



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

### **CERTIFICA:**

Que en la Sesión número 13/11 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 14 de abril de 2011, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba la

**Resolución relativa a los recursos de reposición interpuestos por France Telecom España, S.A. y ASTEL contra la Resolución de fecha 21 de enero de 2011, sobre el modelo general de Acuerdos de Nivel de Servicio para los Servicios Web de la OBA (AJ 2011/595).**

## **I ANTECEDENTES DE HECHO**

### **PRIMERO.- Resolución recurrida.**

En su Resolución de fecha 3 de junio de 2010, sobre los Sistemas de Información y de Provisión de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA), esta Comisión obligó a Telefónica de España, S.A.U. (en adelante Telefónica) a migrar el conjunto de sistemas de información y provisión que dan soporte a los servicios mayoristas incluidos en su Oferta de acceso al Bucle de Abonado a la nueva plataforma de gestión de provisión, información e incidencias basada en servicios web (NEON). Asimismo, se le emplazaba para proponer un procedimiento y un calendario para dicha migración de sistema de información, lo que incluye una propuesta de modelo general de Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS, en adelante) aplicable a la nueva plataforma y su particularización al Módulo de Gestión de Averías.

La propuesta de Telefónica de España fue recibida el día 1 de julio de 2010 en el Registro de esta Comisión y de conformidad con el artículo 70 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAP y PAC), se inició el correspondiente procedimiento administrativo que concluyó con la Resolución recurrida, de fecha 20 de enero de 2011, sobre el modelo general de Acuerdos de Nivel de Servicio para los Servicios Web de la OBA (WS), que aprueba éste y, en concreto, fija los objetivos de disponibilidad, los tiempos de respuesta y los “perfiles de utilización”, además de contener una serie de compromisos de soporte y de aplicación en casos de indisponibilidad u otras incidencias del canal.



## **SEGUNDO.- Recursos de reposición de France Telecom y de ASTEL.**

Contra la anterior resolución han presentado sendos recursos de reposición France Telecom y la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (ASTEL).

El primero de ellos, que tuvo entrada el día 24 de febrero de 2011 en el Registro Electrónico de esta Comisión, está fundamentado en la falta de motivación de los siguientes extremos:

- a) El rechazo de la imposición de penalizaciones a Telefónica.
- b) El rechazo a su propuesta relativa a los tiempos de respuesta para la consulta múltiple de indirecto.
- c) El rechazo de su propuesta de reducción adicional de los tiempos de respuesta a las solicitudes de información.
- d) La aceptación de la propuesta de Telefónica de fijar una tasa de disponibilidad inferior al 99,75 %, actualmente prevista en la OBA.
- e) La aceptación de la propuesta de Telefónica de fijar ANS para las consultas de averías y de ubicación de ficheros.

France Telecom considera que se crearía a los operadores que solicitan los servicios mayoristas de Telefónica una gran inseguridad jurídica al prever la Resolución recurrida un tiempo de margen para la evaluación del desarrollo de ciertas aplicaciones o el rechazo provisional a imponer ANS concretos. Así, mientras que sus competidores se ven en la necesidad de realizar una modificación de sus sistemas en un reducido periodo de tiempo, Telefónica ha podido implementarla con un margen superior.

Por todo lo anterior, France Telecom solicita su modificación.

En cuanto al recurso de ASTEL, tuvo entrada en el Registro Electrónico de esta Comisión el día 25 de febrero de 2010 y en él la recurrente alega la insuficiente motivación de la Resolución recurrida en lo que se refiere a los siguientes aspectos:

- a) La falta de imposición de penalizaciones para supuestos de indisponibilidad del módulo de sistemas de información.
- b) No es razonable la imposición de tasas de disponibilidad inferiores a las previstas en el SGO.
- c) El tiempo de respuesta para ciertas consultas relativas a los procesos de pre-contratación debe reducirse.
- d) El rechazo a fijar un tiempo máximo de resolución de incidencias de tipo técnico.

## **TERCERO.- Alegaciones de Telefónica de España.**

En cumplimiento del trámite previsto en el artículo 112 de la LRJAP y PAC, se ha dado traslado del recurso a los demás interesados del procedimiento y se les ha emplazado para alegar lo que estimaran oportuno.

Telefónica verificó el anterior trámite mediante un escrito con fecha de entrada en el Registro Electrónico el día 28 de marzo de 2011.

A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes:



## II FUNDAMENTOS DE DERECHO

### II.1 FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

#### **PRIMERO.- Calificación de los escritos.**

El artículo 107 de la LRJAP y PAC establece que contra las resoluciones y los actos de trámite, si éstos últimos deciden directa o indirectamente el fondo del asunto, determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento, producen indefensión o perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos, podrán interponerse por los interesados los recursos de alzada y potestativo de reposición, que cabrá fundar en cualquiera de los motivos de nulidad o anulabilidad previstos en los artículos 62 y 63 de dicha Ley.

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

Las recurrentes califican expresamente sus escritos como recursos de reposición, por lo que teniendo en cuenta lo anterior y que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 48.17 de la LGTel, las resoluciones de esta Comisión ponen fin a la vía administrativa, se han calificado los escritos presentados por France Telecom y ASTEL como recursos de reposición contra la Resolución de fecha 21 de enero de 2011, sobre el modelo general de Acuerdos de Nivel de Servicio para los Servicios Web de la OBA.

#### **SEGUNDO.- Legitimación de las recurrentes.**

El artículo 107 de la LRJAP y PAC exige la condición de interesado para estar legitimado para la interposición de los recursos de alzada y potestativo de reposición. A su vez, el artículo 31 de la misma Ley prevé que se consideran interesados en el procedimiento administrativo los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte, así como aquellos intereses legítimos puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.

Las recurrentes tienen la condición de interesados porque ya lo eran en el procedimiento en el que recayó la Resolución recurrida al tratarse de operadores que utilizan los servicios mayoristas de Telefónica de España a los que se refiere esa resolución.

En atención a lo anterior se reconoce legitimación activa a los recurrentes para la interposición de sus respectivos recursos potestativos de reposición.

#### **TERCERO.- Admisión a trámite.**

Ambos recursos han sido interpuestos cumpliendo con los requisitos de forma establecidos en el artículo 110.1 de la LRJAP y PAC.

Asimismo, se han presentado dentro del plazo de un mes desde su notificación previsto en el artículo 117 de la misma Ley, por lo que se ha acordado su admisión a trámite.



#### **CUARTO.- Competencia y plazo para resolver.**

La competencia para resolver los presentes recursos corresponde al Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones por ser el órgano administrativo que dictó el acto impugnado (artículo 116.1 de la LRJAP y PAC).

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 117.2 de la LRJAP y PAC, el recurso debe ser resuelto y su resolución notificada en el plazo máximo de un mes contado desde el día siguiente al de su interposición. Tal como prevé el artículo 43.2 de la misma Ley, en defecto de notificación en plazo de la resolución expresa, el silencio administrativo tendrá efecto desestimatorio, sin perjuicio del deber de la Administración de resolver con posterioridad confirmando o no el sentido del silencio.

## **II.2 FUNDAMENTOS JURÍDICO-MATERIALES**

### **PRIMERO.- Sobre la motivación de la Resolución recurrida.**

Pese a las alegaciones de las recurrentes, en especial de ASTEL, debe rechazarse que la Resolución recurrida esté insuficientemente motivada.

En primer lugar, desde un punto de vista formal, contiene un Anexo I (páginas 13 a 17) en el que se responden individualmente las alegaciones formuladas durante el trámite de audiencia, muchas de ellas coincidentes a las contenidas en sus respectivos recursos. Así, por ejemplo, en lo que se refiere al establecimiento de penalizaciones en caso de incumplimientos (párrafos 1 y 2 de la página 13 de 17), se replica que en la OBA no han existido, hasta la fecha, penalizaciones por incumplimientos de los niveles de servicio de los sistemas de información; el desarrollo inicial del propio sistema NEON lo desaconseja y la existencia de foros en los que exponer los problemas detectados ha de contribuir al mejor funcionamiento de los nuevos servicios WEB.

La resolución también da cumplida respuesta de forma individualizada en su Anexo I al resto de cuestiones alegadas en la fase de audiencia, exigencia que excede el deber de congruencia y motivación de los actos administrativos.

Desde un punto de vista material, la falta de motivación es un vicio invalidante en la medida que impide al administrado conocer el procedimiento lógico y jurídico que ha conformado el criterio resolutorio y le causa indefensión. Nuestro Alto Tribunal mantiene que *"para entender cumplida la exigencia de motivación de los actos administrativos que establece la LRJAP y PAC -ex artículo 54-..., es necesario tener en cuenta la doctrina reiterada del Tribunal Constitucional y constante jurisprudencia del Tribunal Supremo que considera idónea, para el cumplimiento de los fines de la motivación del acto administrativo, dar a conocer al destinatario las auténticas razones de la decisión que se adopta y permitir frente a ella la adecuada defensa"*<sup>1</sup>.

La motivación de los actos administrativos es una exigencia del sometimiento de la actuación administrativa a la Ley y al Derecho relacionada con la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos y el control que corresponde a los Tribunales de la legalidad de la acción administrativa y de ese sometimiento al ordenamiento jurídico, de manera que se garantice la seguridad jurídica y la igual aplicación de la Ley. Con independencia de otras funciones en el orden interno (como asegurar el rigor en la formación de la voluntad de la Administración), la motivación de la acción administrativa es un requisito para su validez en la medida que permite a

---

<sup>1</sup> Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 8 de junio de 2010.



los interesados conocer las razones por las cuales se adoptó la decisión. Además, la necesidad de motivación del acto administrativo se conecta con el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva y al derecho de defensa.

La motivación puede definirse como la exigencia de hacer públicas las razones de hecho y de Derecho que fundamentan el acto adoptado por el órgano administrativo para que las partes puedan conocer las razones que condujeron a la decisión adoptada y permitir, de esta manera, su control judicial. Como elemento formal aspira a que el administrado pueda conocer claramente el fundamento de la decisión administrativa para poder impugnarla criticando sus bases y a que el órgano que decide los recursos pueda desarrollar el control que le corresponde con plenitud, examinando con todos los datos si el acto se ajusta o no a Derecho.

Los anteriores requisitos concurren en este caso, pues los recurrentes conocen sobradamente los criterios de esta Comisión, aunque no los compartan, y de hecho los rebaten en sus recursos, algo que no podrían hacer si la Resolución recurrida no estuviera lo suficientemente motivada. Por ejemplo, en el caso del rechazo a la fijación de un tiempo máximo de resolución de incidencias, los recurrentes alegan que no está “debidamente motivado”, pero conocen que el motivo para ello ha sido que, a juicio de esta Comisión, este tipo de acuerdos son desproporcionados en servicios de soporte a sistemas informáticos.

Finalmente, el carácter material de la indefensión que, en su caso, produce la falta de motivación del acto recurrido implica que ésta puede completarse, si fuera necesario, en fase de recurso<sup>2</sup>.

## **SEGUNDO.- Aspectos concretos de la resolución a los que se oponen los recurrentes.**

Como se ha señalado más arriba, los motivos impugnatorios ya fueron expuestos por los recurrentes en sus alegaciones durante la instrucción del procedimiento y, además, suficientemente contestados en la Resolución recurrida. En este sentido, no introducen nuevos motivos que justifiquen su reposición, debido al carácter estrictamente revisor de los recursos administrativos ordinarios.

No obstante lo anterior, debe volver a señalarse que la opción de no fijar compensaciones por incumplimientos o establecer determinados Acuerdos de Nivel de Servicios y remitirse a un sistema de revisión periódica a partir de la experiencia observada tras la puesta en funcionamiento del nuevo entorno NEON, obedece a una opción regulatoria que entra dentro del ámbito discrecional de esta Comisión y que pretende conjugar la efectividad de su actuación con los principios de mínima intervención y proporcionalidad que deben presidir su actuación.

La denominada discrecionalidad técnica o discrecionalidad impropia impide la sustitución del criterio de la administración por otro diferente, basado en la opinión subjetiva del recurrente, cuando en una materia, atribuida a la competencia de aquélla, no se demuestra la existencia de defecto que vicie el acto administrativo, y con ello la presunción de ilegalidad que le es inherente. La discrecionalidad técnica de los órganos administrativos tiene lugar en los casos en que se aplican criterios resultantes de los concretos conocimientos especializados, requeridos por la naturaleza de la actividad desplegada por el órgano administrativo.

Incluso el principio de plenitud del control jurisdiccional se modula ante actos discrecionales por la presunción de certeza o razonabilidad de la actuación administrativa, apoyada en la especialización y la imparcialidad de los órganos establecidos para la calificación (presunción que

---

<sup>2</sup> Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 26 de mayo de 2000.



admite prueba en contrario). En efecto, la presunción es destruible si se acredita la infracción o el desconocimiento del proceder razonable que se presume en el órgano administrativo, bien por desviación de poder, arbitrariedad o ausencia de toda posible justificación del criterio adoptado o error patente en el mismo.

La Resolución recurrida fundamenta su opción regulatoria en justificaciones objetivas, razonables y técnicamente correctas, como son la introducción de una tecnología no tan probada como la que sustentaba el anterior entorno SGO. Finalmente, también se tiene en cuenta la existencia de un foro específico en el que los operadores han ido preparando la implementación del nuevo sistema, discutido su desarrollo, denunciado las incidencias detectadas y negociado, de forma paralela al expediente instruido por esta Comisión, las propuestas de ANS de Telefónica.

Las anteriores consideraciones pueden predicarse de todos los motivos recursivos, aunque, a continuación, se hará un somero análisis de cada uno de ellos.

## **2.1 Tasa de disponibilidad.**

En cuanto a la fijación de una tasa de disponibilidad inferior a la definida en la OBA para el SGO en el caso de horarios con menor intensidad comercial, la Resolución recurrida ya da cumplida respuesta a este motivo recursivo (página 14 de 17, apartado “Disponibilidad del sistema”). A este respecto, debe señalarse que no parece excepcional el hecho de que un sistema que en su fase de pruebas no ha sido probado intensamente y que se basa en una tecnología no tan contrastada como la que soporta el SGO, permita un ligero relajamiento de su disponibilidad. En todo caso, los perjuicios para los operadores no son significativos, al rebajarse en horarios de baja actividad comercial: el parámetro del 96,25 % se limita al horario menos crítico (que comprende de 20:00 a 8:00 horas y los días festivos). Además, es en dicho horario en el que se concentran las paradas programadas del sistema para tareas de mantenimiento, lo que afecta al cálculo de la disponibilidad.

France Telecom hace referencia a varias incidencias en el entorno de certificación y una en el entorno de producción, y deduce de ellas que la plataforma no cuenta con un adecuado sistema de escalado o que la atención de incidencias es insuficiente. A este respecto, debe señalarse que el entorno de certificación tenía una función de prueba destinada a mejorar el desarrollo de otros módulos y su menor criticidad tolera grados de disponibilidad más reducidos que los entornos de producción. Tampoco la incidencia puntual denunciada por France Telecom tiene la importancia pretendida ni acredita suficientemente que la plataforma funcione de forma inestable.

ASTEL también hace referencia a los problemas del módulo de sistemas de información, ya migrado a NEON y que, a su juicio, ha obligado a la convivencia temporal de los dos sistemas. A este respecto, conviene aclarar que la Resolución de fecha 3 de junio de 2010<sup>3</sup>, obligó a Telefónica a mantener la convivencia de ambos servicios durante el proceso de migración a efectos de minimizar riesgos y costes para todas las partes interesadas y poder estabilizar el funcionamiento con el nuevo servicio para proceder al final del periodo al “apagado” en SGO. La prolongación del periodo de convivencia fue acordada en el Foro de Sistemas precisamente a petición de algunos operadores para poder completar sus desarrollos.

---

<sup>3</sup> Resolución sobre los Sistemas de Información y de Provisión de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA), Expediente DT 2008/674.



En cuanto a la posible discriminación respecto de sus propios servicios, la obligación de no discriminación impuesta a Telefónica en el mercado de referencia<sup>4</sup> supone que este operador tiene que aplicar condiciones equivalentes a otros operadores en las mismas condiciones que se aplique a sí misma en sus servicios minoristas (artículo 13.1.b) de la LGTel), por lo que en el supuesto de que las diferencias en los tiempos de respuesta diverjan entre ambos supuestos, Telefónica podría estar incumpliendo sus obligaciones como operador con poder significativo de mercado. En tal caso, esta Comisión, previo el correspondiente procedimiento, adoptaría las medidas oportunas.

## 2.2 Falta de previsión de penalizaciones por incumplimiento.

De acuerdo con ASTEL, no se ha motivado suficientemente las razones por las que no se incluyen penalizaciones en los ANS, lo que a su juicio es necesario para asegurar su cumplimiento a la vista de que los *Web Services* (WS) de TESAU serían, según ella, insuficientemente estables y eficientes, y dada la inversión que los operadores alternativos han tenido que realizar.

Al respecto, se debe descartar cualquier cuestionamiento en relación con la motivación sobre la falta de necesidad de imponer un sistema de penalizaciones, por cuanto esta Comisión ha fundamentado su análisis básicamente en tres razones:

- La inexistencia de penalizaciones asociadas a los niveles de servicio en SGO, pese a tratarse de un sistema relativamente menos evolucionado que NEON.
- La esperada mejora de los niveles de eficiencia y fiabilidad con el empleo del sistema NEON después de que éste haya sido totalmente implementado.
- La existencia de un foro de sistemas que permite la discusión entre los operadores y posibilita la resolución ágil de conflictos que se pudieran generar, sin perjuicio de otros mecanismos previstos por la normativa.

En lo que se refiere a la falta de previsión de penalizaciones para el caso de falta de cumplimiento de los ANS, se debe rechazar la afirmación de que es una “invitación al incumplimiento” por parte de Telefónica. Y ello porque las penalizaciones previstas en la OBA tienen la naturaleza de cláusula penal moratoria de las previstas en el artículo 1152 del Código Civil<sup>5</sup> y, por lo tanto, además de carácter indemnizatorio (lo que no excluye una eventual reclamación de indemnización por daños y perjuicios), una naturaleza esencialmente coercitiva, sin perjuicio de proteger y garantizar intereses generales, lo que hace que excedan el ámbito estrictamente privado y faculta a esta Comisión para imponerlas y determinarlas.

En el caso concreto de los ANS de los sistemas de información que nos ocupan, la imposición de penalizaciones supera el canon de proporcionalidad exigible, dadas las circunstancias que concurren en su desarrollo. Además, la Ley General de Telecomunicaciones ya tipifica el incumplimiento de las resoluciones de esta Comisión como una infracción administrativa muy

---

<sup>4</sup> Resolución por la que se aprueba la definición y el análisis del mercado de acceso (físico) al por mayor a infraestructura de red (incluido el acceso compartido o completamente desagregado) en una ubicación fija y el mercado de acceso de banda ancha al por mayor, la designación de operador con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea (expediente MTZ 2008/626).

<sup>5</sup> Así lo ha reconocido la Sección 8ª de la Sala de lo Contencioso-Administrativo en múltiples ocasiones, como en sus Sentencias de fecha 20 septiembre 2010; 8 de julio de 2008; 6 de mayo de 2009 y 19 de abril de 2010.



grave en su artículo 53.r)<sup>6</sup>, por lo que no se estima necesario un régimen de compensaciones adicional para asegurar su cumplimiento.

También a este respecto cabe aclarar que la resolución se refiere, en todo momento, a un sistema de penalizaciones con alcance general para el incumplimiento de cualquier ANS, no sólo para el módulo de “sistemas de información”. Con la expresión “sistemas de información”, la Resolución recurrida, en el párrafo 2 de la página 13 de 17, no se refiere al módulo de ese mismo nombre, sino a la totalidad de la plataforma que soporta los servicios OBA.

Tampoco es ajustado a la realidad que se utilice como motivo para rechazar las pretensiones de las recurrentes que la introducción de un régimen general de penalizaciones por incumplimiento suponga cambiar la OBA, pues es precisamente lo que se está haciendo en la Resolución recurrida, como se manifiesta expresamente en su Fundamento de Derecho Primero.

### **2.3 Tiempos de resolución de incidencias técnicas.**

En tercer lugar, como se explica en la Resolución recurrida (apartado “Soporte”, página 16 de 17) la hipotética fijación de breves tiempos máximos de resolución de incidencias sería una medida desproporcionada, pues supondría unas elevadas exigencias y mayores costes a Telefónica que tendría que trasladar a los propios operadores. Es por este motivo que los contratos de soporte técnico (con independencia de la actividad del cliente) no suelen incluir este tipo de exigencias, como explica la Resolución recurrida. La comparación con las previsiones de la OBA para averías de prioridad alta es impertinente, por cuanto ambos tipos de incidencias tienen una criticidad muy diferente (en la primera, el abonado se queda sin servicio).

### **2.4 Tiempos de respuesta.**

En lo que se refiere a los tiempos de respuesta de los WS, France Telecom y ASTEL consideran que la reducción de los tiempos propuestos por Telefónica en un 50% es insuficiente y que la falta de ANS realistas supondrá que los servicios web no se usarán con la intensidad deseable. Como bien han expresado los recurrentes, el hecho de utilizar de forma masiva un canal de comunicación, los Servicios Web (SW), que permita el diálogo e interacción directa entre los sistemas de Telefónica y los de los operadores, tiene como objetivo garantizar la ausencia de discriminación de éstos frente a los servicios minoristas que presta Telefónica. Tal como se indicó en la Resolución recurrida, esta Comisión ha considerado valores razonables para los tiempos de respuesta acorde con las pruebas efectuadas por los operadores a los nuevos WS de la OBA, cuyos resultados fueron considerados como satisfactorios por los mismos:

*“... tomando como referencia el peor valor mencionado para los WS de naturaleza individual (esto es, 2 segundos), se aprecia que representa tan sólo un 40% del valor propuesto por Telefónica en su ANS. Aun aplicando un margen de seguridad del 10%, resulta claro que los valores propuestos doblan aproximadamente los tiempos razonablemente esperados. ...”*

Los valores se obtuvieron tras las correspondientes pruebas, en las que la participación de los operadores no fue especialmente activa. Este hecho, al que se refiere expresamente la

---

<sup>6</sup> De hecho, esta Comisión ya ha sancionado con una fuerte multa por esta misma razón a Telefónica (Resolución de 30 de octubre de 2008 sobre procedimiento sancionador contra Telefónica por presuntas deficiencias en las bases de datos del Sistema de Gestión de Operadores y Sistemas de Información de dicho operador, recientemente confirmada por la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional que, no obstante, rebaja la cuantía de la sanción).



Resolución recurrida, impidió considerar valores más cercanos a la realidad, a la vez que aconseja su revisión cuando el nivel de utilización sea intenso.

También debe señalarse que en el foro NEON los operadores alternativos señalaron que una reducción del 40% de los tiempos propuestos por Telefónica era aceptable (aunque mejorable) y que los valores obtenidos en el entorno de pruebas son los que se han aplicado en la Resolución recurrida, por lo que la adición de un margen de seguridad del 10% a esos valores no parece una medida desproporcionada o que impida el buen fin de la Resolución recurrida.

En todo caso, se prevén mecanismos de revisión que permitirán trasladar a los ANS las mejoras a los tiempos de espera que puedan producirse cuando el sistema esté plenamente explotado y la participación activa del resto de operadores haya contribuido a la agilidad de los procesos. Por tal motivo, se ha contemplado una revisión semestral (enero, julio) de los valores de  $T_{MAX}$  y  $T_{med}$ .

### **2.5 Perfiles de usuarios.**

France Telecom también se opone a los criterios relativos a la definición de perfiles de uso de los operadores por parte de Telefónica de España porque no tiene en cuenta los clientes potenciales de cada operador. Además, no le resulta suficientemente motivado el rechazo de su propuesta de reducir el plazo de revisión extraordinario de perfiles de 10 días hábiles a 7 días naturales.

Con relación a los criterios utilizados para asignar perfiles, tal como se desprende de lo propuesto por Telefónica, y cómo se explica en la Resolución recurrida, *“se utiliza un coeficiente multiplicador que permite un número de invocaciones muy superior a las estimadas con base en la actividad media de los operadores”*. Es decir, se trata de un número sobredimensionado de invocaciones con el que se pretende contar con un margen adicional que excluya cualquier perjuicio a la operativa comercial de los operadores. Al respecto, se debe tener en cuenta además que los criterios de asignación de perfiles han sido materia de debate previo en el Foro de Sistemas, de acuerdo con la metodología y el cronograma establecido en ese marco.

Por lo demás, ya en el Informe de Audiencia<sup>7</sup> esta Comisión consideró atendible la preocupación de los operadores en relación con la insuficiencia en la asignación de perfiles. Teniendo en cuenta esta circunstancia y la necesidad de la correcta determinación de éstos, así como del funcionamiento real del sistema NEON, esta Comisión analiza hasta tres procedimientos de revisión que permiten una solución rápida a posibles problemas relacionados con la insuficiencia de los valores asociados a los perfiles. Consecuentemente con lo instruido en el procedimiento, la Resolución recurrida (Página 10 de 17, párrafo 3) entiende que los mecanismos de revisión previstos son suficientes para asegurar el correcto dimensionamiento del sistema. Estos mecanismos consisten en un procedimiento de revisión ordinario trimestral a partir de las invocaciones de cada operador, así como otro extraordinario, a petición del operador, que de esta manera deberá prever con una antelación de diez días sus necesidades esperadas.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

---

<sup>7</sup> Ver pág. 8.



**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Desestimar los recursos de reposición interpuestos por France Telecom España, S.A. y ASTEL contra la Resolución de fecha 21 de enero de 2011, sobre el modelo general de Acuerdos de Nivel de Servicio para los Servicios Web de la OBA.

Este certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el artículo 23.2 del texto consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobado mediante Resolución de su Consejo de fecha 20 de diciembre de 2007 (BOE núm. 27, 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 que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, puede interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.17 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición Adicional Cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro recurso que estimen procedente en defensa de sus derechos en virtud de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

***El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Jorge Sánchez Vicente, con el Visto Bueno del Presidente, Reinaldo Rodríguez Illera.***