alegaciones, TESAU propone la práctica de prueba documental, sin perjuicio de la proposición, en un momento posterior, de otros medios de prueba, y aporta los siguientes documentos:

- **Documento 1:** Diagramas de tiempo PP y equivalentes: Hoja 1- Alta STB, Hoja 2-PPD, Hoja 3-Alta ADSL, Hoja 4-Alta de acceso indirecto Hoja 5-PPC (CD-ROM).
- **Documento 2:** Número de usuarios o peticiones medias al mes del servicio Imagenio.
- **Documento 3:** Copia de un correo electrónico, como ejemplo de avería imputable a Orange por posible falta de validación de las características del bucle.
- **Documento 4:** Copia de correos electrónicos, como ejemplo del mal funcionamiento de la herramienta SELT de Orange (Bucles muy cortos, ETC).
- **Documento 5:** Copia de correos electrónicos, como ejemplo de los errores de la herramienta SELT.

Finalmente TESAU solicita que se acuerde el archivo del presente procedimiento sancionador y se otorgue tratamiento de información confidencial a los Documentos 2 a 5 ambos inclusive, de conformidad con lo previsto en el artículo 37.5 de la LRJPAC.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### **DÉCIMO QUINTO.- Acceso al expediente por parte de TESAU.**

Con fecha 8 de mayo de 2008, esta Comisión resolvió el recurso de reposición interpuesto por TESAU contra la denegación de acceso anteriormente referida y estimó la solicitud de acceso formulada por la recurrente al informe emitido por la Dirección Técnica.

El 20 de mayo de 2008 TESAU tuvo acceso al expediente y obtuvo una copia del Informe mencionado (Documento 23).

### **DÉCIMO SEXTO.- Actuaciones del Instructor.**

Al amparo del artículo 16.2 del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto (en adelante, "Reglamento del Procedimiento Sancionador"), se realizaron las actuaciones que la Instructora ha considerado necesarias para el examen de los hechos, recabando informaciones relevantes para determinar la existencia de responsabilidades susceptibles de sanción.

A estos efectos, y analizadas las alegaciones y documentación presentadas por TESAU, se han tenido en consideración los datos relativos a los indicadores 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. Esta información es aportada mensualmente por TESAU a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en cumplimiento de la obligación establecida en la Resolución de 14 de septiembre de 2006, y se recoge en el Anexo II de la presente resolución.

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"*.

### **DÉCIMO SÉPTIMO.- Propuesta de Resolución.**

Con fecha 26 de junio de 2008, la instructora del procedimiento sancionador emitió la correspondiente propuesta de resolución (Documento 24) en la que proponía lo siguiente:

***"PRIMERO.*** *Que se declare responsable directa a Telefónica de España, S.A.U. de la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 53.r) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, por*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*haber incumplido la obligación de no discriminación impuesta por la Resolución 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, y por la Resolución de 1 de junio de 2006 por la que se aprueba la definición del mercado de acceso mayorista de banda ancha, en relación con la provisión a los operadores en plazos diferentes, para peor respecto de sí misma, de los servicios mayoristas PPC respecto del servicio minorista ADSL, durante el periodo de febrero de 2007 a abril de 2008, de los servicios mayoristas PPD respecto del servicio minorista STB durante el periodo de febrero de 2007 a febrero de 2008, y de los servicios mayoristas GigADSL y ADSL-IP en relación con los servicios minoristas equivalentes en el periodo de febrero de 2007 a septiembre de 2007.*

**SEGUNDO.** *Imponer una sanción económica a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U por importe de veintiséis millones (26.000.000) de euros”.*

Dicha propuesta de resolución fue notificada a TESAU el 1 de julio de 2008 (Documento 25).

### **DÉCIMO OCTAVO.- Alegaciones de TESAU a la propuesta de resolución.**

Con fecha 6 de agosto de 2008 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de TESAU por el cual presenta escrito de alegaciones a la propuesta de Resolución a la que se hace mención en el antecedente anterior (Documento 26).

### **DÉCIMO NOVENO.- Traslado del expediente.**

En fecha 15 de septiembre de 2008 la Instructora del presente procedimiento sancionador dio traslado al Secretario de esta Comisión de la propuesta de resolución, junto con el expediente administrativo instruido y el escrito de alegaciones presentado por TESAU (Documento 27).

## II

### **HECHOS PROBADOS**

De la documentación obrante en el expediente ha quedado probado, a los efectos del procedimiento de referencia, el siguiente hecho:

**ÚNICO.-** Que Telefónica de España, S.A.U. ha incurrido en prácticas discriminatorias al suministrar los servicios mayoristas de prolongación del par (completamente desagregado -PPD- y compartido -PPC-) en plazos superiores a los de los servicios minoristas equivalentes que



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**provee a sus clientes, en el período comprendido entre febrero de 2007 y abril de 2008, en relación con los servicios mayoristas PPC, y desde febrero de 2007 a febrero de 2008, en relación con los servicios mayoristas PPD.**

Según consta en las actuaciones realizadas en la instrucción del procedimiento sancionador, la existencia de prácticas discriminatorias por parte de TESAU consistentes, entre otros extremos, en tramitar para sí misma las solicitudes de servicios minoristas equivalentes a las de alta de prolongación del par en acceso desagregado y compartido en un tiempo sensiblemente inferior que a los operadores alternativos, ha quedado comprobada de la siguiente manera:

Esta Comisión ha establecido las equivalencias entre la prolongación del par y las actividades análogas que TESAU desarrolla en autoprestación para la provisión de servicios minoristas STB, así como entre los servicios mayoristas indirectos (GigADSL y ADSL-IP) y los servicios minoristas equivalentes (Línea ADSL Empresas e Imagenio).

Precisamente en el punto II.13.4 y el Anexo II de la OBA se definieron dichos servicios y las actividades equivalentes correspondientes de la siguiente manera:

*“Teniendo en cuenta el objetivo de la medida y a la vista de las referencias internacionales disponibles<sup>4</sup>, en el informe de audiencia se estimó razonable y proporcionado que los servicios sobre los que TESAU deba aportar información fuesen los siguientes:*

*1. Servicios prestados por TESAU a otros operadores*

*Prolongación de par: definido en la OBA tanto para acceso compartido como para acceso completamente desagregado (distinguiendo con y sin portabilidad), y considerando separadamente los pares acogidos al servicio de mantenimiento Premium aplicado a la reparación de averías para este servicio.*

*GigADSL o servicio mayorista ADSL a nivel regional: se considerarán separadamente las líneas acogidas al servicio de mantenimiento Premium 6 horas aplicado a la reparación de averías para este servicio.*

*ADSL-IP o servicio mayorista ADSL a nivel nacional: se considerarán separadamente las líneas acogidas al servicio de mantenimiento mayorista de 6 horas aplicado a la reparación de averías para este servicio.*

<sup>4</sup> France Télécom: <http://www.francetelecom.com/fr/groupe/initiatives/savoirplus/documentation/offres/#N10A4F> y BT: <http://www.btinterconnect.com/llunbundle/kpi/llukpi.htm>





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### 2. Servicios finales de TESAU

*Servicio Telefónico Básico (incluyendo líneas RDSI): se considerarán separadamente las líneas acogidas al Servicio de Mantenimiento Integral Voz de 6 horas aplicado a la reparación de averías, por considerarse la referencia más cercana al servicio de mantenimiento Premium de la OBA.*

*Línea ADSL: se considerarán separadamente las líneas de cliente residencial y de cliente no residencial”.*

El Anexo II de la OBA incorpora, dentro de los servicios finales sobre los que TESAU debe detallar los indicadores de calidad, a Imagenio, considerando “únicamente las líneas Imagenio en las que no se haya contratado también el acceso a Internet”.

Posteriormente, la Resolución de fecha 22 de mayo de 2008, sobre el análisis de los procedimientos internos relativos a las actividades de autoprestación de TESAU y de los procesos automáticos de incorporación de información al sistema de información de planificación y seguimiento de la oferta de acceso al bucle de abonado (Expediente DT 2006/1586), recoge el criterio de la OBA en relación con la comparativa entre servicios mayoristas y minoristas de TESAU en autoprestación, e indica que los servicios de prolongación de par se equiparan a las actuaciones que TESAU lleva a cabo para dar de alta sus servicios minoristas, como el Servicio Telefónico Básico (incluyendo líneas RDSI), Línea ADSL y Servicio Imagenio sin acceso a Internet.

Según dicha Resolución, las equivalencias establecidas en la OBA han podido constatarse como tales por abarcar actuaciones muy similares:

*“En la OBA aprobada en septiembre de 2006 se definieron las actividades de servicio telefónico básico y línea ADSL como equivalentes al servicio OBA de prolongación de par.*

*Estas actividades equivalentes permiten la asignación a los usuarios de los servicios telefónico y ADSL de las nuevas líneas que se encuentran disponibles tras el proceso de ampliación de capacidad acometido mediante la culminación de las actividades de instalación de cableado entre RPCA y DSLAM y establecimiento de enlace entre transporte DSLAM y resto de la red...”*  
(...)

*“La actividad equivalente al servicio línea ADSL comparte el proceso de planificación específica señalado para las actividades equivalentes a los servicios OBA de TCI y EdS-CP, puesto que su provisión se basa en el uso de determinados recursos tales como regletas, cableado hasta DSLAM, tarjetas/DSLAM y circuitos de transporte...”.*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La misma Resolución, reconociendo la equivalencia entre los servicios mayoristas OBA y los minoristas en autoprestación, ha indicado que, al objeto de detectar situaciones de discriminación en la provisión del servicio de prolongación del par, se optó por requerir a TESAU volúmenes mensuales por central relativos tanto a servicios OBA como minoristas, respecto de los siguientes servicios: prolongación de par (acceso compartido), prolongación de par (acceso desagregado), GigADSL o servicio mayorista regional, ADSL-IP o servicio mayorista a nivel nacional, Servicio Telefónico Básico (incluyendo líneas RDSI), Línea ADSL y servicio Imagenio sin acceso a Internet.

En consecuencia, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, procede a comparar los plazos de provisión del servicio de la OBA de prolongación de par en su modalidad completamente desagregada (PPD) con el alta de línea telefónica básica (STB) de TESAU, y la modalidad de prolongación de par en compartido (PPC) con el alta de ADSL por un lado, y los servicios mayoristas indirectos (GigADSL y ADSL-IP) con los servicios minoristas equivalentes (Línea ADSL Empresas e Imagenio), por otro lado, dado que deben considerarse como servicios equivalentes en lo que se refiere a las actividades técnicas que conlleva su prestación.

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 recogidos en la OBA, y que también tiene obligación de facilitar de forma actualizada a todos los operadores autorizados que solicitan servicios OBA.

Las Resoluciones de los Mercados 11 y 12 han impuesto la obligación a TESAU de publicar, con carácter mensual, los parámetros de calidad del servicio de desagregación del 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, así como en relación con los servicios mayoristas de acceso de banda ancha, todo ello con el fin de controlar el correcto cumplimiento de la obligación de no discriminación, impuesta a dicho operador en las citadas resoluciones.

Por su parte, la OBA de 14 de septiembre de 2006 estableció los indicadores de calidad (los parámetros sobre la provisión de los servicios y el mantenimiento de los mismos), al objeto de que TESAU cumpliera con su obligación de comunicación a esta Comisión, de conformidad con lo dispuesto en el Resuelve Quinto de dicha resolución:

*“Quinto.- 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”.*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el presente caso, ante la presunta discriminación por parte de TESAU en los plazos de provisión de prolongación del par, respecto de los servicios minoristas, ha resultado fundamental recurrir, dentro de los parámetros para la provisión de los servicios, al indicador de calidad denominado "*Tiempo medio de provisión del servicio*". El mismo es definido por la OBA aprobada en septiembre de 2006 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 (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, página 313).

Dicho parámetro resulta aplicable a los siguientes servicios:

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

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

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

*STB: el tiempo de provisión se mide desde la recepción de la solicitud del cliente por parte de TESAU hasta el instante en que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso<sup>5</sup>.*

*Línea ADSL, Línea ADSL Empresas e Imagenio: 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".*

Específicamente, en la OBA se recogen los valores garantizados de los diversos parámetros o indicadores de nivel de servicio y cuyo incumplimiento da lugar a las compensaciones estipuladas. Así, para el indicador Provisión de Servicios, y en relación con 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.

---

<sup>5</sup> Definición utilizada en el Informe General sobre la calidad de servicio relativa a la prestación del servicio telefónico fijo en España correspondiente al año 2004.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### A. Servicios de prolongación de par (desagregado y compartido).

En el Anexo I de la presente resolución se recogen los gráficos comparativos que muestran la evolución de los tiempos medios de provisión de los servicios mayoristas de prolongación del par en acceso desagregado y compartido y los minoristas STB y ADSL, desde febrero de 2007 hasta abril de 2008 y, en el Anexo II, los datos remitidos por TESAU en ese periodo de tiempo. Se presenta a continuación un extracto de tales datos:

MES	Mayorista PPC	Minorista ADSL	Mayorista PPD	Minorista STB
Febrero/07	8,2	4,81	8,5	7,44
Marzo/07	8,3	5,83	8,5	7,41
Abril/07	9,3	5,94	8,8	6,61
Mayo/07	8,5	5,8	8,9	6,19
Junio/07	9,1	5,79	7,6	7,24
Julio/07	9,1	5,72	8,6	6,72
Agosto/07	8,8	6,29	10,1	6,35
Septiembre/07	7,8	5,09	9,9	5,06
Octubre/07	8,1	5,95	9,9	7,97
Noviembre/07	8,3	5,82	9	6,81
Diciembre/07	7,5	5,91	10,5	7,67
Enero/08	7,4	5,99	8,2	6,2
Febrero/08	8	5,03	6,8	5,01
Marzo/08	7,8	5,2	6,5	6,2
Abril/08	8	5,49	6	5,01
<b>Promedio tiempo</b>	<b>8,28</b>	<b>5,64</b>	<b>8,52</b>	<b>6,52</b>

Fuente: Datos de calidad remitidos mensualmente por TESAU a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Años 2007-2008. Ver Anexo II.

De los datos de que dispone esta Comisión sobre los tiempos medios de provisión del servicio en el período de tiempo analizado, pueden extraerse las siguientes conclusiones.

En primer lugar, se observa que el promedio de los tiempos medios de provisión del servicio ADSL minorista de TESAU es de 5,64 días, mientras que para el servicio de PPC de la OBA es de 8,28 días. Asimismo se observa que el promedio de los tiempos medios de provisión del alta de línea STB de TESAU es de 6,52 días, y de 8,52 días (sin portabilidad), para el PPD.

En segundo lugar, la diferencia de los plazos de provisión de los servicios mayoristas respecto de los servicios minoristas presenta una media de 2,64 días entre los servicios PPC y minorista ADSL, y una media de 2 días para los servicios PPD respecto del servicio minorista STB, en detrimento de otros operadores, respecto de los servicios que TESAU se presta a sí misma.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En consecuencia, en promedio, TESAU proveyó el servicio mayorista PPC en un plazo 46,8 % mayor que el servicio minorista ADSL, y el servicio mayorista PPD en un plazo 30,6 % mayor que el minorista STB, en el periodo comprendido entre febrero de 2007 y abril de 2008.

En tercer lugar, en términos generales, las diferencias de los plazos de provisión de los servicios mayoristas y minoristas aquí comparados han experimentado una disminución en el periodo de tiempo considerado en el presente procedimiento. Así, los plazos de provisión del servicio mayorista PPC respecto del minorista ADSL han sufrido una variación a la baja (en febrero de 2007 esa diferencia era de 3,39 días, y en abril de 2008 la misma es de 2,51 días). Por su parte, la diferencia entre los plazos de provisión del servicio minorista STB respecto del mayorista PPD ha descendido de forma más pronunciada. Mientras que en el mes de septiembre del año 2007 se registró la mayor diferencia de plazos de provisión entre estos dos últimos servicios (4,84 días), en el mes de abril de 2008 dicha diferencia ha sido de casi un día (0,99 días).

En consecuencia, esta Comisión considera probada la conducta discriminatoria de TESAU dado que dicho operador ha suministrado los servicios mayoristas PPC, durante el periodo de febrero de 2007 a abril de 2008, en un plazo superior al 25 % (llegando hasta el 46,8 %) en relación con el servicio minorista ADSL, mientras que para los servicios mayoristas PPD respecto del servicio minorista STB, lo ha hecho con al menos esa diferencia porcentual entre los meses de febrero de 2007 a febrero de 2008 (concretamente el 30,6%).

### **B. Servicios de GigADSL y ADSL IP.**

Respecto de la discrepancia existente en las cifras correspondientes a los tiempos medios de provisión de los servicios mayoristas indirectos (GigADSL y ADSL-IP) con los respectivos tiempos de provisión de los minoristas equivalentes (Imagenio sin Internet y ADSL Empresas), TESAU manifiesta que tal discrepancia viene derivada de un error que se ha corregido con los datos que se presentan a partir del mes de octubre de 2007, en razón de que se estaban incluyendo los servicios ofrecidos por la antigua Telefónica Data, lo cual aumentaba el tiempo de provisión de estos servicios de acceso indirecto.

En relación con la justificación de la reducción de plazo para el servicio GigADSL la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, mediante la Resolución de 27 de marzo de 2008, ha aceptado, a partir de octubre de 2007, el error en el cómputo en el tiempo de provisión de altas de GigADSL.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Tras la corrección efectuada por la propia TESAU a partir del mes de octubre de 2007, los tiempos medios de provisión son similares a los de los servicios minoristas declarados equivalentes, destacando de forma especial la reducción en los tiempos de provisión del servicio GigADSL. E inclusive los plazos de los servicios mayoristas ADSL-IP han experimentado, progresivamente, una disminución respecto de los minoristas.

MES	GigADSL	Línea ADSL Empresas	ADSL-IP	Imagenio
Febrero/07	8,7	4,83	5,1	2,49
Marzo/07	9,8	5,7	5,1	2,73
Abril/07	9,4	5,86	3,6	3,46
Mayo/07	8,1	6,02	2,9	3,15
Junio/07	9,7	5,97	4,6	4,06
Julio/07	8,1	5,78	3,2	4,61
Agosto/07	10,6	6,64	5	4,3
Septiembre/07	9,4	5,5	3,5	4,05
Octubre/07	4,5	5,81	3,4	5,32
Noviembre/07	5	5,95	3,5	4,78
Diciembre/07	5,1	6,19	3,2	3,99
Enero/08	4,9	5,97	3,3	3,79
Febrero/08	3,5	5,14	2,9	3,33
Marzo/08	4,4	5,6	3,2	3,8
Abril/08	3,8	5,06	4	3,39
<b>Promedio tiempo medio con corrección en el mes de octubre</b>	<b>5,45</b>	<b>5,67</b>	<b>3,35</b>	<b>4,05</b>

Fuente: Datos de calidad remitidos mensualmente por TESAU a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Año 2007-2008. Ver Anexo II.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

TESAU alega, en su escrito de 6 de agosto de 2008 que, una vez eliminado el error de cálculo reconocido por esta Comisión, el tiempo medio de provisión real del servicio mayorista GigADSL es menor que el del servicio minorista Línea ADSL Empresas. *“En definitiva, los datos de tiempos medios de provisión de los servicios mayoristas indirectos (GigADSL y ADSL-IP) en comparación con los minoristas que la CMT considera equivalentes no permiten deducir que Telefónica discrimine a los otros operadores, sino antes al contrario, los servicios mayoristas indirectos se proveen en un tiempo inferior a los minoristas indicados por la CMT”.*

Al respecto esta Comisión, teniendo en consideración la corrección del error anteriormente citada, así como el promedio de los tiempos medios entre los servicios mayoristas GigADSL y ADSL-IP -en relación con los servicios minoristas equivalentes desde el mes de octubre de 2007 al mes de abril de 2008- y la progresiva disminución de los plazos de provisión de los servicios mayoristas, entiende que en este supuesto no ha quedado probada la infracción por TESAU de su obligación de no discriminación.

### C. Conclusión.

En conclusión, tomando como referencia los datos relativos a indicadores de calidad suministrados por TESAU, se considera acreditado en el presente procedimiento que **existe una discrepancia entre los tiempos medios de provisión de los servicios mayoristas OBA (PPC y PPD) con respecto a los servicios minoristas considerados (ADSL y STB), con lo cual TESAU ha estado llevando a cabo una conducta discriminatoria entre los servicios mayoristas OBA y los servicios minoristas equivalentes que suministra a sus clientes finales.** En concreto, ha quedado comprobada tal conducta discriminatoria de la siguiente manera:

- Para los servicios mayoristas PPC en relación con el servicio minorista ADSL, durante el periodo de febrero de 2007 a abril de 2008.
- Para los servicios mayoristas PPD en relación con el servicio minorista STB durante el periodo de febrero de 2007 a febrero de 2008.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### III

#### FUNDAMENTOS DE DERECHO

##### **PRIMERO. Habilitación competencial de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para resolver el presente procedimiento sancionador.**

El Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es el órgano competente para incoar y resolver el presente procedimiento sancionador, a tenor de lo establecido en el artículo 58.a).1º) de la LGTel. De acuerdo con este precepto, corresponde a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por medio de su Consejo, el ejercicio de la competencia sancionadora cuando se trate de infracciones muy graves tipificadas en los párrafos q) a x) del artículo 53, infracciones graves tipificadas en el párrafo p) y, en el ámbito material de su actuación, en el párrafo q) del artículo 54.

##### **SEGUNDO. Tipificación de los hechos probados.**

El presente procedimiento sancionador se incoa por la presunta comisión de una infracción tipificada en el artículo 53.r) de la LGTel, que califica 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”*.

Tal y como consta en el acuerdo de inicio del presente procedimiento (Documento 15 del expediente, página 17), esta Comisión estimó que cabía apreciar indicios suficientes de incumplimiento, por cuanto que, de las actuaciones realizadas, se desprendía que las condiciones y plazos que TESAU oferta y aplica en el marco de la OBA a los terceros serían discriminatorias, por ser peores, que las aplicadas a sí misma y, por tanto, estaría incurriendo en incumplimiento de la obligación de no discriminación, impuesta a TESAU en el marco de la Resolución del Mercado 11.

TESAU sostiene que las Resoluciones de los Mercados 11 y 12 no contienen un mandato claro, taxativo e indubitado a TESAU en relación con la prohibición de no discriminación, por lo que difícilmente puede determinarse incumplimiento de obligación alguna. A este respecto, indica que únicamente existe un principio general de no discriminación, por lo que la conducta examinada por esta Comisión no tiene carácter típico.

Procede rechazar de plano la anterior alegación de la inculpada.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8 de la Directiva 2002/19/CE, de 7 de marzo de 2002, del Parlamento Europeo y del Consejo relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión (en adelante, “Directiva Acceso”), las Autoridades Nacionales de Reglamentación están facultadas para imponer obligaciones de no discriminación en relación con la interconexión o el acceso.

La obligación de no discriminación es, en el marco regulador comunitario y nacional, pieza clave para la garantía de la competencia efectiva y su cumplimiento en modo alguno puede entenderse condicionado, y mucho menos limitado, por las herramientas concebidas, precisamente, para servir a su efectividad, cual es el caso de la OBA. Y lo ha sido desde el origen mismo del proceso de liberalización, para evitar denegaciones de acceso anticompetitivas e impedir, de ese modo, que se frustre el mantenimiento de la competencia en aquellos mercados en los que el acceso a las infraestructuras del operador dominante o con poder significativo de mercado (en adelante, PSM) verticalmente integrado resulta obligado.

Así, ya la Comunicación de la CE sobre la aplicación de las normas de competencia a los acuerdos de acceso en el sector de las telecomunicaciones de 1998 -aún aplicable de acuerdo con las Directrices sobre análisis de mercados e identificación de operadores con PSM- recoge la discriminación como práctica equivalente a la denegación de acceso y, por tanto, prohibida, como señala en su Apartado (86)<sup>6</sup>.

De igual manera, destaca la relevancia que ello tiene en el caso de los acuerdos de acceso que, obligatoriamente, habrán de concluirse<sup>7</sup>. Así, señala la citada Comunicación:

*“Los operadores de telecomunicaciones que gocen de una posición dominante están obligados a tramitar con eficacia las solicitudes de acceso. Cualquier retraso indebido, inexplicable o injustificado que se produzca en la respuesta a una solicitud de acceso puede ser constitutivo de abuso (...) [comparado especialmente con]:*

*a) el plazo habitual y las condiciones usuales aplicadas cuando la parte proveedora concede el acceso a sus instalaciones a su propia filial o división operativa. (...)”* Apartado (95)

<sup>6</sup> “En términos generales, las empresas que gocen de posición dominante están obligadas a facilitar el acceso de modo que se disponga de los productos y servicios ofrecidos a las empresas de operaciones derivadas en unas condiciones no menos favorables que las concedidas a otras partes, incluidas sus propias divisiones de operaciones derivadas”.

<sup>7</sup> Apartado 89: “El principio por el que se obliga a las empresas dominantes a celebrar contratos en determinadas circunstancias será a menudo de aplicación en el sector de las telecomunicaciones. En la actualidad, existen monopolios o monopolios virtuales en la oferta de infraestructura de red para la mayoría de los servicios de telecomunicaciones de la Comunidad. Aún en los casos en los que se han eliminado las restricciones, o en los que se eliminarán en breve, la competencia en los mercados descendentes seguirá dependiendo de la fijación de tarifas y de las condiciones de acceso a los servicios ascendentes de red que sólo irán reflejando gradualmente las presiones competitivas del mercado.”



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Y añade, en el apartado (101) que *“La negativa a facilitar acceso es sólo una de las posibles formas de abuso en este ámbito, dado que también puede existir abuso habiéndose concedido el acceso. Entre otras cosas, puede existir abuso, si el operador se comporta de forma discriminatoria o sus acciones limitan de cualquier otro modo los mercados o el desarrollo técnico”*<sup>8</sup>.

Estas consideraciones están en la base de las obligaciones de no discriminación previstas en las Directivas específicas y, concretamente, en la Directiva Acceso, conforme a la cual (Considerando 6):

*“[E]n los mercados en los que aún persisten importantes diferencias de capacidad de negociación entre las empresas y en los que algunas empresas dependen de las infraestructuras que proporcionan otras para el suministro de sus servicios, conviene establecer un marco para garantizar un funcionamiento eficaz”.*

En este marco es elemento esencial el principio de no discriminación, el cual informa todo el conjunto de obligaciones que, de algún modo, se constituyen en herramientas de aseguramiento del mismo, como se verá inmediatamente.

Así, la misma Directiva Acceso en su Considerando (17) establece que *“[e]l principio de no discriminación garantiza que las empresas con un peso significativo en el mercado no falseen la competencia, en particular, cuando se trata de empresas integradas verticalmente que prestan servicios a empresas con las que compiten en mercados descendentes”.*

De este modo, el objetivo primordial de todo el conjunto normativo regulatorio, que es la existencia de una competencia no falseada, encuentra su instrumento fundamental en la observancia del principio de no discriminación del que derivan los demás. Así, el principio de no discriminación garantiza que las empresas con PSM no falseen la competencia, en particular cuando se trate de empresas integradas verticalmente que prestan servicios a empresas con las que compiten en mercados descendentes<sup>9</sup>.

En efecto, los Considerandos (16) y (18) de la Directiva de continua referencia introducen otras obligaciones, como la transparencia y la separación de cuentas, poniéndolas al servicio de la efectividad de la de no discriminación. Así, y en cuanto a la primera, reza el Considerando citado que la misma

---

<sup>8</sup> Señala el Apartado (125): *“La discriminación sin que exista una justificación objetiva en relación con cualquier aspecto o condición de un acuerdo de acceso puede ser constitutiva de abuso y estar relacionada con elementos tales como la fijación de tarifas, los retrasos, el acceso técnico, encaminamiento, numeración, restricciones sobre la utilización de la red más rigurosas que las condiciones básicas y utilización de datos de la red de clientes.”*

Y el apartado (126): *“En este contexto, el operador de red ha de ofrecer a los clientes independientes un trato similar al que dispensa a su propia filial o división de servicios descendentes”.*

<sup>9</sup> Directiva Acceso, Considerando núm. 17.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

permite “generar confianza en los agentes del mercado en cuanto a la prestación no discriminatoria de los servicios” y por su parte, el Considerando (18) al establecer la necesidad de prever obligaciones de separación de cuentas, de nuevo lo justifica en el control de la no discriminación, al indicar que la misma “habilita a las autoridades nacionales de reglamentación a comprobar, cuando proceda, el cumplimiento de las obligaciones de no discriminación”.

Los Considerandos citados se han traducido en sus respectivos artículos en la Directiva Acceso. Así, el artículo 10.2 señala que “[L]as obligaciones de no discriminación garantizarán, en particular, 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 la que proporcione para sus propios servicios o los de sus filiales o asociados y en las mismas condiciones”, previéndose en los artículos 9 y 11 las obligaciones de transparencia y separación contable al servicio, entre otras, de la garantía de no discriminación.

Estos preceptos han sido definidos en garantía de que las condiciones en que se cumple la obligación de conceder acceso son tales que, efectivamente, permiten la competencia en el mercado, acompañándose a su vez de la obligación de negociar de buena fe recogida también en el artículo 12.1 b) de la Directiva Acceso.

Las disposiciones anteriores han sido incorporadas en los mismos términos por la normativa nacional. El principio de no discriminación ha sido y es esencial en el marco regulador de las telecomunicaciones establecido desde la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (entre otros, artículos 2, 24, 28) y en su normativa de desarrollo (Reglamento aprobado por Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio), como principio que debía respetarse en la prestación de servicios de telecomunicaciones y en el acceso a redes. Asimismo, esta obligación fue recogida en el Reglamento que establece las condiciones para el acceso al bucle de abonado de la red pública telefónica fija de los operadores dominantes, aprobado por Real Decreto 3456/2000, de 22 de diciembre, estableciéndose incluso la potestad de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para “intervenir de oficio, cuando esté justificado, para garantizar la no discriminación, la competencia leal, la eficiencia económica y el máximo beneficio para los usuarios” (artículo 3.7 del Reglamento citado).

Así, la obligación de no discriminación ha tenido carácter preceptivo y no queda reducida a un principio general impreciso, como sostiene TESAU. Prueba de ello es que no es la primera vez que esta Comisión se pronuncia sobre tal obligación e incluso sanciona a la imputada por su incumplimiento. A este respecto, baste recordar la Resolución de 19 de septiembre de 2002 con respecto a las circunstancias en que se ha desarrollado la “oferta de servicios de telecomunicaciones públicas para locutorios” de Telefónica



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Telecomunicaciones Públicas (expediente OM 2002/6634) (Fundamento de Derecho III.2) y la Resolución del expediente sancionador AJ 2002/7101 incoado a las entidades Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Telecomunicaciones Públicas, S.A.U. (TTP) por Acuerdo del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 4 de julio de 2002, donde se sancionó a TESAU por trato discriminatorio entre TTP y otras empresas operantes en el mercado de locutorios.

En este sentido, la citada Resolución de 19 de septiembre de 2002 (expediente OM 2002/6634) señala:

*“TESAU viene ofreciendo distintas condiciones a sus revendedores autorizados, entre los que se incluye su filial TTP, y el resto de revendedores de servicios de telefonía y locutorios.*

*(...) La discriminación sin justificación objetiva debe ser igualmente rechazada por contraria a los principios más elementales de la libre competencia. A ello se suma el que la discriminación a favor de los revendedores autorizados realizada a través de las negativas de líneas u otros servicios de tramitación y las suspensiones o interrupciones del servicio, podría suponer un incumplimiento de la normativa sectorial de telecomunicaciones aplicable en materia de accesos, tal y como se analiza en el apartado III.2 de estos Fundamentos de Derecho.*

*Del mismo modo, y si bien el precio discriminatorio establecido por TESAU tiene unos efectos anticompetitivos claros y constituiría un abuso de su posición de dominio, tal y como señala la doctrina del TJCE y reiteran, con respecto a la actuación de empresas con posición de dominio en mercados de telecomunicaciones, por ejemplo, las Directrices para la aplicación de las normas comunitarias sobre competencia en el sector de las telecomunicaciones (91/C 233/02) de la Comisión (en lo sucesivo, las Directrices sobre competencia) así como la ya citada Comunicación de acuerdos de acceso, la mencionada discriminación en precios podría suponer, además, un incumplimiento por TESAU del régimen de regulación de precios vigente para su servicio telefónico fijo disponible al público al que debe ponerse fin de inmediato mediante la Resolución definitiva de este procedimiento, motivo éste por el que se trata en el apartado III.2 de estos Fundamentos de Derecho.” [Fundamento III.1.Tercero, C]*

*“(...) resulta acreditado en el presente procedimiento que **TESAU viene negando el acceso a todas las empresas de telefonía de uso público que le solicitan líneas para la actividad de locutorios.** Es más, consta igualmente que TESAU sí **facilita el acceso a su filial TTP y al resto de revendedores autorizados, con lo que se produce una evidente discriminación** en cuanto a la concesión de acceso totalmente injustificada. **De este modo, TESAU habría incumplido sus obligaciones en materia de acceso aplicables de acuerdo con la normativa vigente.**” [Fundamento III.2]*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En la actualidad, tal como dispone 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"*. Dicho precepto, en sus apartados a) y c), recoge las obligaciones de transparencia y separación de cuentas, al igual que en los textos comunitarios, como obligaciones al servicio de la obligación de no discriminación.

Asimismo, el artículo 8 del Reglamento sobre Mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (en adelante, "Reglamento de Mercados") 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.*

Pues bien, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones impuso a TESAU, como operador con PSM en los Mercados 11 y 12, entre otras, la obligación de no discriminación.

Tal obligación, impuesta en relación con las condiciones de acceso desagregado al bucle, se recoge en el Anexo 1 de la Resolución del Mercado 11 de la siguiente manera:

*"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.*

*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.*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*Esta obligación se concreta en la aplicación de todas las previsiones contenidas en la actual oferta de servicios mayoristas de 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”.*

De esta forma, la obligación de no discriminación implica que TESAU no sólo debe aplicar las mismas condiciones a transacciones equivalentes entre diferentes operadores sino también con respecto a sí misma y es una obligación que tiene un contenido preciso definido por la normativa sectorial de telecomunicaciones española y por las Directivas comunitarias, además de por la Resolución del Mercado 11.

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, de conformidad con los plazos y condiciones establecidos en dicha oferta.

Indica la Resolución que la obligación de no discriminación 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”.*

Y añade:

*“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”.*

En este sentido, en el apartado II.5.3 de la Resolución se señala:

*“Además, se han concretado las obligaciones sobre TESAU para garantizar el cumplimiento del principio de no discriminación. Para ello, se han añadido (ver Anexo I):*

- Una medida sobre la calidad de los servicios que presta TESAU a terceros y se presta a sí misma debido a la gran importancia de esta variable y las dificultades que presenta su comprobación efectiva (...).*
- Otra medida encaminada a dotar de transparencia a los procedimientos que aplica TESAU en la auto-prestación (a su división minorista y empresas del*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*Grupo Telefónica) de servicios equivalentes a los servicios de acceso desagregado que presta a terceros con el fin último de garantizar un trato no discriminatorio e impedir los problemas de competencia detectados (...).”*

Asimismo, la Resolución de 14 de septiembre de 2006 (Resolución OBA), 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.

La aplicación del principio de no discriminación en el mercado mayorista tiene una importante trascendencia sobre el mercado minorista.

De esta manera, se ha obligado a TESAU a aplicar a terceros condiciones idénticas a las ofrecidas a empresas filiales o a los propios servicios a fin de que los competidores puedan competir con las ofertas realizadas por TESAU en el mercado minorista.

Precisamente, los parámetros en relación con la calidad de los servicios, los plazos de entrega y las condiciones de suministro que recoge la OBA permiten a esta Comisión comprobar si dicho operador aplica condiciones idénticas a la provisión de los servicios mayoristas respecto de sus servicios minoristas.

En conclusión, las obligaciones en materia de no discriminación se configuran como medidas necesarias para el adecuado desarrollo de los mercados, siendo medidas concretas y perfectamente definidas cuyo incumplimiento genera una distorsión en el mercado susceptible de ser sancionada.

En la instrucción del procedimiento, tal y como se ha señalado en el Hecho Probado, ha quedado acreditado que TESAU ha provisto a los operadores en plazos diferentes, para peor respecto de sí misma, los servicios mayoristas PPC en relación con el servicio minorista ADSL, durante el periodo de febrero de 2007 a abril de 2008 y los servicios mayoristas PPD en relación con el servicio minorista STB durante el periodo de febrero de 2007 a febrero de 2008. Dicha conducta implica, de forma meridianamente clara, una vulneración de la obligación de no discriminación impuesta por la Resolución del Mercado 11, en la medida en que no es posible que TESAU haya suministrado los servicios mayoristas de acceso desagregado al bucle en los mismos plazos que a sus servicios comerciales si éstos proveen las solicitudes de servicios minoristas equivalentes en plazos inferiores. La infracción de la Resolución del



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Mercado 11 deriva en la comisión de una infracción tipificada en el artículo 53.r) de la LGTel.

Se procede a contestar las demás alegaciones formuladas por TESAU:

- a) TESAU manifiesta que no infringe la obligación de no discriminación desde el momento en que ha cumplido los plazos establecidos en la OBA para la provisión de servicios a los operadores alternativos. Asimismo alega, en su escrito de 6 de agosto de 2008, que el contenido de la obligación de no discriminación *“hace perfectamente expreso cómo la OBA es el mecanismo establecido por la CMT e impuesto a Telefónica como concreción de la obligación de no discriminación”*.

Se ha señalado anteriormente como la conducta examinada, supone un incumplimiento de la Resolución del Mercado 11 ya que la misma obliga a TESAU a prestar a los terceros operadores en el mercado mayorista el servicio de prolongación del par desagregado y compartido en los mismos términos, plazos y condiciones que se presta a sí misma para la provisión de servicios minoristas equivalentes.

Es cierto que los plazos, las condiciones de suministro y los parámetros de calidad de los servicios que se establecieron en la OBA vigente tratan de coadyuvar al cumplimiento de la obligación de no discriminación establecida en la Resolución del Mercado 11.

Sin embargo, debe señalarse que el cumplimiento de la obligación de no discriminación en modo alguno puede entenderse condicionado, y mucho menos limitado, por las herramientas concebidas, precisamente, para servir a su efectividad, como es el caso de la OBA. La OBA no puede constituirse en un límite a la obligación incondicionada de no discriminación.

En este sentido, el artículo 13.a) de la LGTel establece, en coincidencia con la Directiva Acceso, que *“[E]n particular, cuando se impongan obligaciones de no discriminación a un operador, se le podrá exigir que publique una oferta de referencia”*.

Pues bien, este marco es aún más esencial si cabe en el caso de la desagregación del bucle de abonado, que continúa siendo clave, como indica el Reglamento (CE) 2887/2000, para uno de los segmentos menos competitivos y para el que *“la experiencia demuestra que, en la mayoría de los casos, es necesaria una intervención reguladora debido al desequilibrio en la negociación por la posición de fuerza del operador preexistente (...) y a la falta de alternativas”* (10) razón por la cual *“[L]os operadores notificados deben facilitar la información y acceso desagregado a*





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*terceros en las mismas condiciones y con la misma calidad que la que disfrutaban sus propios servicios o las empresas asociadas y, a tal fin, la publicación por el operador notificado de una oferta de referencia adecuada para el acceso desagregado (...) contribuiría a crear condiciones de mercado transparentes y no discriminatorias”.*

En este marco, la obligación de TESAU de publicar un OBA tiene, así, una doble razón de ser: de una parte, salvar el desequilibrio en la capacidad de negociación de los terceros que deriva de su condición de operador con PSM y de otra, facilitar a esta Comisión la función de control de las obligaciones impuestas, concretamente la de no discriminación.

En consecuencia, la no discriminación impuesta a TESAU en absoluto puede considerarse obligación genérica, sino obligación específica en el sentido tanto de la Directiva Acceso, como de la LGTel.

En efecto, se trata de una de las obligaciones que pueden ser impuestas a operadores específicos, aquellos que disfrutaban de PSM, en virtud de los resultados del análisis, específico también, de la situación de los mercados definidos y con carácter ex ante.

Por tanto la concreta imposición de la obligación a TESAU genera para ella, y sólo para ella, y en los mercados identificados en cada caso, una obligación específica e incondicionada de no discriminación que en modo alguno queda reducida a la obligatoriedad del cumplimiento de la OBA. De otra forma, no se hubiera requerido a TESAU que remitiera con carácter mensual los parámetros de calidad en relación con la provisión de los servicios mayoristas y sus equivalentes minoristas, y que, en consecuencia, se tratara a sí misma de forma análoga a sus competidores, sino que hubiera bastado con imponer el cumplimiento de los plazos OBA.

Sostiene TESAU que el carácter **limitado de su obligación de no discriminación deriva de la propia Resolución del Mercado 11** y, en particular, de lo manifestado de que la obligación “*se concreta en la aplicación de todas las previsiones contenidas en la OBA*”.

De ningún modo puede acogerse la alegación de TESAU y ello porque, de ser así, la medida adoptada por esta Comisión contravendría los principios esenciales establecidos en las legislaciones comunitaria y nacional y traídos a colación anteriormente y en absoluto tal conclusión resulta de la Resolución en cuestión.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Así, tal Resolución establece que,

*“la imposición de esta obligación de no discriminación ex ante se justifica porque TESAU, el proveedor de acceso a nivel mayorista, tienen poder de mercado y competiría en el mercado minorista junto con los demandantes de acceso. En estos casos, los efectos de la discriminación se presumen necesariamente anticompetitivos y el derecho de la competencia ex post podría ser insuficiente.*

*La obligación de no discriminación consiste en que los operadores con PSM en el mercado mayorista, deben aplicar condiciones equivalentes en circunstancias semejantes a los operadores que presten servicios equivalentes, y proporcionar a terceros servicios e información de la misma calidad que los que proporcionen para sus propios servicios o los de sus filiales. En particular, la no discriminación debe referirse tanto a la calidad del servicio, como a los plazos de entrega y demás condiciones del suministro, con independencia de la ubicación física desde la que se solicita el acceso.*

*Como la calidad de servicio es difícilmente observable por la autoridad regulatoria y a efectos de posibilitar que las negociaciones de operadores alternativos con TESAU se lleven a cabo lo más rápidamente y se reduzcan, a la vez, considerablemente posibles conflictos de acceso, resulta necesario imponer a TESAU la obligación de transparencia (Art. 7 Reglamento de Mercados; Artículo 9 de la Directiva de Acceso), sobre, entre otros aspectos, los relativos a las características de la red, las especificaciones técnicas y las condiciones de suministro y utilización.”*

El tenor de la Resolución parcialmente transcrita no puede ser más claro y plenamente coincidente con las normas examinadas. TESAU debe, en consecuencia, observar toda la diligencia y actuar con la debida buena fe para que, en todo momento, las condiciones ofertadas sirvan para garantizar la obligación impuesta, cosa que no ha ocurrido en el presente supuesto.

En definitiva, no puede sostenerse, como entiende TESAU, que no existe discriminación desde el momento en que dicho operador ha cumplido los plazos de la OBA, dado que ello no basta para cumplir la obligación de no discriminación respecto de sus servicios minoristas.

Por último, en cuanto a la alegación de TESAU sobre el principio de especialidad, invocando a la OBA como de aplicación preferente sobre el principio de no discriminación, procede rechazarla. El principio de especialidad normativa propugna la aplicación preferente de la norma especial frente a la norma general, en su aplicación concreta a los casos por ella previstos. No se está aquí ante la disyuntiva de aplicar dos



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

normas o dos resoluciones distintas. La OBA no es una norma o regulación "especial" frente a la Resolución del Mercado 11 y la normativa sectorial aplicable, sino la oferta, de obligada formulación para TESAU, en la que concreta los servicios, procedimientos y precios aplicables al acceso al bucle por terceros operadores constituyéndose en herramienta al servicio del cumplimiento de las obligaciones impuestas.

- b) Por otra parte, TESAU alega que el reconocimiento por esta Comisión de que cumplir los plazos OBA es cumplir con las obligaciones impuestas y luego pretender que dicho cumplimiento no implica necesariamente que se esté cumpliendo con una obligación más genérica de no discriminación, supone violar la confianza legítima de dicho operador.

Este operador manifiesta en su escrito de alegaciones a la propuesta de Resolución que, aun aceptando la diferencia entre los plazos aplicados a la provisión de servicios mayoristas y servicios minoristas, la misma no sería sancionable sino corregible por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

En concreto TESAU indica que esta Comisión es el órgano competente que, analizando las informaciones aportadas por dicho operador con carácter mensual, debe verificar el cumplimiento de la obligación de no discriminación pudiendo adoptar las medidas correctoras como paso previo a la incoación de un expediente sancionador. En la misma dirección indica que esta Comisión ha venido reconociendo que la OBA es el instrumento necesario para asegurar que TESAU preste los servicios mayoristas que le requieren sus competidores en condiciones óptimas, justas y eficaces. Por ello entiende que *"sostener que dicho operador está incumpliendo la obligación de no discriminación porque a pesar de haber entregado el servicio de prolongación de par en los plazos estipulados por la OBA, los podría haber entregado en menos tiempo que aquel en el que incurre para prestarse sus propios servicios minoristas supuestamente equivalentes constituiría una violación del principio de protección de la confianza legítima reconocido en nuestro ordenamiento jurídico"*.

En ese sentido manifiesta que si desde principios del año 2007, como esta Comisión considera probado, TESAU hubiera venido desarrollando una conducta discriminatoria, el regulador hubiera podido adoptar medidas correctoras. Y por ello, debido a la inactividad de esta Comisión en este sentido, TESAU en aras del principio de confianza legítima ha continuado actuando de la misma manera *"en el entendimiento de que con su cumplimiento de los plazos OBA cumplía con sus obligaciones respecto a los operadores"*.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El principio de confianza legítima, de construcción jurisprudencial, relacionado por el Tribunal Supremo con los principios de seguridad jurídica y buena fe en las relaciones entre la Administración y los particulares, ha sido recogido como principio al que está sometida la Administración en su actuación, en el artículo 3 de la LRJPAC.

Conforme a lo establecido por el Tribunal Supremo, *“el principio de protección de la confianza legítima puede ser admitido (...) como un corolario del principio de seguridad jurídica, que está consagrado en el artículo 9.3 CE (...) y tiene por finalidad garantizar la previsibilidad de las situaciones y de las relaciones jurídicas en el marco del Estado de derecho”* (Sentencia de 13 de septiembre de 2002, Ar. 9348).

En primer lugar, ha de señalarse que no puede invocarse el principio de confianza legítima ante la inexistencia de base objetiva para la confianza, en los supuestos de falta de legitimidad de los intereses para los que pretenden obtener cobertura jurídica los peticionarios. Así, la jurisprudencia se ha pronunciado en reiteradas ocasiones en el sentido de que no se puede invocar la confianza legítima ante una situación de ilegalidad por parte del administrado. Por todas, pueden citarse las Sentencias de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo de 18 de abril de 1993 (Ar. 2839) y de 20 de marzo de 1996 (Ar. 3373), señalando esta última que:

*“(...) ni puede considerarse afectada en grado relevante la seguridad jurídica, ni la buena fe, o la congruencia con los actos de la Administración o el principio de confianza legítima del administrado porque la posible negligencia, ignorancia o mera tolerancia de la Administración respecto al hecho del ejercicio de tal actividad sin licencia, no legitima ni genera derechos subjetivos o expectativa jurídica alguna, objeto de específica tutela, repetimos, al tratarse de una infracción urbanística permanente y reiterada en el tiempo”.*

Asimismo, el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía establece que:

*“Y, desde luego mal puede invocarse tal principio –refiriéndose al principio de buena fe- por parte de quien construye clandestinamente y sin respetar los usos del suelo, sin que a nadie se le escape hoy la necesidad de solicitar licencia para edificar” (...). “Y lo mismo hemos de decir respecto al principio de confianza legítima, que, por lo demás, sólo puede invocarse en relación a actos de la Administración que hayan inducido a orientar la conducta de quien la invoca en sentido desventajoso, lo que nada tiene que ver con la conducta del aquí actor que se limita a obtener lo que no le corresponde, al margen de toda legalidad, y a esperar que pase el tiempo”* (Sentencias de 4 y 8 de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

septiembre de 2000 del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, Sala de lo Contencioso-Administrativo, RJCA 2000/2288 y RJCA 2000/2289).

Acerca del significado y formulación del principio de confianza legítima ha de señalarse que, en virtud del principio de legalidad, le está vedado a la Administración Pública actuar en ejercicio de sus potestades de manera abusiva (arbitraria) o en exceso de poder. Es precisamente en el primer caso, el del abuso en el ejercicio de potestades, el de la arbitrariedad, comprendidos dentro del principio de legalidad, en que la Administración deberá motivar y señalar las razones para su actuación. Si tal actuación supone una alteración en la interpretación de la norma o un cambio en la manera de regular o de resolver, solo estará legítimamente autorizada para hacerlo, si respeta, entre otros, la confianza que los administrados tienen en su forma o dirección de la actuación.

Pues bien, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones no ha inducido en TESAU la idea de que el cumplimiento de la OBA implica un cumplimiento automático del principio de no discriminación. De las Resoluciones del Mercado 11 y de 14 de septiembre de 2006 no se desprende de forma alguna dicha interpretación.

Como se ha afirmado con anterioridad, TESAU no sólo tenía conocimiento de que la OBA es una obligación de mínimos, que debe cumplir en su totalidad sino que también sabía de las posibles consecuencias de un incumplimiento de la Resolución del Mercado 11 así como de la Resolución de 14 de septiembre de 2006.

Esta Comisión, teniendo en cuenta los datos aportados por TESAU sobre los plazos de provisión de los servicios mayoristas OBA (PPC y PPD), ha ejercido su competencia de control y vigilancia sobre la evolución de los tiempos medios, en virtud de la cual detectó una conducta discriminatoria por parte de dicho operador.

En ese sentido, el regulador abrió un periodo de información previa en virtud del cual resultaron indicios del incumplimiento de las resoluciones de esta Comisión correspondientes a los Mercados 11 y 12. A continuación, se dio inicio a este procedimiento sancionador, dando a TESAU la posibilidad de alegar y corregir su conducta discriminatoria durante la tramitación de dicho procedimiento así como del periodo de información previa al sancionador.

En segundo lugar, alega TESAU que esta Comisión tenía que haber adoptado medidas correctoras en la OBA si veía problemas en la actuación de TESAU.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En este punto cabe recordar que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones puede modificar de oficio la oferta de referencia y puede asimismo modificar tal oferta a instancia de los operadores, cuando proponen cambios que pueden resultar beneficiosos para ellos.

Precisamente a raíz del escrito presentado por TESAU con fecha 27 de junio de 2005, mediante el cual planteó numerosas modificaciones a la OBA, esta Comisión inició un procedimiento de revisión de la misma – expediente con número de referencia MTZ 2005/1054-, que finalizó con la Resolución de 14 de septiembre de 2006.

Por otra parte, la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones ha modificado de oficio la OBA en varias ocasiones. A título de ejemplo, el procedimiento de modificación de la OBA actualmente en tramitación (expediente con número de referencia DT 2008/196), ha sido iniciado de oficio por la Comisión.

Ahora bien, la potestad de esta Comisión de modificar de oficio la OBA no excluye ni enerva la obligación de TESAU de garantizar la no discriminación.

Es a la propia TESAU a quien incumbe que las condiciones ofertadas a través de la OBA sean las adecuadas para servir al cumplimiento de todas sus obligaciones, sin que la capacidad de intervención de la Comisión sustituya tal responsabilidad.

Es preciso en este punto recordar la naturaleza que tienen las ofertas de referencia como, entre otras, la OIR y la OBA. Como ha señalado esta Comisión y ratificado la Jurisprudencia<sup>10</sup>, la Oferta de Referencia es una Oferta que formula el operador a los terceros con quienes se ve obligado a celebrar acuerdos de acceso, naturaleza que no resulta alterada por el hecho de que se reconozca a esta Comisión (artículo 7.3 del Reglamento de Mercados) capacidad de intervención para imponer modificaciones, en su caso.

---

<sup>10</sup> Sirva como ejemplo, entre otras, la Sentencia del Tribunal Supremo de 29 de abril de 2008 en la cual ha señalado que "(...) no cabe tachar de imprecisas las resoluciones de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 9 de agosto de 2001, de 21 de febrero de 2002 y de 28 de febrero de 2002, ya que establecen las obligaciones que competen a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., en su calidad de operador dominante, vinculando a la obligatoriedad de la Oferta de Interconexión de Referencia 2001, de realizar las adaptaciones del modelo de interconexión por capacidad en un período máximo de 60 días naturales desde su entrada en vigor, que se produjo el 17 de agosto de 2001, y de hacer sus mejores esfuerzos para que se haga efectiva la implantación de aquellos enlaces por capacidad que solicite el operador de telecomunicaciones LINCE TELECOMUNICACIONES, S.A.U., de acuerdo con los términos publicados en la Orden de Interconexión de Referencia vigente".



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Así, la misma TESAU se refiere a la OBA en diversas ocasiones como “la OBA de Telefónica”, porque es ella la que en primer término formula la oferta.

Desde ese punto de vista, es indiscutible ya no la mera posibilidad de TESAU de proponer modificaciones a la oferta publicada en cada momento, sino la obligatoriedad misma de hacerlo cada vez que las condiciones publicadas hayan quedado obsoletas, dada la evolución de sus procesos internos- cuando se trate de condiciones técnicas y plazos- y/o de sus costes- cuando se trate de los precios-, y hayan dejado de resultar, por tanto, adecuadas para garantizar las obligaciones impuestas.

Entender que tal responsabilidad compete en exclusiva al regulador, como resulta de la tesis sostenida por TESAU, implica transformar la condición de la OBA de la oferta que es, y por tanto de responsabilidad de la operadora, en una suerte de norma reglamentaria que convierte sus condiciones en límites de mínimos y máximos de las obligaciones impuestas, escapando, una vez publicada, a toda responsabilidad por parte del obligado oferente.

Llegados a este punto no se debe dejar de señalar la importancia que tiene el desequilibrio de información que, inevitable y generalizadamente, existe entre los operadores sometidos a regulación y los reguladores mismos, desequilibrio que exige de aquéllos una especial diligencia y buena fe en el cumplimiento de las obligaciones que les son exigibles.

Ninguna intervención reguladora es capaz de solventar tal desigualdad sin esa buena fe y diligencia de los obligados en el suministro de información. De ahí que, en aplicación al mismo tiempo del principio de mínima intervención que preside el marco regulador, competa a los operadores declarados con PSM garantizar que las condiciones que ofrecen a terceros son, en todo momento las adecuadas para que éstos puedan competir en igualdad de condiciones con sus propios servicios minoristas o los de sus filiales y asociadas, en beneficio de los ciudadanos, destinatarios de los beneficios de la competencia en el mercado.

Y lo anterior es así sin perjuicio de la capacidad de modificación que esta Comisión tiene cada vez que detecte la necesidad de intervenir en salvaguarda de la capacidad de competir de los operadores alternativos a TESAU, la cual, de ninguna manera, suple la obligación que a ésta corresponde.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por ello ha señalado reiteradamente esta Comisión que “la mera publicación no puede entenderse por sí sola como cumplimiento de la obligación de disponer de ella en las condiciones establecidas por esta Comisión, sino que dicha publicación ha de ir acompañada de la implementación efectiva de los medios necesarios para atender la demanda de servicios que se pudiera producir por parte de los operadores autorizados.” (por todas, ver las Resoluciones dictadas en los expedientes AJ 2003/81, RO 2004/1811 y RO 2006/12).

En definitiva, es responsabilidad de TESAU, y como tal ineludible para ella, garantizar diligentemente que las condiciones ofertadas no coloquen a los terceros operadores en una situación de imposibilidad de competir, como ha sido el caso objeto de las presentes actuaciones, sin que pueda acogerse a las condiciones recogidas en su propia OBA, cuya modificación puede y debe siempre proponer.

En conclusión, no se vulnera, en el presente procedimiento, el principio de confianza legítima. En primer lugar, esta Comisión no ha tenido ninguna conducta equívoca sobre el aspecto examinado y no ha establecido en ningún caso, a través de sus Resoluciones, que cumpliendo los plazos medios generales de la OBA TESAU no estaba incumpliendo su obligación de no discriminación en la provisión de los servicios mayoristas aquí analizados respecto de los servicios minoristas que se autopresta. Por ello, esta Comisión no ha creado una situación de inseguridad jurídica para TESAU creando un criterio diferente en relación con el alcance del cumplimiento de las obligaciones impuestas por el Mercado 11 y contenidas en la OBA. En segundo lugar, TESAU estaba en condiciones de predecir las consecuencias de sus actos u omisiones en este supuesto, es decir tenía conocimiento del alcance que desde el punto de vista regulatorio tiene el incumplimiento de la obligación de no discriminación establecido por la Resolución del Mercado 11.

- c) TESAU sostiene, en sus escritos de alegaciones de 8 de febrero y de 6 de agosto de 2008, que la existencia de diferencias técnicas hacen imposible la comparativa de servicios realizada en el marco del presente expediente y, que aun siendo comparables, los plazos de provisión no son homogéneos, razón por la cual resulta imposible su comparación.

TESAU justifica dichas diferencias en los plazos de provisión de los servicios comparados –Mayorista PPC con minorista ADSL y Mayorista PPD con Minorista STB- sobre la base de tres aspectos del procedimiento de prolongación de par que, a su juicio, explican por qué es lógico que el tiempo de provisión del servicio OBA PPD sea mayor que el de su equivalente de alta en el STB minorista. Dichos factores





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

fundamentales son: el periodo de validación, la concertación de la ventana de actuación, y el número de actuaciones que conlleva el servicio PPD.

- El **Período de Validación**, de conformidad con lo alegado por TESAU, se incluye para contabilizar el tiempo de provisión del servicio mayorista PPD pero no para el alta en el STB. Constituye el período de 5 días tras la recepción de la solicitud en el que TESAU podrá aceptar o denegar la petición. Dentro de este plazo dicho operador debe enviar un correo electrónico indicando si la solicitud ha sido aceptada.

Al respecto TESAU manifiesta, en su escrito de 6 de agosto de 2008, que *“las tareas administrativas de validación de siguen realizando –y, necesariamente, contabilizando- en el caso de los servicios mayoristas, mientras que en el caso minorista no forman parte del cómputo del tiempo de provisión, que arranca con la aceptación de las peticiones, posterior a la comprobación de los datos”*.

De forma que, efectivamente, en los plazos de provisión del PPD definidos en la OBA se encuentra incluido el período de validación, y en cambio, según TESAU en los procedimientos internos configurados para proveer un alta STB dicha comprobación se hace con anterioridad.

La Resolución de 14 de septiembre de 2006 de modificación de la OBA estableció cómo se tenían que calcular los tiempos medios de provisión. Así, el Anexo II sobre los indicadores de calidad de la Resolución, en relación con la definición del indicador de calidad *“tiempo medio de provisión del servicio”* para el alta en el STB:

*“STB: 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”*.

Es decir, el tiempo de provisión del servicio a efectos de cálculo del indicador de calidad del servicio minorista correspondiente debe incluir el periodo de validación de la solicitud del cliente, y ello porque lógicamente la validación o comprobación de la viabilidad de una solicitud es un proceso que tiene sentido que se haga con posterioridad a la recepción de la solicitud.

Debe indicarse que si la información suministrada no incluyese el período de validación o comprobación interna que lleva a cabo TESAU con sus solicitudes se estaría incumpliendo la OBA de 2006, que indica claramente cómo ha de aportarse la información requerida.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Más aun, en la Resolución de 22 de mayo de 2008, que analiza en profundidad los procedimientos internos de las actividades equivalentes en autoprestación de TESAU, se efectúa una comparativa detallada de los plazos de cada una de las tareas de la actividad equivalente en autoprestación de TESAU, en relación con el servicio de prolongación del par y que se reflejan en la siguiente tabla:

Actividades en autoprestación (caso ADSL)		Servicios OBA	
Hito/Tarea	Plazo (laborables)	Plazo (laborables)	Hito/Tarea
<i>Solicitud cliente (SPM)</i>	Indefinido	5 días	<i>Solicitud vía SGO</i>
<b>Validación autoprestación</b>			<b>Validación OBA</b>
<i>Entrada solicitud interna (ATLAS)</i>			<i>Entrada solicitud interna (ATLAS)</i>
<b>Asignación de facilidades</b>		Ejecutado por OA	<b>Asignación de facilidades</b>
<b>Activación de facilidades</b>		Ejecutado por OA	<b>Activación de facilidades</b>
		6 días	<b>Período de coordinación entre operadores<sup>11</sup></b>
<b>Período de coordinación para visita a domicilio<sup>12</sup></b>	Indefinido	Indefinido	<b>Período de coordinación para visita a domicilio<sup>2</sup></b>
<b>Trabajo en localizaciones (central y domicilio)</b>		Indefinido	<b>Trabajo en localizaciones (central y domicilio)</b>
<i>Efectividad (ATLAS y SPM)</i>			<i>Efectividad (ATLAS)</i>
			<i>Entrega servicio en SGO</i>

En esta tabla puede comprobarse cómo la actividad equivalente en autoprestación de TESAU considerada incluye el periodo de validación al igual que el servicio OBA de prolongación de par. En este sentido, la propia información que TESAU aportó sobre las subtareas que implicaban sus procedimientos incluían el período de validación en autoprestación, lo que es contradictorio con las alegaciones presentadas en el presente expediente.

Así, en el fundamento Sexto apartado 1.3 de la citada Resolución de 22 de mayo de 2008, se establece lo siguiente:

*“Los sistemas comerciales de Telefónica, análogamente a como se procede en los servicios OBA, llevan a cabo la validación de la solicitud al objeto de verificar la existencia de la dirección indicada por el cliente y la disponibilidad de recursos de red”.*

<sup>11</sup> Solamente en prolongación de par sobre bucle existente.

<sup>12</sup> Obligatorio en STB (o bien prolongación de par en bucle vacante) y opcional en ADSL (o bien prolongación de par sobre bucle existente).



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo el apartado 2.2 del mismo fundamento, dispone que:

*“Pues bien, al objeto de consolidar en un único sistema toda la información relativa a comparativas de provisión de servicios OBA y minoristas, parecería apropiado llevar a cabo la incorporación a SICOBA tanto de los citados indicadores de calidad como de los volúmenes de servicios provisionados mensualmente por central.*

*Asimismo, y al objeto de evitar ambigüedades en la incorporación de los citados plazos medios de provisión de los servicios OBA y minoristas, TESAU deberá calcularlos según la fecha de cumplimiento de los hitos siguientes:*

- i. Solicitud de cliente de Telefónica vía SPM (en autoprestación del servicio ADSL), vía MIGA o SPM (en autoprestación del servicio STB) o de la solicitud vía SGO (en el servicio OBA).*
- ii. Entrega del servicio interno vía SPM (en autoprestación del servicio ADSL), vía MIGA o SPM (en autoprestación del servicio STB) o vía SGO (en OBA).”*

Lo anterior viene a corroborar el criterio ya establecido en la Resolución de esta Comisión de 14 de septiembre de 2006 para el cálculo del tiempo medio de provisión de los servicios minoristas equivalentes al mayorista de prolongación de par, esto es, el hito inicial para contabilizar los tiempos es la recepción por TESAU de la solicitud de su cliente, de forma análoga al servicio de prolongación de par, y no la aceptación de la solicitud, como parece dar a entender TESAU.

Es evidente que TESAU también realiza un proceso de comprobación de datos en el caso de una solicitud de alta en el servicio STB, asimilable a un tiempo de validación de la solicitud en los servicios OBA. En consecuencia, TESAU no puede ampararse en este factor para justificar la diferencia en los plazos medios de provisión de servicios mayoristas y minoristas.

Por otra parte, el periodo de validación de 5 días para el servicio OBA de prolongación de par es un plazo máximo previsto al efecto de que TESAU efectúe las correspondientes comprobaciones de los datos consignados en la solicitud del operador y aceptar o denegar la solicitud. Si bien el operador puede, eventualmente, cancelarla dentro del periodo de validación, éste no es el objeto de dicho plazo y ello no implica en modo alguno que TESAU deba agotar el plazo máximo de 5 días para la aceptación o denegación de la solicitud, tal y como ésta alega en su escrito.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- La **Concertación de la Ventana de actuación**. TESAU debe comunicar al operador, en un plazo máximo de 4 días desde la aceptación de la solicitud y con 2 días de antelación, la ventana de actuación. Asimismo, dicho operador dispondrá de tres días tras la aceptación de la solicitud para concertar, en su caso, la fecha de actuaciones en el domicilio del abonado.

TESAU añade, en sus alegaciones de 6 de agosto de 2008, que *“la concertación de la ventana de actuación para la realización de trabajos en la provisión del servicio OBA PPD influye también en gran medida en la secuencia de tareas de los diferentes participantes y, sobre todo, en el tiempo de provisión del servicio. En el caso del servicio OBA, se tiene que concertar una ventana temporal con al menos dos días de antelación, rigidez introducida por la OBA y que no sucede en el caso minorista. Además, los trabajos se tienen que sincronizar durante dicha ventana de actuación, lo cual hace aconsejar que se programe con el tiempo suficiente para que todos los participantes en las tareas puedan coordinarse y actuar sin fallos”*.

En relación con el argumento aludido por TESAU, relativo al período de tiempo de antelación de 2 días para la comunicación de la ventana de actuación, debe indicarse que dicho trámite no implica que TESAU no pueda efectuar o planificar otras actividades en paralelo. Asimismo, TESAU tiene que realizar similares tareas de comprobación a las de la ventana de actuación para la provisión de sus servicios minoristas.

Estas alegaciones ya fueron contestadas en la Resolución de la Comisión de 22 de mayo de 2008, anteriormente mencionada, argumentándose lo siguiente:

*“Al respecto cabe señalar, en primer lugar, que no puede afirmarse que Telefónica haya manifestado en anteriores ocasiones ningún interés por reducir un plazo que, según manifiesta en sus actuales alegaciones, fuerza un estado de inmovilidad absoluta en la provisión del servicio con el consiguiente retraso en su entrega, lo que vendría a generar ciertas dudas sobre la veracidad de sus declaraciones.*

*Por otra parte, a la vista de las descripciones procedimentales observadas en el marco del presente expediente, ha podido constatarse que durante los dos días señalados no se produce la interrupción absoluta del proceso de provisión, como parece querer reflejar Telefónica; muy al contrario Telefónica puede realizar durante ese período otras actuaciones dirigidas a avanzar en la provisión del servicio, tales como tareas de asignación y activación de recursos. También constituye un período en el que, en su caso, se procede a contactar con el cliente al objeto de concertar la visita al domicilio.*

*Por lo expuesto, no parece que Telefónica aporte evidencias suficientes para justificar la improcedencia de comparar equitativamente los*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*servicios de prolongación de par con sus respectivas actividades equivalentes”.*

En cuanto al período máximo para concertar la eventual cita con el abonado debe manifestarse que, de acuerdo con las alegaciones de la propia TESAU, no existen diferencias técnicas entre el caso mayorista y minorista a la hora de concertar la cita para trabajos en el domicilio del abonado. La cita será concertada al menos con tres días de antelación (dentro de este plazo se incluye el período de dos días para la comunicación de la ventana de actuación a terceros operadores) y para sus servicios minoristas TESAU concretará con el abonado el plazo que estima conveniente, pero en todo caso precisará hacer sus propias actuaciones.

Por tanto, a la hora de computar este tiempo en el cálculo del tiempo medio de provisión para ambos servicios, debe considerarse que las actuaciones son equivalentes.

- **El número de actuaciones que conlleva el servicio PPD.** Al respecto, TESAU manifiesta que pese a que el servicio minorista requiere más actuaciones, éstas pueden ser realizadas en paralelo, haciendo posible la reducción de los plazos de provisión.

Dicho operador añade, en su escrito de 6 de agosto de 2006, que *“Otro aspecto de gran importancia es que, a pesar de que el servicio minorista implica un mayor número de actuaciones, como bien indica esa CMT, éstas se pueden realizar de manera paralela, por lo que los tiempos de gran parte de subtareas no se suman para el cómputo del tiempo total de provisión”.* Indicando asimismo que *“La CMT argumenta al respecto que los plazos recogidos en la OBA son siempre máximos y que permiten la realización de tareas en paralelo, pero no analiza en detalle las subtareas”.*

TESAU hace alusión al número de actuaciones y la imposibilidad de su realización en paralelo en el servicio mayorista (contrariamente a los minoristas), dada la rigidez de los procedimientos administrativos para la provisión de los servicios y los plazos establecidos para los mismos. A este respecto, como ya se señaló en la propuesta de resolución, los plazos recogidos en la OBA son siempre máximos, estando TESAU en disposición de realizar determinadas tareas con la misma eficiencia que pone en práctica para la provisión de sus servicios minoristas. Ello redundaría en una reducción de los plazos a niveles similares a los de sus servicios minoristas equivalentes.

En segundo lugar, esta Comisión entiende que las subtareas de que se componen las actividades equivalentes en autoprestación de TESAU se analizan en detalle en la referida Resolución de 22 de mayo de 2008, indicándose al respecto, como ya se ha expuesto en el punto anterior,



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

que este operador está en disposición de planificar actividades en paralelo, incluyendo la gestión de cita para trabajos en el domicilio del abonado, en caso de ser necesarias dichas actuaciones.

Todos estos mismos argumentos respecto de las diferencias técnicas son aplicables a la comparativa entre los servicios PPC (mayorista) y STB (minorista). En consecuencia, se rechaza esta alegación.

Finalmente, TESAU alega en su escrito que *“aunque conceptualmente los servicios mayoristas y los minoristas pueden ser equivalentes y pueden ser utilizados en ciertas comparaciones, a la hora de la comparación DIRECTA de los tiempos de provisión no se trata de situaciones equiparables”*.

Procede rechazar lo alegado por TESAU sobre la falta de homogeneidad de los plazos dado que, como se ha podido comprobar en el marco del expediente DT 2006/1586, y la propia TESAU ha estimado al presentar SICOBA, los servicios aquí comparados conllevan actividades y procesos que resultan similares y, en consecuencia, los procedimientos aplicados son comparables.

- d) TESAU reitera, en sus escritos de alegaciones, que desde el punto de vista técnico, los servicios más semejantes para efectuar una comparativa válida serían el PPD con portabilidad y el STB con portabilidad.

La comparación que propone TESAU no resulta adecuada, puesto que ambos procesos de portabilidad no son directamente comparables. Cuando se solicita el alta en un servicio PPD con portabilidad se deben tramitar dos procesos, por un lado la prolongación de par y por otro lado la portabilidad del número. Estos dos procesos deben transcurrir en todo momento de forma simultánea para entregar el servicio al usuario, por ello se llegan a solapar tareas entre ambos. Por el contrario, en el servicio de alta en el STB con portabilidad, ambos procesos no pueden hacerse de forma simultánea, sino que primero se realizaría el alta y posteriormente se efectuaría la portabilidad.

Esta Comisión entiende que dicha comparación permitiría introducir en el alta del servicio STB el periodo de 5 días que implica el proceso de portabilidad. De esta manera, los plazos medios de provisión del STB se verían incrementados acercándose a los de provisión del PPD y falseando, en consecuencia, las comparaciones.

- d) TESAU afirma que las fechas de trabajo en los servicios mayoristas se encuentran definidas a priori, puesto que en los servicios de desagregación de bucle se fija un período de 12 días para que se produzca el alta en el servicio. Por esta razón dicho operador concluye



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

que el servicio debe ser entregado con una fecha concreta (transcurridos 12 días tras la aceptación de la desagregación).

Esta Comisión entiende que la interpretación que realiza TESAU es errónea, puesto que el período de tiempo de 12 días corresponde a un plazo máximo para realizar la entrega del servicio, pudiendo en todo momento provisionar dicho servicio en un período de tiempo inferior al citado anteriormente.

- e) Por último, TESAU sostiene, en su escrito de alegaciones a la propuesta de resolución, que no puede entenderse como acreditado un perjuicio desde el plano meramente teórico, sino que debe procederse a una contextualización de la situación y valorar la existencia real de perjuicios para el operador y sus clientes. Este operador entiende que, en tiempos absolutos, dos días de diferencia entre unos plazos y otros, máxime cuando se encuentran en el contexto de los plazos OBA, no parecen o no deberían ser demasiado relevantes. Y por ello considera dos variables esenciales: el retraso imputado de diferencia en los plazos en los que TESAU provee sus propios minoristas y la calidad y plazos de provisión de los servicios minoristas de FTE a sus propios clientes finales. A estos efectos aporta datos extraídos de la información remitida por los operadores y que puede obtenerse de la Web del Ministerio.

En concreto TESAU sostiene que las denuncias de los operadores del Grupo France Telecom, ya sea FTE o YA.com encierran una enorme falacia al esconder las deficiencias en sus operaciones de provisión de servicios a los clientes finales, y realiza las siguientes afirmaciones:

*“nada puede suponer que el plazo de entrega del PPC de la OBA sea de 8,28 días frente a los 5,3 que ha empleado Telefónica en provisionar su minorista ADSL (siempre dentro de los plazos OBA), cuando luego YACOM no le entrega el servicio a su cliente hasta el día 42”.*

*“Es esencial ver como FT está tardando una media de 37 días en provisionar sus servicios por lo que parece imposible que los 2 días o los 2,98 días de diferencia entre los plazos que aplica Telefónica al operador respecto de su minorista en nada afectan ni perjudican a dicho operador”.*

Por todo ello, concluye que no cabe en Derecho imponerle una sanción exorbitante, supuestamente justificada en unos daños a terceros operadores que, por inexistentes, no han sido ni pueden ser acreditados.

En primer lugar, procede señalar que no es objeto del presente procedimiento valorar la actuación de otros operadores respecto de sus



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

usuarios finales. TESAU ha de cumplir sus obligaciones como PSM con independencia de la conducta de terceros operadores en el mercado, no siendo admisible esta consideración de la imputada.

De otra parte, los datos que TESAU aporta sobre FTE -extraídos de la información remitida por los operadores y que puede obtenerse de la Web del Ministerio- no son en absoluto representativos de la situación objeto de este expediente (circunstancia que el mismo Ministerio reconoce en las notas a pie de cada tabla, en algunos casos).

Finalmente, en ningún caso podrían compararse dichos plazos porque en la información aportada por TESAU se considera como indicador el percentil 95 días (P95) mientras que en el presente procedimiento no se está sancionando por el mismo sino por los tiempos medios de provisión.

Es lógico que los plazos que indica TESAU sean mayores porque el procedimiento **“percentil 95” mide el tiempo máximo de provisión de los servicios sobre el 95% de las altas del mes con menores tiempos de provisión** y, en cambio el **tiempo medio de provisión mide el tiempo medio de todas las altas del mes**.

En consecuencia, TESAU presenta a esta Comisión datos que no son en absoluto parámetros comparables, debiendo rechazarse la consecuencia que la imputada extrae de los mismos.

### **TERCERO. Culpabilidad en la comisión de la infracción y ausencia de circunstancias eximentes de responsabilidad.**

Una vez acreditada la existencia de una infracción creada y tipificada por la Ley, el ejercicio efectivo de la potestad sancionadora precisa de un sujeto pasivo al que se impute su comisión. La realización de un hecho antijurídico debidamente tipificado ha de ser atribuida a un sujeto culpable.

En relación con el principio de culpabilidad, el legislador español ha recogido el principio de culpabilidad en Derecho Administrativo sancionador al regular la potestad sancionadora de la Administración a partir del artículo 130.1 de la LRJPAC. Para la imposición de una sanción por la Administración, se exige que el sujeto infractor sea culpable de los actos sancionados.

Como se ha señalado por la jurisprudencia y doctrina aplicables y por esta Comisión en anteriores ocasiones, se entiende que el sujeto es culpable si la infracción es consecuencia de una acción u omisión imputable a su autor –esto es, si no se dan en él circunstancias que alteren su capacidad de obrar-, al menos por malicia o imprudencia, negligencia o ignorancia inexcusable (entre





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

otras, sentencias del Tribunal Supremo de 22 de febrero de 1992 [RJ 1992\852], de 9 de julio de 1994 [RJ 1994\5590]).

Esto es, la imputabilidad de la conducta puede serlo a título de dolo o culpa. Actúa culposamente quien evita la diligencia debida en la observancia de la norma (STS de 22 de noviembre de 2004 –RJ 2005\20) y dolosamente quien conoce y quiere realizar el hecho ilícito.

En lo que aquí interesa, resulta que la consideración conjunta de lo dispuesto por el artículo 130.1 de la LRJPAC y el artículo 1104 del Código Civil lleva a concluir que, en el cumplimiento de las obligaciones, ha de ponerse aquella diligencia que resulte exigible en función de la propia naturaleza de la obligación y de las circunstancias de las personas, el tiempo y el lugar.

Es decir, la culpa se caracteriza por la ausencia de voluntad de producir un determinado resultado y el descuido del sujeto para evitarlo, siendo evitable, ya sea de forma consciente, cuando se ha previsto, o inconsciente, cuando no se ha previsto el resultado pero éste era previsible. En consecuencia, cabe atribuir responsabilidad a título de negligencia, entendida como la falta de diligencia debida para evitar un resultado antijurídico, previsible y evitable.

Por otro lado, nos encontramos ante la figura del dolo cuando se cumplen los dos elementos que lo integran: el intelectual y el volitivo. El primero implica que el autor tiene conocimiento de los hechos constitutivos del tipo de infracción así como de su significación jurídica, mientras que el segundo supone el querer realizar el hecho ilícito.

Como ha afirmado la doctrina y la jurisprudencia (por todas, STS de 3 de marzo de 2003, RJ 2003\2621), *“en Derecho Administrativo Sancionador (...) por regla basta la imprudencia para que se entienda cometida la infracción y, salvo advertencia legal expresa en contrario, no es exigible el dolo que de otra suerte, caso de haberse dado, únicamente opera como elemento de graduación (agravante) de la sanción. Así se establece con carácter general en el artículo 131.3.a) LPAC –con el rótulo de intencionalidad- sin perjuicio de que en muchas leyes sectoriales se haga esta prevención con mayor o menor precisión”*<sup>13</sup>.

Precisamente, en la normativa sectorial de telecomunicaciones, podemos encontrar ambos supuestos: unos en los que la ley recoge el dolo como un elemento subjetivo del tipo de forma expresa, excluyendo así la posibilidad de cometer la infracción por mera imprudencia, como por ejemplo el artículo 53.e) o el 53.o) de la LGTel<sup>14</sup>, donde el ilícito debe cometerse de forma deliberada, y

<sup>13</sup> A. Nieto, Derecho Administrativo Sancionador. Cuarta edición, Tecnos: Madrid, 2005, pág. 391.

<sup>14</sup> El artículo 53.e) de la LGTel establece que se considera infracción muy grave *“la producción deliberada de interferencias definidas como perjudiciales en esta ley (...)”*. De la misma forma, el artículo 53.o) determina como infracción muy grave *“el incumplimiento deliberado, por parte de los operadores, de las obligaciones en materia de interceptación legal de las comunicaciones impuestas en desarrollo del artículo 33 de esta ley”*.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

otros como el artículo 53.r) de la misma norma (LGTel), cuyo incumplimiento se sanciona en el presente procedimiento, en el que no se exige la concurrencia de dolo (intencionalidad), siendo suficiente la negligencia consistente en no dar cumplimiento a determinadas resoluciones de la Comisión durante un período largo de tiempo, lo que equivale a una infracción del deber de cuidado que le era exigible y cuyo resultado podría haber previsto.

TESAU era absolutamente consciente de su incumplimiento de la obligación de no discriminación en relación con los plazos de provisión de prolongación del par en relación con los plazos de provisión de sus servicios minoristas, de acuerdo con los hechos analizados en el presente procedimiento sancionador.

En ese sentido la entidad imputada es plenamente consciente de la especial responsabilidad que recae en ella de suministrar los servicios de acceso al bucle, en los plazos previstos y en igualdad de condiciones para todos los operadores.

Por lo tanto, concurre el requisito de culpabilidad en la actuación de TESAU, al quedar probado el incumplimiento de su obligación de no discriminación (elemento volitivo), siendo plenamente consciente de su incumplimiento y conociendo además los perjuicios e inconvenientes que podía causar dicha actitud a los operadores alternativos que solicitaran servicios de acceso (elemento intelectual).

La anterior conclusión no se ve afectada por la existencia de circunstancia alguna de exención o exclusión de la responsabilidad de los denunciados. Tales circunstancias eximentes, reguladas en el Derecho Penal, que son de aplicación en el Derecho Administrativo sancionador, tal y como ha señalado reiteradamente la Jurisprudencia y la doctrina, no concurren en el presente supuesto, pues o bien se refieren a circunstancias subjetivas que sólo pueden concurrir en las personas físicas y no en las jurídicas (alteraciones psíquicas en la percepción, minoría de edad), o bien se refieren a la existencia de causas que excluyen el nexo causal del sujeto con la acción (caso fortuito o fuerza mayor), o a la concurrencia de un error (conocimiento equivocado de los elementos de la conducta típica) o a circunstancias de estado de necesidad o miedo insuperable, no desprendiéndose la existencia de ninguna de estas causas del Hecho Probado único.

### **CUARTO. Calificación de la infracción como continuada.**

Tal y como dispone el artículo 4.6 del Reglamento de Procedimiento Sancionador “*será sancionable, como infracción continuada, la realización de una pluralidad de acciones u omisiones que infrinjan el mismo o semejantes preceptos administrativos, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión*”.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La interpretación de las condiciones requeridas para apreciar la concurrencia de una infracción continuada la ha realizado el Tribunal Supremo en repetidas ocasiones, entre otras en la Sentencia de 30 de noviembre de 2004 (RJ 2005/5402), de la siguiente forma:

*“Para apreciar la infracción continuada en el ámbito del Derecho administrativo sancionador, que constituye una transposición de los contornos jurídicos de esta institución referidos en el artículo 74 del Código Penal, se exige que concurren con carácter general los siguientes requisitos:*

*“a) La ejecución de una pluralidad de actos por el mismo sujeto responsable, próximos en el tiempo, que obedezcan a una práctica homogénea en el modus operandi por la utilización de medidas, instrumentos o técnicas de actuación similares.*

*b) La actuación del responsable con dolo unitario, en ejecución de un plan previamente concebido que se refleja en todas las acciones plurales que se ejecutan o con dolo continuado, que se proyecta en cada uno de los actos ejecutados al renovarse la voluntad infractora al presentarse una ocasión idéntica a la precedente.*

*y c) La unidad del precepto legal vulnerado de modo que el bien jurídico lesionado sea coincidente, de igual o semejante naturaleza.”*

En relación con esta última condición, el Tribunal Supremo señaló en dicha Sentencia que la acción continuada se produce cuando se fragmenta la realización por los empleados de la sociedad sancionada en una pluralidad de actos conducentes a evitar el cumplimiento de las normas aplicables (y que en el caso de autos se refería a la Circular 1/1999, de 4 de noviembre, de esta Comisión, en materia de preselección).

La consecuencia penológica de la existencia de una infracción continuada es la posibilidad de la apreciación de la sanción en su mitad superior o incluso en la mitad inferior de la pena superior en grado, en su caso, como dispone el artículo 74.1 del actual Código Penal<sup>15</sup>. La aplicación de este principio al ámbito del Derecho Administrativo sancionador ha sido plenamente confirmada por la jurisprudencia. A título de ejemplo, puede tenerse presente la Sentencia del Tribunal Supremo de 21 marzo de 1997 (RJ 1997/2177), que señala:

---

<sup>15</sup> *“No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, el que, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión, realice una pluralidad de acciones u omisiones que ofendan a uno o varios sujetos e infrinjan el mismo precepto penal o preceptos de igual o semejante naturaleza, será castigado, como autor de un delito o falta continuados, con la pena señalada para la infracción más grave, que se impondrá en su mitad superior, pudiendo llegar hasta la mitad inferior de la pena superior en grado.”*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*“(...) Efectivamente dado el carácter de potestad sancionadora, ésta debe regirse por aquellos principios penales que por ausencia de normativa concreta en la materia son de aplicación a las sanciones administrativas, por lo que debe aplicarse el artículo 69 bis del Código Penal, que determina la forma de penar aquellos actos ejecutados dentro de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión, realice una pluralidad de acciones que ofendan a uno o varios sujetos e impugnan el mismo precepto y de la misma forma, se sancionará tal actuar como delito continuado, y en la pena señalada en cualquiera de sus grados por la infracción más grave, que podría ser aumentada hasta el grado medio de la pena superior.”<sup>16</sup>*

Aplicando los criterios citados a las circunstancias del presente caso, se concluye que concurre una infracción continuada en relación con la conducta seguida por TESAU.

En primer lugar, existe una pluralidad de actos que, en el presente caso, se concretan en el incumplimiento, por parte de TESAU, de la obligación de no discriminación en la provisión de los servicios mayoristas de acceso desagregado y compartido del par, respecto de los servicios minoristas equivalentes que se presta a sí misma. Como se ha señalado en el Hecho Probado Único, tales incumplimientos se manifiestan en la discriminación en plazos para la provisión de dichos servicios OBA a los operadores (PPC y PPD), en condiciones peores respecto de los plazos de provisión de los servicios minoristas (ADSL y STB), todo ello en un periodo de tiempo determinado que abarca más de un año.

En segundo lugar, se da una actuación por parte de TESAU con dolo unitario o, al menos, con dolo continuado. Tal y como se ha indicado en relación con el carácter inexcusable de la conducta, existen indicios de una actitud dolosa en cuanto a la comisión de la infracción.

TESAU ha venido realizando la infracción de manera continuada, teniendo en cuenta que los incumplimientos afectan a varios operadores simultáneamente. De esta manera ha quedado acreditado el incumplimiento de la obligación de no discriminación de los servicios mayoristas PPC respecto del servicio minorista ADSL, durante el periodo de febrero de 2007 a abril de 2008, y de los servicios mayoristas PPD respecto del servicio minorista STB durante el periodo de febrero de 2007 a febrero de 2008.

En el presente caso, ha habido una pluralidad de omisiones de cumplimiento de la obligación de no discriminación impuesta a TESAU, fragmentadas a lo largo de más de un año, y sin justificación para ello, como ha quedado acreditado en el Hecho Probado Único.

<sup>16</sup> El artículo 74 corresponde con el artículo 69 a que se refiere la Sentencia reproducida.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En definitiva, dentro de los límites para sancionar la conducta de TESAU, se concluye que puede imponerse a TESAU la pena en su mitad superior, teniendo en cuenta que la sanción que se puede imponer a la infracción de TESAU es la máxima prevista legalmente.

### **QUINTO. Circunstancias modificativas de la responsabilidad infractora.**

Se procede a analizar, de acuerdo con los criterios de graduación contenidos tanto en el artículo 56.2 de la LGTel como en el artículo 131.3 de la LRJPAC, si concurren circunstancias modificativas de la responsabilidad infractora.

Así en el artículo 56.2 de la LGTel establece que la cuantía de la sanción que se imponga se graduará teniendo en cuenta, lo siguiente:

- a) *“La gravedad de las infracciones cometidas anteriormente por el sujeto al que se sanciona.*
- b) *La repercusión social de las infracciones.*
- c) *El beneficio que haya reportado al infractor el hecho objeto de la infracción.*
- d) *El daño causado.”*

*Además, para la fijación de la sanción se tendrá en cuenta la situación económica del infractor, derivada de su patrimonio, de sus ingresos, de sus cargas familiares y de las demás circunstancias personales que acredite que le afectan.”*

Por su parte, el artículo 131.3 de la LRJPAC señala que en la determinación normativa del régimen sancionador, así como en la imposición de sanciones por las Administraciones Públicas se deberá guardar la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada, considerándose especialmente los siguientes criterios para la graduación de la sanción a aplicar:

- “a) La existencia de intencionalidad o reiteración*
- b) La naturaleza de los perjuicios causados*
- c) La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.”*

### **a) Circunstancias agravantes.**

No concurren causas de agravación de la responsabilidad de TESAU en el presente caso.

### **b) Circunstancias atenuantes.**

La única circunstancia atenuante que procede considerar es el hecho de que TESAU haya procedido a reducir paulatinamente los plazos de provisión de los



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

servicios mayoristas de la OBA, acercando sus valores a los plazos de los servicios minoristas equivalentes, tal como ha sido analizado en el Hecho Probado Único.

Al respecto cabe destacar que en el mes de agosto del presente año los plazos de provisión del servicio mayorista PPC respecto del minorista ADSL han sufrido variación menor a la baja, siendo la diferencia entre los mismos de 0,38 días); mientras que la diferencia para ese mes entre los plazos de provisión del servicio minorista STB respecto del Mayorista PPD ha descendido 0,41 días (Ver Anexo II). Pero en ambos casos siempre en detrimento de la prestación de los servicios mayoristas.

El artículo 21.5ª del Código Penal señala como circunstancia atenuante de la responsabilidad criminal, “[l]a de haber procedido el culpable a reparar el daño ocasionado a la víctima, o disminuir sus efectos, en cualquier momento del procedimiento y con anterioridad a la celebración del acto del juicio oral”, siendo de aplicación los principios inspiradores y conceptos del Derecho penal al Derecho Administrativo sancionador, como ha afirmado en varias ocasiones la jurisprudencia (SSTS de 9 de junio de 1986 –RJ 1986\6612-, de 30 de mayo de 1989 –RJ 1989\4107-, de 13 de octubre de 2004 –RJ 1986\6612- y STC núm. 18/1981, de 8 de junio).

Si bien aun persisten diferencias en los plazos de provisión de dichos servicios, lo cual repercute en el desarrollo de la competencia en el mercado, la tendencia en los últimos datos analizados es a la baja, tal como ha quedado demostrado en los Anexos a la presente Resolución y en el cuadro de datos contenidos en el Hecho Probado Único.

En consecuencia, esta circunstancia ha de ser ponderada al momento de determinar la sanción aplicable.

### **SEXTO. Sanción aplicable a la infracción.**

#### *Límite legal.*

La LGTel fija unas reglas para fijar la máxima cuantía que puede imponerse en la sanción de infracciones, aunque sólo se establece una cuantía mínima en caso de que pueda cuantificarse la sanción con arreglo al beneficio económico obtenido por el infractor. Así, de conformidad con lo establecido en el artículo 56 de la LGTel, “por la comisión de infracciones muy graves tipificadas en los párrafos q y r del artículo 53 se impondrá al infractor 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.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*En caso de que no resulte posible aplicar este criterio o de que 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 considerarán las siguientes cantidades:*

- *El 1% de los ingresos brutos anuales obtenidos por la entidad infractora en el último ejercicio en la rama de actividad afectada o, en caso de inexistencia de éstos, en el ejercicio actual,*
- *El 5% de los fondos totales, propios o ajenos, utilizados en la infracción,*
- *20 millones de euros.”*

Para determinar la cuantía de la sanción hay que tener en cuenta lo dispuesto en los apartados 2 y 3 del artículo 131 de la LRJPAC:

*“2. El establecimiento de sanciones pecuniarias deberá prever que la comisión de las infracciones tipificadas no resulte más beneficioso para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas.*

*3. En la determinación normativa del régimen sancionador, así como en la imposición de sanciones por las Administraciones Públicas se deberá guardar la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de infracción y la sanción aplicada, considerándose especialmente los siguientes criterios para la graduación de la sanción a aplicar:*

- a) La existencia de intencionalidad o reiteración.*
- b) La naturaleza de los perjuicios causados.*
- c) La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme”.*

La aplicación de estos criterios otorga a esta Comisión un cierto grado de flexibilidad a la hora de fijar la cuantía máxima aplicable en cada caso, respetando así el principio de proporcionalidad y disuasión.

En este contexto, *“la Administración debe guardar la debida proporcionalidad entre la sanción impuesta, la infracción cometida y las circunstancias de toda índole que en ella concurren”* (Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Supremo de 20 de febrero de 1998, RJ 1998\2361). Y este principio de proporcionalidad *“se entiende cumplido cuando las facultades de la Administración para determinar la cuantía de la sanción concretada en la multa (...) han sido desarrolladas, en ponderación de los datos obrantes en el expediente, dentro de los límites máximos y mínimos permisibles para la gravedad de la infracción”* (Sentencia de la Sala de lo Contencioso administrativo del Tribunal Supremo de 28 de mayo de 1991, RJ 1991\4349).

*Aplicación al presente caso de los criterios legales.*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En primer lugar debe examinarse si es posible determinar el **beneficio bruto obtenido** con la infracción.

El beneficio bruto obtenido por TESAU como consecuencia de sus prácticas discriminatorias en términos de plazos en la provisión de los servicios mayoristas de desagregación de bucle es difícilmente cuantificable. Por una parte, no existe un beneficio bruto directo en tanto que las prácticas de TESAU van encaminadas a limitar o a retrasar la contratación de sus propios servicios mayoristas.

Ahora bien, el incumplimiento de las obligaciones que TESAU tiene impuestas dificulta la consolidación de los operadores alternativos limitando su capacidad competitiva. Efectivamente, en un entorno de mayor competencia, TESAU no sería capaz de mantener el diferencial de precios con que actualmente cuenta, sin una merma de sus ventas.

Los operadores alternativos son capaces de ofrecer un mayor diferencial de precios respecto de TESAU, en aquellas zonas con cobertura bucle, donde ofrecen mejores precios, mayores velocidades y servicios empaquetados con TV<sup>17</sup>. Por tanto la provisión en unos tiempos superiores supone un beneficio indirecto relevante para TESAU.

De esta forma, si bien el beneficio indirecto que obtiene TESAU como consecuencia de las prácticas discriminatorias analizadas en el presente procedimiento sancionador reviste importancia, su cuantificación no es posible.

Por otra parte, y en relación con la **rama de actividad afectada por la comisión de la infracción que se imputa a TESAU**, aunque la LGTel no establezca una definición de lo que esta Comisión debe entender por rama de actividad afectada a la hora de establecer las cuantías máximas de las sanciones, deben tenerse en consideración las actividades que se relacionan con aquéllas sobre las que TESAU contaría con un beneficio esperado superior al coste que supone el incumplimiento de la regulación vigente.

A este respecto, TESAU entiende que resulta procedente, para el cómputo de los ingresos por rama de actividad afectada circunscribir la misma a los servicios de acceso al bucle que ascienden a 156,32 millones de euros según el IV Informe Trimestral de esta Comisión de 2007, correspondiéndole aplicar a esta cifra, según TESAU el 1% de lo cual resulta 1,56 millones de euros. De esta manera sería aplicable el límite de 20 millones de euros, al ser su importe mayor que ese 1% de los ingresos brutos y no los 50,4 millones propuestos. En consecuencia, *“en base al ejercicio de cuantificación de la sanción que hace la CMT en su propuesta, considerando la agravante y la atenuante aplicables, y que no tiene*

<sup>17</sup> En la actualidad únicamente los servicios de acceso desagregado al bucle permiten la prestación de los servicios de televisión por parte de los operadores alternativos.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*explicación numérica en la propia propuesta, la misma debería quedar cifrada en 10,32 millones de Euros”.*

Asimismo alega que esta Comisión “*pretende relacionar los servicios analizados con aquéllos que ésta considera nada menos que “semejantes” con los servicios mayoristas que demandan los operadores alternativos, con el objeto de imputar como rama de actividad afectada, cualquier mercado que pudiera tener relación, por mínima e indirecta que sea*”, incluyendo el servicio telefónico fijo, el servicio de acceso a Internet de Banda Ancha Minorista y el servicio de Televisión sobre ADSL (Imagenio).

El Consejo de esta Comisión entiende que la discriminación en la provisión de plazos de los servicios mayoristas PPC y PPD respecto de los servicios minoristas equivalentes que se provee a sí misma TESAU tiene consecuencias que repercuten en el ámbito minorista pues los efectos de las diferencias en los plazos de provisión se manifestarán en los servicios minoristas en los que TESAU y los operadores a los que provee servicios de acceso al bucle compiten.

Resulta evidente, como se ha señalado con anterioridad, que el incumplimiento de la obligación de no discriminación por parte de TESAU respecto del bucle de abonado, impacta de forma directa en el nivel de competencia en los mercados minoristas de acceso telefónico público y el servicio de acceso a Internet de banda ancha. El impacto es particularmente relevante en estos dos mercados, en tanto en cuanto la desagregación del bucle era y es un elemento esencial para competir en tales mercados minoristas. No procede, como se hizo en la propuesta de resolución, considerar el mercado minorista de televisión sobre ADSL (Imagenio) en la medida en que no ha resultado probado el incumplimiento de TESAU en relación con el Mercado 12.

El mercado de acceso telefónico público se ve afectado, pues el acceso al bucle totalmente desagregado es el principal servicio mayorista para competir en el mercado de acceso en el período en el que se ha cometido la infracción. Y el mercado minorista de banda ancha se ve afectado porque si bien es posible competir con TESAU a través del acceso indirecto al bucle de abonado (a través del GigADSL o el ADSL-IP), la desagregación del bucle, ya sea completa o compartida, permite reducir considerablemente los costes de los operadores alternativos en la prestación de servicios minoristas de banda ancha, además de que es el servicio que realmente posibilita al operador diferenciarse de su mayorista.

El acceso de los operadores alternativos a los bucles de TESAU supone una presión competitiva relevante para este operador que influye en el conjunto de servicios que los operadores alternativos pueden ofrecer a sus clientes finales, así como en su precio.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Si bien la propuesta de resolución no incluía los servicios de acceso al bucle como rama de actividad afectada por la infracción de TESAU, el Consejo de esta Comisión entiende que el incumplimiento de TESAU de sus obligaciones de no discriminación impacta en el nivel de competencia respecto de dichos servicios. Precisamente el incumplimiento analizado impacta en el mercado mayorista en función de las restricciones a la entrada que se impongan a los operadores competidores en los mercados minoristas descendentes. Así, debe incluirse también el mercado mayorista de acceso.

En consecuencia, deben considerarse los siguientes servicios sobre los que la conducta de TESAU ha impactado realmente:

- Servicio de acceso telefónico fijo;
- Servicio de acceso a Internet de banda ancha minorista;
- Servicio de acceso al bucle.

De acuerdo con el Informe Anual de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 2007 y los datos de los que dispone esta Comisión, los ingresos de TESAU relacionados con los servicios de acceso telefónico fijo ascendieron a diciembre de 2007 a 2.802 millones de euros. La propuesta de resolución señalaba la cantidad de 2.731 millones de euros procedente del IV informe trimestral de 2007, que recogía datos no consolidados.

Por su parte, los servicios minoristas de banda ancha ascendieron a 1.719,98 millones de euros. En este sentido, la propuesta de resolución consignó la cantidad de 2.187,69 millones de euros, incluyendo todos los ingresos de Internet, debiendo considerarse únicamente los servicios de banda ancha. Finalmente, los servicios de acceso al bucle facturaron un total de 156,32 millones de euros.

Por tanto, el 1% de los *“ingresos brutos anuales obtenidos por la entidad infractora en el último ejercicio en la rama de actividad afectada”* ascendió a 46,78 millones de euros.

Por otra parte y respecto de la cuantía correspondiente al 5% de los **fondos totales, propios o ajenos, utilizados** en la comisión de la presunta infracción que se imputa a TESAU, cabe indicar que su incumplimiento supone una dedicación menor de los recursos necesarios para la prestación de sus servicios mayoristas. En consecuencia, no son necesarios fondos para cometer la infracción que se persigue, sino más bien lo contrario, es decir no dedicar los recursos necesarios para cumplir con las obligaciones impuestas.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### *Determinación de la sanción.*

En aplicación de los anteriores criterios de graduación de las sanciones al presente caso resultan las siguientes conclusiones:

- La infracción cometida por TESAU se encuentra en la categoría de las infracciones susceptibles de alcanzar los límites máximos de las sanciones tipificados en el artículo 56 transcrito más arriba.
- No es posible determinar cuál es el beneficio bruto obtenido por TESAU de la comisión de la infracción en el presente caso: es difícil obtener cuantificación correcta de los beneficios directos y resulta imposible cuantificar los beneficios indirectos.
- No resulta tampoco aplicable el criterio de los fondos totales utilizados en la infracción.
- La rama de actividad afectada se encuentra delimitada por los servicios de acceso al bucle prestados por TESAU, incluyéndose también para la cuantificación de la misma los ingresos obtenidos por la prestación de servicios a nivel minorista tanto el de acceso en banda ancha como el de acceso telefónico fijo. Los ingresos de TESAU por la prestación de dichos servicios ascendieron a 4.678,83 millones de euros. En consecuencia, el 1% de los ingresos obtenidos asciende a 46,78 millones de euros.
- El límite de 20 millones de euros no resulta de aplicación aquí teniendo en cuenta que el 1% correspondiente a la rama de actividad afectada es una cantidad superior.
- Se considera de gran relevancia la infracción cometida, a tenor de los efectos que tiene la conducta de TESAU en los mercados minoristas y, en consecuencia, el debilitamiento de la competencia que se puede producir en el mercado mayorista de acceso al bucle de abonado. En particular, la falta de provisión de los servicios mayoristas de la OBA (PPC y PPD) en los mismos plazos que TESAU se provee a sí misma para sus servicios minoristas equivalentes impide a los operadores alternativos suministrar sus servicios minoristas en los mismos tiempos que TESAU. En consecuencia, se produce un debilitamiento de la presión competitiva que afronta el operador en el mercado minorista en tanto que sus competidores se encuentran en una situación de desventaja competitiva. Todo ello repercute en la imagen de la calidad de los servicios prestados por dichos operadores, de cara al consumidor o usuario final.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Asimismo dado que ha habido una pluralidad de actos en relación con el incumplimiento de la obligación de no discriminación impuesta a TESAU, fragmentados a lo largo de más de un año, y sin justificación para ello, la conducta debe ser sancionada como infracción continuada.

De todo lo expuesto, resultaría que habría de imponerse la sanción en la mitad superior de la cuantía máxima. Sin embargo, teniendo en cuenta que frente a los hechos inicialmente imputados no ha quedado acreditado el incumplimiento, por parte de TESAU de la obligación de no discriminación impuesta en el Mercado 12, en el periodo de febrero a septiembre de 2007, y muy especialmente que concurre una atenuante muy cualificada consistente en la progresiva disminución de los plazos de provisión de los servicios mayoristas OBA (PPC y PPD) en relación con sus minoristas equivalentes, y atendiendo al principio de proporcionalidad que debe presidir la actividad sancionadora de la Administración y a los criterios de graduación establecidos en el artículo 131.3 de la LRJPAC y 56 de la LGTel, se considera que procede aplicar una sanción inferior a la que correspondería a la mitad superior y, por tanto, imponer una sanción de diez millones (10.000.000) de euros.

Vistos los antecedentes de hecho, hechos probados y fundamentos de derecho y, vistas, asimismo, la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto y demás normas de aplicación, el Consejo esta Comisión,

### RESUELVE

**PRIMERO.** Que se declare responsable directa a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. de la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 53.r) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, por haber incumplido la obligación de no discriminación impuesta por la Resolución 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, en relación con la provisión a los operadores en plazos diferentes, para peor respecto de sí misma, de los servicios mayoristas PPC respecto del servicio minorista ADSL, durante el periodo de febrero de 2007 a abril de 2008 y de los servicios mayoristas PPD respecto del servicio minorista STB durante el periodo de febrero de 2007 a febrero de 2008.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**SEGUNDO.** Imponer una sanción económica a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. por importe de diez millones (10.000.000) de euros.

El pago de la sanción deberá efectuarse mediante ingreso en la cuenta número 0049-1548-68-2810188091 abierta al efecto en el Banco Santander. El plazo para realizar el pago en período voluntario es el establecido en el artículo 62.2, apartados a) y b), de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, dependiendo del día en que se reciba la notificación de presente resolución. En el supuesto de no efectuar el ingreso en el plazo concedido se procederá a su exacción por la vía de apremio.

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

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

EL SECRETARIO

Vº Bº  
EL PRESIDENTE

Ignacio Redondo Andreu

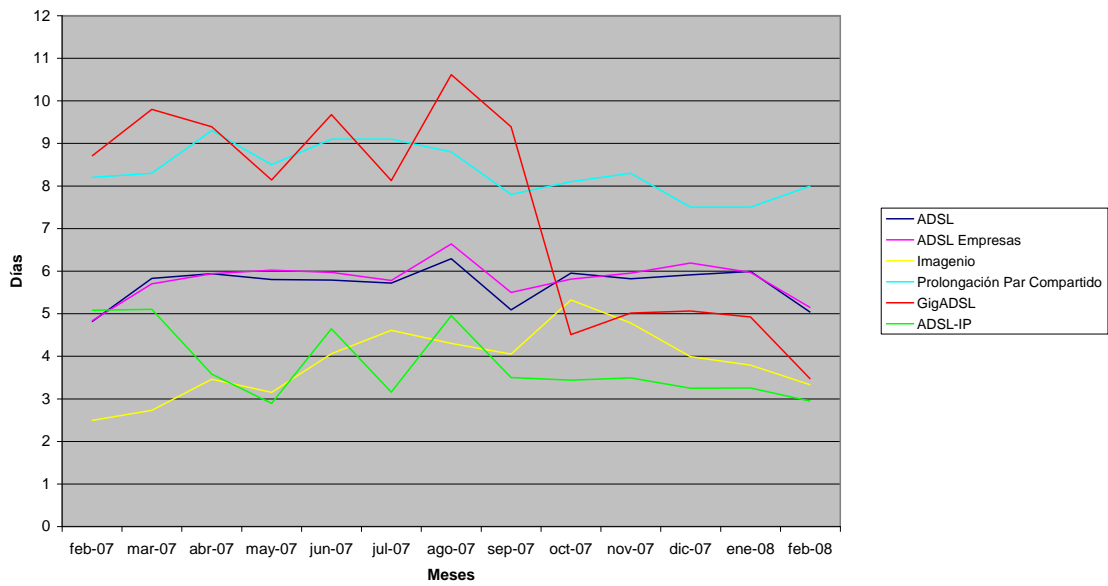
Reinaldo Rodríguez Illera



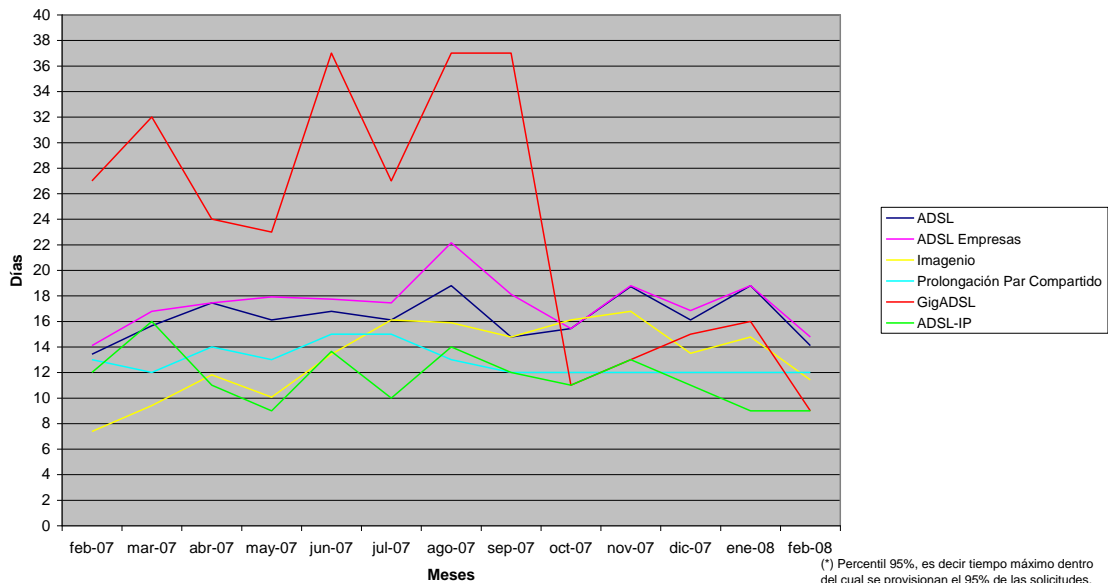
## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### Anexo I Evolución de los tiempos medios de provisión de los servicios mayoristas OBA con respecto a los servicios minoristas de Telefónica de España, S.A.U.

Comparativa de Indices Calidad (Linea ADSL, ADSL empresas, Imagenio, PPC, GigADSL,ADSL-IP)  
Tiempo medio de Provisión del servicio



Comparativa de Indices Calidad (Linea ADSL, ADSL empresas, Imagenio, PPC, GigADSL,ADSL-IP)  
Tiempo de Provisión del servicio P95(\*)

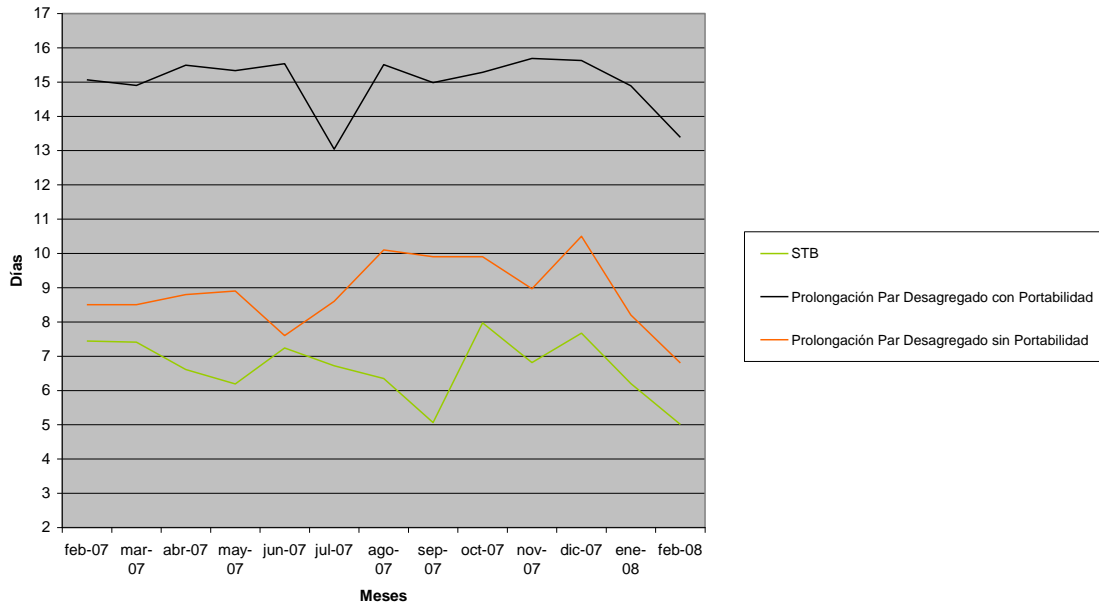


(\*) Percentil 95%, es decir tiempo máximo dentro del cual se provisionan el 95% de las solicitudes.

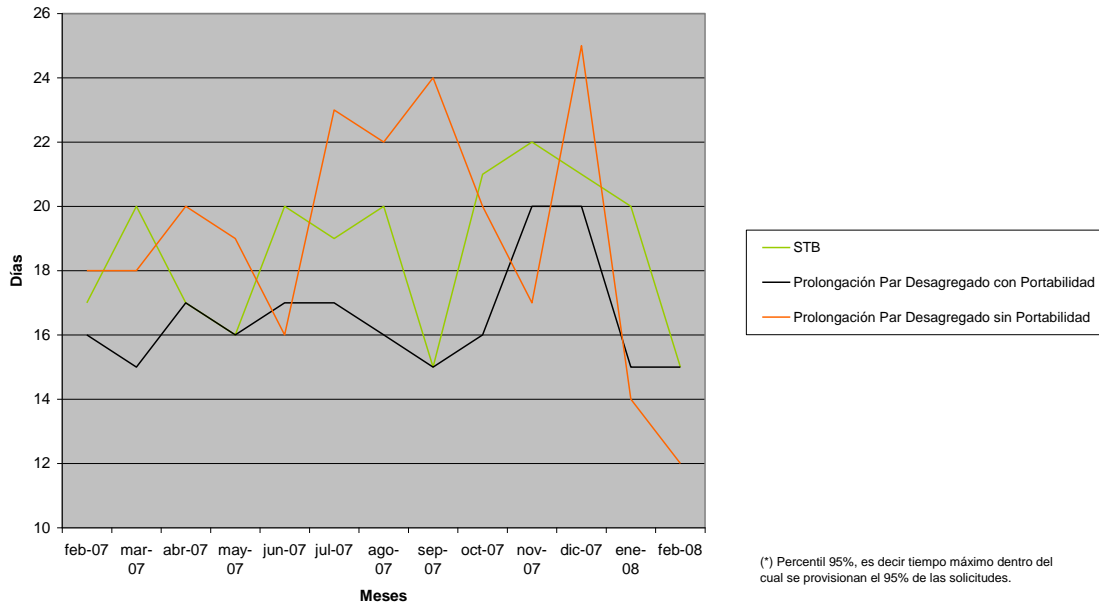


## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

**Comparativa Indices de calidad Minorista vs Mayorista (STB - PPD)**  
**Tiempo medio de Provisión del servicio**



**Comparativa Indices de calidad Minorista vs Mayorista (STB - PPD)**  
**Tiempo de Provisión del servicio P95(\*)**



(\*) Percentil 95%, es decir tiempo máximo dentro del cual se provisionan el 95% de las solicitudes.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### Anexo II

### Datos de indicadores de calidad remitidos por Telefónica de España, S.A.U. (Febrero 2007- Agosto 2008)

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	No aplica	
	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>PROVISION</b>	<b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>						
	tiempo medio de Provision del Servicio	d.l.	7,44	4,81	4,83	2,49	
	tiempo de Provision del Servicio (P95)		17	13,42	14,1	7,38	
	tiempo de Provision 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>DESCGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban</b>						
	tiempo medio de Provision del Servicio	d.l.	No aplica	4,28	4,5	2,09	
	tiempo de Provision del Servicio (P95)			10,74	12,75	6,04	
	tiempo de Provision 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>DESCGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro</b>						
	tiempo medio de Provision del Servicio	d.l.		12,95	11,44	23,35	
	tiempo de Provision del Servicio (P95)			32,89	32,89	54,37	
	tiempo de Provision 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>DESCGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de</b>						
	tiempo medio de Provision del Servicio	d.l.	No aplica				
	tiempo de Provision del Servicio (P95)						
tiempo de Provision 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							
<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 reparacion de averias		13,21	12,63	10,32	13,47	
	tiempo de reparacion de averias (Percentil 80)	h	22,7	19,82	18,17	20,35	
	tiempo de reparacion de averias (Percentil 95)		46,13	36,15	27,87	37,42	
	Porcentaje de averias reparadas en el plazo objetivo	%	94,92	98,49	98,21	98,32	
	Número de averias por linea y año	#	0,11	0,11	0,06	0,3	
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>						
	Número de averias por cada 100 circuitos	#	3,06				
	Número de incidencias de provision por cada 100 circuitos	#	No aplica				
	tiempo medio reparacion de averias		12,74				
	tiempo de reparacion de averias (Percentil 80)	h	22,8				
	tiempo de reparacion de averias (Percentil 95)		47,5				
Porcentaje de averias reparadas en el plazo objetivo	%	54,97					
Número de averias por linea 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
<b>PROVISIÓN 2007-03</b>	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%			
<b>MANTENIMIENTO 2007-03</b>	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	
<b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>							
PROVISIÓN 2007-04	Tiempo medio de Provisión del Servicio	9,3	8,8	15,5	9,4	3,6	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	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%		
	<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	8,1	14,4	10,5	5,3
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	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%		
	<b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		8,8			3,7	0,8
Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	13,0	Sin datos		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				
<b>DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica</b>							
Tiempo medio de Provisión del Servicio		10,3		13,0	2,2	1,3	
Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	14,0	Sin datos		13,7	13,0	
Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		26,0			13,1	30,5	
Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		90%			100%	29,8	
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	
<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>							
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		Sin datos		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				
<b>PROVISIÓN</b>	<b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>									
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	6,61	5,94	5,86	3,46				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		17	17,45	17,45	11,81				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		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				
	<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.	No aplica	5,12	5,37	3,08				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			12,15	15,42	10,07				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			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					
	<b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>									
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.		12,05	11,22	19,39				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			24,16	24,16	35,58				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			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					
	<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									
<b>MANTENIMIENTO</b>	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)		22,67	22,95	21,03	23,83				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		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				
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>									
	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)		22,92							
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		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	d.l.	8,5	8,9	15,3	8,1	2,9
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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>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.	7,9	9,5	15,4	9,4	4,9
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	9,5	Sin datos	16,0	1,4	1,4
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		13,0		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>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.	9,3	Sin datos	15,0	2,4	1,3
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		14,0		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	h	11,1	25,3	16,4	16,9	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		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	h	Sin datos	21,9	9,1	No aplica	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)			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				
	<b>may-07</b>		STB	LINEA ADSL	LINEA ADSL Empresas	Imagenio	
<b>PROVISIÓN</b>	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)		16	16,11	17,92	10,07	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		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)			12,75	15,44	8,21	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			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)			26,85	23,49	40,95	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			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)		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	
<b>MANTENIMIENTO</b>	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)		23,15	23,45	21,45	24,43	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		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)		23,63				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		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	d.l.	9,1	7,6	15,5	9,7	4,6
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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>DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAÚ</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	8,5	7,6	15,6	12,1	6,5
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	10,4	Sin datos	15,3	3,9	3,8
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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>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.	10,3	Sin datos		1,7	3,3	
Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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	Número de averías por cada 100 circuitos		2,16	1,65	1,97	1,41	
	Número 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%	
	Número de averías por línea y año (**)	#	0,14	0,10	0,06	0,04	
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>						
	Número de averías por cada 100 circuitos		Sin datos	1,61	2,44		
	Número 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%		
	Número 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
PROVISIÓN	INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES					
	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
	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.		5,02	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
	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.		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
	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	#	3,38	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
	PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS					
	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	<b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	9,1	8,6	13,0	8,1	3,2
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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%		
	<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.	8,4	8,6	13,2	10,8	6,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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%		
	<b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	10,6	Sin datos	12,8	2,7	1,4
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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%			
<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.	10,3	Sin datos	12,4	1,9	1,4	
Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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	
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>						
	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	No aplica	
	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.	No aplica	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						
	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						
MANTENIMIENTO			STB	LINEA ADSL	LINEA ADSL Empresas	Imagenio	
	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	d.l.	8,8	10,1	15,5	10,6	5,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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	d.l.	8,4	10,1	15,5	13,7	5,7
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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	d.l.	9,6	Sin datos	15,6	4,3	2,6
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		15,0		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	d.l.	10,7	Sin datos	15,5	3,0	4,9	
Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		17,0		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	Número de averías por cada 100 circuitos		1,62	1,66	2,19	1,70	
	Número 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%	
	Número de averías por línea y año (**)	#	0,17	0,13	0,10	0,07	
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>						
	Número de averías por cada 100 circuitos		Sin datos	1,60	8,51		
	Número 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		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)			59,6	20,4		
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%		45%	75%		
	Número 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.		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			No aplica		
	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)			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	#	3,13	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		15,16	13,66	12,51	14,49
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h	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		14,57			
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h	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	<b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	7,8	9,9	15,0	9,4	3,5
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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%		
	<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.	7,4	9,8	15,0	12,7	6,1
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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%		
	<b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	8,7		15,0	1,5	1,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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%		
	<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.	9,0		15,0	2,2	2,3
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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	h	9,1	21,8	16,3	16,1	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		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	
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>						
	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	h	Sin datos	16,2	33,0	No aplica	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)			19,3	33,0		
	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.		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			No aplica		
	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		17,02	14,74	13,64	16,29
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h	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		16,17			
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h	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	<b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	8,1	9,9	15,3	4,5	3,4
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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%		
	<b>DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAÚ</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	7,8	9,9	15,3	5,7	5,5
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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%		
	<b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	9,0	Sin datos	15,2	2,0	1,3
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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%			
<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.	9,4	Sin datos	15,1	2,4	1,9	
Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		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)		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	
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>						
	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	No aplica	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h		27,7	16,8		
	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				
<b>PROVISIÓN</b>	<b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>									
	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				
	<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.	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				
	<b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>									
	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					
	<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	#					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				
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>									
	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



## 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 2007-11	<b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		8,3	9,0	15,7	5,0	3,5
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	17,0	20,0	13,0	13,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		17,0	27,0	23,0	33,0	30,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		98%	85%	100%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	39%	6%	33%	43%	44%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		98%	90%	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		8,3	9,0	15,7	6,4	5,3
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	17,0	21,0	14,0	12,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		18,0	27,0	23,0	43,0	35,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		98%	85%	100%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			50%	59%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		98%	90%	100%		
	<b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		8,3	Sin datos	15,6	1,6	1,2
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		20,0	5,0	5,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0		23,0	16,0	19,5
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%		100%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			20%	14%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		99%	Sin datos	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		8,3	Sin datos	15,6	2,6	2,4
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		20,0	13,0	19,0
Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0	23,0		20,0	27,0	
Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%		100%			
Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			19%	22%	
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		99%	Sin datos	100%			
MANTENIMIENTO 2007-11	Número de averías por cada 100 circuitos	#	1,83	1,88	2,13	1,68	
	Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (***)	#	9,29	87,64	0,46	0,19	
	Tiempo medio reparación de averías		9,1	22,0	15,3	13,8	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h	18,7	26,9	23,4	22,5	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		32,4	72,1	50,9	46,3	
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	93%	77%	81%	82%	
	Número de averías por línea y año	#	0,20	0,17	0,17	0,12	
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>						
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	Sin datos	2,07	10,53		
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica				
	Tiempo medio reparación de averías		Sin datos	18,2	9,2	No aplica	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h		19,8	8,7		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)			74,2	36,1		
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%		49%	67%		
Número de averías por línea y año	#		0,22	0,60			

(\*): 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							
nov-07			STB	LINEA ADSL	LINEA ADSL Empresas	Imagenio				
PROVISIÓN	INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES									
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	6,81	5,82	5,95	4,78				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		22	18,72	18,79	16,78				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		42	36,81	43,12	28,19				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	99,08	97,19	97,48	98,31				
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes		No aplica	No aplica	No aplica	No aplica				
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		97,39	96,66	96,79	97,4				
	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	5,07	5,48	4,18				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			16,78	17,45	14,1				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			37,08	44,3	24,84				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	98,32		98,45	99,31					
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	No aplica		No aplica	No aplica					
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias	97,81		97,78	98,43					
	DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo									
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.		10,67	10,3	15,94				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			22,15	22,15	30,21				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			34,9	36,92	36,25				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	89,85	88,45	79,9					
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes		No aplica	No aplica	No aplica					
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		89,2	87,57	78,43					
	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)									
	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	#					3,45	2,94	2,19	11,26
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (*)						2,79	2,31	2,73	2,65
	Tiempo medio reparación de averías	h					15,72	14,13	13,19	13,48
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		26,5	21,28	19,97	20,55				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		49,98	40,17	41,6	40,15				
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	91,14	97,51	96,33	97,49				
	Número de averías por línea y año	#	0,43	0,36	0,24	1,15				
	PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS									
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	2,93							
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica							
	Tiempo medio reparación de averías	h	16,98							
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		26,43							
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		52,63							



## 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	
<b>PROVISIÓN 2007-12</b>	<b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,5	10,5	15,6	5,1	3,2
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	25,0	20,0	15,0	11,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		14,0	40,0	23,0	34,0	25,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%	76%	98%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	42%	7%	27%	36%	42%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		99%	86%	97%		
	<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		7,5	10,5	15,7	6,0	5,5
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	24,0	20,0	14,0	14,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		14,0	40,0	23,0	40,6	33,1
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%	76%	97%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			42%	56%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		99%	87%	96%		
	<b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,5	Sin datos	15,6	1,6	1,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		19,0	6,8	5,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0		23,0	14,0	19,4
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		100%		99%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			17%	14%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		100%	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		7,8	Sin datos	15,5	3,5	1,5
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		19,0	17,0	9,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0		22,7	28,0	18,0
Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%		99%			
Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			19%	21%	
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		99%	Sin datos	99%			
<b>MANTENIMIENTO 2007-12</b>	Número de averías por cada 100 circuitos	#	1,71	2,11	1,79	1,42	
	Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (***)	#	11,14	65,37	1,03	0,11	
	Tiempo medio reparación de averías		8,3	19,9	15,5	13,2	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h	17,8	25,0	23,4	22,0	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		37,6	66,6	53,1	49,0	
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	92%	79%	81%	82%	
	Número de averías por línea y año	#	0,22	0,19	0,19	0,14	
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>						
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	Sin datos	3,05	1,72	No aplica	
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica				
	Tiempo medio reparación de averías		Sin datos	15,0	22,7		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h		23,5	22,7		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)			37,6	22,7		
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%		47%	0%		
	Número de averías por línea y año	#		0,25	0,61		

(\*): 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				
dic-07			STB	LINEA ADSL	LINEA ADSL Empresas	Imagenio	
PROVISIÓN	INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	7,67	5,91	6,19	3,99	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		21	16,11	16,85	13,5	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		66	36,92	46,99	24,16	
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	99,04	97,04	97,21	98,83	
	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	96,6	96,56	98,07	
	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	5,14	5,56	3,55	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			13,42	16,11	10,74	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			37,59	46,99	20,19	
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	98,22		98,2	99,43		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	No aplica		No aplica	No aplica		
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias	97,79		97,59	98,66		
	DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.		10,74	10,64	14,65	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			20,81	20,14	26,85	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			36,92	42,96	42,29	
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	89,69	90,19	84,57		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes		No aplica	No aplica	No aplica		
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		89,16	89,21	84		
	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	#	3,3	2,5	1,68	9,52	
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (*)		1,78	1,85	2,28	1,85	
	Tiempo medio reparación de averías	h	16,68	13,53	12,79	13,56	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		28	20,4	19,42	19,9	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		50,73	39,33	42,13	39,48	
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	90,41	97,78	96,11	97,71	
	Número de averías por línea y año	#	0,42	0,35	0,24	1,14	
	PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS						
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	2,51				
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica				
	Tiempo medio reparación de averías	h	15,61				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		26,22				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		50,95				



## 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 2008-01	INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,4	8,2	14,9	4,9	3,3
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	14,0	15,0	16,0	9,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0	29,0	15,0	38,8	24,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%	91%	100%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	49%	10%	35%	44%	42%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		99%	96%	100%		
	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		7,4	8,2	14,9	6,1	5,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	14,0	15,0	16,0	11,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0	27,0	15,0	44,0	32,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%	91%	100%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			50%	58%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		99%	96%	100%		
	DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,6	Sin datos	15,1	1,6	1,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		15,0	2,8	3,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0		18,4	22,9	9,1
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		100%		99%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			17%	15%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		100%	Sin datos	99%		
	DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,7	Sin datos	14,9	2,7	2,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		15,0	14,0	8,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0		15,8	24,7	21,0
Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		100%		99%			
Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			21%	18%	
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		100%	Sin datos	99%			
MANTENIMIENTO 2008-01	Número de averías por cada 100 circuitos	#	1,83	2,21	2,25	1,86	
	Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (***)		7,74	44,76	1,70	0,11	
	Tiempo medio reparación de averías		9,0	19,1	13,5	13,4	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h	13,3	24,9	20,8	20,8	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		28,9	61,9	45,8	46,1	
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	92%	79%	85%	85%	
	Número de averías por línea y año	#	0,24	0,21	0,21	0,15	
	PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS						
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	Sin datos	2,60	15,00	No aplica	
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica				
	Tiempo medio reparación de averías		Sin datos	14,4	26,4		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h		19,6	39,5		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)			42,3	60,8		
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%		38%	33%		
	Número de averías por línea y año	#		0,27	0,78		

(\*) : 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				
ene-08			STB	LINEA ADSL	LINEA ADSL Empresas	Imagenio	
PROVISIÓN	INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	6,2	5,99	5,97	3,79	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		20	18,79	18,79	14,77	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		42	38,93	49	25,51	
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	98,75	94,72	96,45	97,81	
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes		No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		97,57	94,37	95,83	97,11	
	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	5,06	5,41	3,17	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			14,1	16,78	10,07	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			40,95	51,01	21,65	
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	96,43		97,73	99,37		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	No aplica		No aplica	No aplica		
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias	96,09		97,12	98,76		
	DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.		11,34	11,38	16,57	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			24,16	24,84	28,19	
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			34,9	36,25	32,22	
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	84,85	84,07	65,37		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes		No aplica	No aplica	No aplica		
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		84,46	83,37	62,93		
	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	#	3,88	2,63	1,94	10,31	
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (*)		1,88	1,8	1,87	1,8	
	Tiempo medio reparación de averías	h	16,03	12,65	12,09	16,16	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		27,02	19,35	18,35	21,08	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		50,28	38	38,32	44,62	
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	90,93	98,18	96,87	95,42	
	Número de averías por línea y año	#	0,43	0,34	0,24	1,14	
	PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS						
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	3,19				
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica				
	Tiempo medio reparación de averías	h	15,39				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		25,43				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		52,02				



## 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	
<b>PROVISIÓN 2008-02</b>	<b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		8,0	6,8	13,4	3,5	2,9
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	12,0	15,0	9,0	9,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0	18,0	17,0	17,6	20,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%	95%	100%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	47%	15%	31%	44%	43%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		100%	98%	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		8,0	6,8	13,5	4,6	5,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	12,0	15,0	10,0	11,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0	18,0	17,0	21,0	24,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%	95%	100%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			56%	60%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		100%	98%	100%		
	<b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,8	Sin datos	13,7	1,4	1,7
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		15,0	3,0	7,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0		28,0	9,7	22,9
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%		100%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			9%	15%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		99%	Sin datos	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		7,6	Sin datos	11,5	2,1	1,6
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		15,0	7,0	5,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0		28,0	13,0	20,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%		100%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			15%	21%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		99%	Sin datos	100%		
<b>MANTENIMIENTO 2008-02</b>	Número de averías por cada 100 circuitos	#	1,81	2,23	2,07	1,61	
	Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (**)		5,62	30,48	0,85	0,13	
	Tiempo medio reparación de averías		8,7	14,8	13,1	13,8	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h	11,7	19,4	21,0	20,9	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		26,4	46,5	45,6	45,6	
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	94%	86%	85%	84%	
	Número de averías por línea y año	#	0,25	0,23	0,23	0,17	
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>						
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	Sin datos	2,78	8,22	No aplica	
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica				
	Tiempo medio reparación de averías		Sin datos	9,7	6,5		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h		15,3	6,6		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)			23,3	17,6		
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%		47%	67%		
Número de averías por línea y año	#		0,30	0,86			

(\*): 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			
feb-08			STB	LINEA ADSL	LINEA ADSL Empresas	Imagenio
PROVISIÓN	INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES					
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	5,01	5,03	5,14	3,33
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		15	14,1	14,77	11,41
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		30	36,25	46,32	20,14
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	99,41	95,98	97,28	98,9
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes		No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias		98,52	95,64	96,75	98
	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	4,19	4,66	2,88
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			10,74	14,1	8,73
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			38,26	47,66	16,78
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	96,59		97,98	99,34	
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	No aplica		No aplica	No aplica	
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias	96,27		97,45	98,43	
	DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo					
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	No aplica	10,01	9,67	13,65
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			18,79	18,79	25,51
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			32,22	36,92	32,22
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	92,33		90,64	88,64	
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	No aplica		No aplica	No aplica	
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias	91,85		90,1	88,07	
	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			STB	LINEA ADSL	LINEA ADSL Empresas	Imagenio
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	3,46	2,5	2,01	8,92
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (*)		1,2	1,52	1,58	1,89
	Tiempo medio reparación de averías	h	13,03	12,17	11,4	13,22
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		22,87	18,98	18,37	19,07
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		47,08	36,68	38,45	38,05
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	94,23	98,04	96,79	97,63
	Número de averías por línea y año	#	0,42	0,33	0,24	1,13
	PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS					
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	3,02			
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica			
	Tiempo medio reparación de averías	h	14,48			
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		24			
Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)	50,25					



## 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 2008-03	INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,8	6,5	12,0	4,4	3,2
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	12,0	15,0	13,0	9,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		13,0	17,0	16,0	27,0	27,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%	95%	100%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	60%	16%	34%	46%	46%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		94%	92%	96%		
	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		7,8	6,5	11,7	5,3	5,8
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	12,0	15,0	11,0	11,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		13,0	17,0	16,0	24,0	30,2
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%	96%	100%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%		No aplica		60%	65%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		94%	92%	96%		
	DESGLASE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,8	Sin datos	11,8	1,4	1,4
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		15,0	4,0	5,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0		15,5	11,0	11,1
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		100%		100%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%		No aplica		13%	16%
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		94%	Sin datos	96%			
DESGLASE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica							
Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,6	Sin datos	11,6	3,7	1,8	
Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		15,0	15,0	5,0	
Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0		16,0	30,0	26,8	
Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		100%		100%			
Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%		No aplica		16%	22%	
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		93%	Sin datos	97%			
MANTENIMIENTO 2008-03	Número de averías por cada 100 circuitos	#	1,74	2,54	2,07	1,61	
	Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (***)		5,09	33,41	0,30	0,34	
	Tiempo medio reparación de averías		11,0	16,4	13,1	13,8	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		9,5	19,8	21,0	20,9	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		30,9	50,5	45,6	45,6	
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	93%	85%	85%	84%	
	Número de averías por línea y año	#	0,25	0,24	0,23	0,17	
	PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS						
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	Sin datos	2,64	8,22		
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos			No aplica			
	Tiempo medio reparación de averías			12,0	6,5		No aplica
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h		15,5	6,6		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		Sin datos	39,1	17,6		
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%		52%	67%		
	Número de averías por línea y año	#		0,30	0,86		

(\*) 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 durante dicho mes. Temporalmente se están considerando tanto las incidencias de provisión imputables a Telefónica como al operador, lo que será corregido en los próximos meses.

(\*\*\*) 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-08			STB	LINEA ADSL	LINEA ADSL Empresas	Imagenio
<b>PROVISIÓN</b>	INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES					
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	6,2	5,2	5,6	3,8
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		18,0	12,8	15,4	12,3
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		30,0	25,5	38,2	22,8
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	99,39	96,98	97,25	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 (*)		96	94	96	96
	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	4,5	5,1	3,3
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			10,2	14,1	10,1
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			23,5	38,9	18,1
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%		97,7	98,1	99,6
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes			No aplica	No aplica	No aplica
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)			94,2	96,3	96,8
	DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo					
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.		9,6	9,8	14,3
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			18,1	18,8	28,9
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			29,5	29,5	37,6
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	93	91	79	
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes		No aplica	No aplica	No aplica	
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)		90	89	86	
	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
<b>MANTENIMIENTO</b>	Número de averías por cada 100 circuitos	#	3,28	2,47	1,77	7,7
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (**)		1,12	1,79	1,59	1,88
	Tiempo medio reparación de averías	h	12,4	12,7	11,2	13,8
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		22,2	20,1	18,5	20,5
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		46,8	36,6	36,2	37,0
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	95	98	97	98
	Número de averías por línea y año	#	0,42	0,32	0,23	1,1
	PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS					
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	2,58			
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica			
	Tiempo medio reparación de averías	h	13,6			
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		23,8			
Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)	51,0					



## 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
<b>PROVISIÓN 2008-04</b>	INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		8,0	6,0	11,2	3,8	4,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	12,0	15,0	12,0	10,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0	16,0	16,0	23,0	24,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%	96%	99%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	58%	15%	34%	51%	50%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		95%	92%	97%		
	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		7,9	6,0	11,0	4,8	5,4
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	12,0	15,0	10,0	11,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0	16,0	15,0	26,7	40,8
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%	96%	99%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			66%	67%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		95%	92%	97%		
	DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		8,1	Sin datos	11,5	1,9	3,7
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		15,0	6,0	12,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0		15,0	12,7	13,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		100%		97%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			13%	16%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		95%	Sin datos	96%		
	DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,9	Sin datos	11,2	3,1	3,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		15,0	14,0	9,0
Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0	15,0		20,5	23,0	
Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		100%		99%			
Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			20%	27%	
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		94%	Sin datos	96%			
<b>MANTENIMIENTO 2008-04</b>	Número de averías por cada 100 circuitos	#	1,79	2,57	2,63	1,84	
	Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (***)		3,75	28,68	0,56	0,09	
	Tiempo medio reparación de averías		9,4	15,0	13,5	12,3	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h	9,1	19,8	21,7	20,7	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		24,3	49,3	44,4	45,4	
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	95%	86%	84%	85%	
	Número de averías por línea y año	#	0,24	0,25	0,26	0,19	
	PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS						
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	Sin datos	2,85	10,00		
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica				
	Tiempo medio reparación de averías			12,0	9,7	No aplica	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h		16,0	10,9		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)			28,0	25,9		
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%		53%	50%		
Número de averías por línea y año	#		0,31	0,97			

(\*) 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  
 (\*\*\*) se calcula como el porcentaje de solicitudes finalizadas en plazo en el penúltimo mes en las que no se ha abierto incidencia alguna imputable a Telefónica o al operador durante dicho mes. Temporalmente se están considerando tanto las incidencias de provisión imputables a Telefónica como al operador, lo que será corregido en los próximos meses.

(\*\*) 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 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 2008-05	<b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,9	5,6	9,9	3,6	3,3
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	11,0	15,0	12,0	8,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		14,0	14,0	15,0	21,9	18,4
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%	98%	98%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	59%	16%	34%	52%	47%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		95%	93%	95%		
	<b>DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAÚ</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,8	5,6	9,6	4,8	5,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	11,0	15,0	11,3	9,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0	14,0	15,0	31,0	31,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%	98%	99%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%		No aplica		68%	70%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		96%	93%	95%		
	<b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		9,3	Sin datos	10,3	1,5	0,8
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	14,0		15,0	7,4	3,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		17,0		15,0	12,7	10,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		93%		99%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%		No aplica		18%	17%
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		95%	Sin datos	93%			
<b>DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica</b>							
Tiempo medio de Provisión del Servicio		8,1	Sin datos	10,0	2,8	2,8	
Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		15,0	13,0	8,0	
Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		16,0		20,0	18,0	11,0	
Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		98%		97%			
Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%		No aplica		18%	21%	
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		95%	Sin datos	95%			
MANTENIMIENTO 2008-05	Número de averías por cada 100 circuitos	#	1,78	2,77	2,21	1,51	
	Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (***)	#	3,55	35,58	0,38	0,14	
	Tiempo medio reparación de averías		10,0	15,9	14,1	14,5	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h	10,7	20,2	22,3	23,4	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		28,0	46,8	47,8	48,0	
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	93%	85%	83%	81%	
	Número de averías por línea y año	#	0,22	0,25	0,26	0,19	
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>						
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	Sin datos	4,34	5,06		
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos	#		No aplica			
	Tiempo medio reparación de averías			12,4	4,6	No aplica	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h		17,5	3,5		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)			32,6	9,6		
Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%		45%	75%			
Número de averías por línea y año	#		0,32	0,84			

(\*) 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

(\*\*) se calcula como el porcentaje de solicitudes finalizadas en plazo en el penúltimo mes en las que no se ha abierto incidencia alguna imputable a Telefónica o al operador durante dicho mes. Temporalmente se están considerando tanto las incidencias de provisión imputables a Telefónica como al operador, lo que será corregido en los próximos meses.

(\*\*\*) 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							
may-08			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.	5,8	6,29	5,43	4,24				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		20	18,79	16,78	17,45				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		39	42,29	43,63	28,86				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	98,99	95,94	97,79	97,28				
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes		No aplica	No aplica	No aplica	No aplica				
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)		94,04	96,04	97,04	97,96				
	<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.	No aplica	4,94	4,69	3,04				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			14,1	14,1	10,74				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			43,63	45,64	21,48				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	97,6		98,93	99,66					
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	No aplica		No aplica	No aplica					
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)	97,49		98,14	98,98					
	<b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>									
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.		12	10,19	19,11				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			28,19	26,18	33,56				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			37,59	36,92	72,49				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	88,88	90,54	67,76					
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes		No aplica	No aplica	No aplica					
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)		88,84	88,68	75,84					
	<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 (*)										
<b>MANTENIMIENTO</b>	Número de averías por cada 100 circuitos	#					3,42	2,59	1,93	7,47
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (**)						1,18	1,95	1,52	1,86
	Tiempo medio reparación de averías	h					11,22	13,4	11,34	13,84
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		20,58	21,08	19,15	20,75				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		44,43	37,85	33,52	33,6				
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo (plazo 48h)	%	95,76	97,67	97,3	98,24				
	Número de averías por línea y año	#	0,42	0,31	0,23	1,08				
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>									
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	3							
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica							
	Tiempo medio reparación de averías	h	11,37							
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		21,5							
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		42,58							



## 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
<b>PROVISIÓN 2008-06</b>	INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,8	5,9	11,0	3,9	2,5
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	12,0	15,0	12,0	8,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0	19,0	15,0	25,0	19,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%	98%	100%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	61%	17%	34%	55%	47%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias(**)		92%	91%	92%		
	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		7,5	5,9	10,8	4,8	5,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	12,0	15,0	11,0	10,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0	19,0	15,0	29,7	21,9
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		100%	98%	99%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%		No aplica		68%	68%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias(**)		93%	91%	94%		
	DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,8	Sin datos	10,9	2,1	1,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		15,0	6,2	4,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		14,0		15,0	18,8	13,4
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%		100%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%		No aplica		21%	16%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias(**)		88%	Sin datos	91%		
	DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		8,0	Sin datos	11,3	3,4	1,2
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		15,0	15,0	5,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		13,0		15,0	23,1	17,0
Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		99%		100%			
Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%		No aplica		28%	21%	
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias(**)		92%	Sin datos	91%			
<b>MANTENIMIENTO 2008-06</b>	Número de averías por cada 100 circuitos	#	1,67	2,54	2,22	1,52	
	Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (***)	#	2,75	30,42	0,43	0,20	
	Tiempo medio reparación de averías		12,5	17,2	15,0	16,5	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h	17,4	23,6	24,2	26,1	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		36,0	52,6	52,6	58,1	
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	89%	81%	80%	77%	
	Número de averías por línea y año	#	0,21	0,26	0,26	0,19	
	PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS						
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	Sin datos	4,15	7,41		
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos	#		No aplica			
	Tiempo medio reparación de averías			15,4	22,8	No aplica	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h		22,7	22,4		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)			43,7	62,5		
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%		22%	17%		
	Número de averías por línea y año	#		0,34	0,87		

(\*) 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

(\*\*) se calcula como el porcentaje de solicitudes finalizadas en plazo en el penúltimo mes en las que no se ha abierto incidencia alguna imputable a Telefónica o al operador durante dicho mes. Temporalmente se están considerando tanto las incidencias de provisión imputables a Telefónica como al operador, lo que será corregido en los próximos meses.

(\*\*\*) 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							
jun-08			STB	LINEA ADSL	LINEA ADSL Empresas	Imagenio				
PROVISIÓN	INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES									
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	5,52	6,31	5,09	3,67				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		17	18,31	14,77	14,77				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		38	42,96	39,6	27,52				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	99,27	95,49	97,88	98,2				
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes		No aplica	No aplica	No aplica	No aplica				
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)		94,19	91,61	94,76	92,7				
	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	4,76	4,43	2,72				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			12,08	13,42	8,05				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			44,97	40,95	20,14				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	97,53		98,68	99,66					
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	No aplica		No aplica	No aplica					
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)	93,32		95,84	94,98					
	DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo									
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.		12,06	9,29	16,36				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			23,49	20,14	28,19				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			39,6	36,25	44,3				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	87,86	92,75	78,53					
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes		No aplica	No aplica	No aplica					
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)		84,34	87,83	64,49					
	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	#					3,33	2,64	1,82	7,41
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (**)						0,82	1,1	1	1,7
	Tiempo medio reparación de averías	h	11,2	13,58	11,81	13,73				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		20,68	21,22	19,9	20,6				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		44,75	40,05	38,35	35,22				
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	95,64	96,81	96,66	97,75				
	Número de averías por línea y año	#	0,42	0,31	0,23	1,07				
	PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS									
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	2,59							
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica							
	Tiempo medio reparación de averías	h	12,49							
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		22,48							
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		47,62							





## 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
<b>PROVISIÓN 2008-07</b>	INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,9	6,7	10,6	4,6	2,9
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	12,0	15,0	15,0	9,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		15,0	15,0	22,0	25,0	23,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		97%	97%	98%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	60%	8%	23%	54%	44%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias(**)		96%	93%	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		7,7	6,7	10,6	5,3	5,3
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	12,0	15,0	12,0	10,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		17,0	15,0	15,0	23,0	23,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		96%	97%	96%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			69%	67%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias(**)		97%	93%	96%		
	DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		8,8	Sin datos	10,4	2,1	1,3
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		15,0	5,0	5,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0		15,0	16,2	17,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		98%		99%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			23%	14%
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias(**)		95%	Sin datos	95%			
DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica							
Tiempo medio de Provisión del Servicio		8,0	Sin datos	10,6	4,3	2,0	
Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		15,0	18,0	9,0	
Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		13,0		22,0	26,0	24,0	
Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		98%		99%			
Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			27%	21%	
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias(**)		96%	Sin datos	95%			
<b>MANTENIMIENTO 2008-07</b>	Numero de averías por cada 100 circuitos	#	1,21	2,84	2,98	1,74	
	Numero de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (***)		2,16	37,24	0,39	0,10	
	Tiempo medio reparación de averías		19,3	21,8	14,9	15,9	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h	26,4	29,8	25,2	26,1	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		53,1	67,8	55,1	55,1	
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	76%	72%	78%	77%	
	Numero de averías por línea y año	#	0,21	0,27	0,27	0,19	
	PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS						
	Numero de averías por cada 100 circuitos	#	Sin datos	3,24	16,05		
	Numero de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica				
	Tiempo medio reparación de averías			19,6	16,8		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h		27,5	27,3		
Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		Sin datos	46,7	31,8	No aplica		
Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%		10%	23%			
Numero de averías por línea y año	#		0,35	1,00			

(\*): 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

(\*\*): se calcula como el porcentaje de solicitudes finalizadas en plazo en el penúltimo mes en las que no se ha abierto incidencia alguna imputable a Telefónica o al operador durante dicho mes. Temporalmente se están considerando tanto las incidencias de provisión imputables a Telefónica como al operador, lo que será corregido en los próximos meses.

(\*\*\*): 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							
jul-08			STB	LINEA ADSL	LINEA ADSL Empresas	Imagenio				
PROVISIÓN	INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES									
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	6,46	6,21	3,92	4,31				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		20	16,78	11,41	16,78				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		33	38,93	26,85	26,96				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	99,02	97,2	98,88	97,55				
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes		No aplica	No aplica	No aplica	No aplica				
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)		94,72	91,03	94,68	93,06				
	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	4,88	3,34	2,99				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			13,42	9,4	9,4				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			43,19	24,84	18,79				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	98,2		99,4	99,72					
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	No aplica		No aplica	No aplica					
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)	93,08		95,46	94,44					
	DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo									
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.		10,72	9,26	15,31				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			22,15	18,79	28,86				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			34,9	31,55	36,92				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	93,84	94,1	79,44					
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes		No aplica	No aplica	No aplica					
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)		83,4	89,61	74,58					
	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	#					3,35	2,65	1,94	7,57
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (**)						1,02	1,04	0,59	1,6
	Tiempo medio reparación de averías	h					11,54	14,09	11,69	14,6
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		20,8	21,47	19,88	20,78				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		44,42	42,67	38,18	36,27				
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	95,68	96,03	96,7	97,29				
	Número de averías por línea y año	#	0,42	0,31	0,23	1,06				
	PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS									
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	3,05							
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica							
	Tiempo medio reparación de averías	h	12,97							
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		23,02							
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		48,12							



## 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	<b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		7,7	5,9	10,2	4,7	2,8
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	12,0	15,0	16,0	10,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		13,0	13,0	16,0	49,0	31,8
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		98%	98%	96%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	57%	12%	37%	56%	45%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		94%	93%	94%		
	<b>DESGLASE 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		7,3	5,9	10,0	4,6	4,4
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0	12,0	15,0	11,0	9,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		12,0	13,0	16,0	27,0	29,0
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		98%	98%	96%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			69%	69%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		94%	93%	93%		
	<b>DESGLASE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		8,7	Sin datos	10,5	3,0	1,4
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		15,0	9,2	6,0
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		13,0		16,0	28,4	13,4
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		96%		97%		
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			24%	13%
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		95%	Sin datos	94%		
	<b>DESGLASE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio		8,1	Sin datos	10,3	5,1	2,3
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.	12,0		15,0	19,0	13,0
Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		14,0	16,0		50,0	35,9	
Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso		97%		97%			
Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%	No aplica			32%	20%	
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)		95%	Sin datos	95%			
MANTENIMIENTO	Número de averías por cada 100 circuitos	#	1,3	2,4	2,0	1,5	
	Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (***)		2,4	0,9	0,8	0,2	
	Tiempo medio reparación de averías		22,0	26,7	15,3	14,4	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h	29,1	35,0	24,5	23,7	
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		64,4	78,3	53,5	52,4	
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	70%	62%	79%	80%	
	Número de averías por línea y año	#	0,2	0,3	0,3	0,2	
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>						
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	Sin datos	2,4	6,1	No Aplica	
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica				
	Tiempo medio reparación de averías			22,2	3,0		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h		29,1	3,6		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		Sin datos	62,6	7,8		
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%		14%	80%		
Número de averías por línea y año	#		0,4	1,0			

(\*): 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.

(\*\*): se calcula como el porcentaje de solicitudes finalizadas en plazo en el penúltimo mes en las que no se ha abierto incidencia alguna imputable a Telefónica o al operador durante dicho mes. Temporalmente se están considerando tanto las incidencias de provisión imputables a Telefónica como al operador, lo que será corregido

(\*\*\*): se consideran las incidencias por mala instalación y por demora en la provisión; 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							
ago-08			STB	LINEA ADSL	LINEA ADSL Empresas	Imagenio				
PROVISIÓN	INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES									
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.	5,49	7,32	4,45	3,51				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)		19	21,48	16,11	14,77				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)		32	57,05	24,84	27,52				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	99,14	95,95	98,57	98,98				
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes		No aplica	No aplica	No aplica	No aplica				
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)		94,75	92,37	96,33	92,88				
	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	5,77	3,36	2,79				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			17,71	11,41	10,07				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			73,84	23,49	24,16				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	97,1		99,56	99,64					
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	No aplica		No aplica	No aplica					
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)	93,19		96,89	94,94					
	DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo									
	Tiempo medio de Provisión del Servicio	d.l.		10,67	12,89	15,01				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)			24,16	22,82	28,19				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			40,27	31,55	34,9				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso	%	93,46	90,83	88,46					
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes		No aplica	No aplica	No aplica					
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)		89,62	91,18	75,7					
	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							STB	LINEA ADSL	LINEA ADSL Empresas	Imagenio
	Número de averías por cada 100 circuitos	#					2,57	2,34	1,39	7,55
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos (**)						0,79	1,5	0,36	1,57
	Tiempo medio reparación de averías	h	11,17	12,88	10,87	12,4				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)		20,18	20,75	19,32	19,77				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)		41,97	37,9	30,38	29,1				
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%	96,28	97,45	97,8	98,41				
	Número de averías por línea y año	#	0,41	0,31	0,23	1,05				
	PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS									
	Número de averías por cada 100 circuitos	#	1,97							
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos		No aplica							
	Tiempo medio reparación de averías	h	12,4							
Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	22,12									
Tiempo de reparación de averías (Percentil 95)	42,5									