



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 núm. 19/08 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 22 de mayo de 2008, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

por el que se aprueba la

RESOLUCIÓN SOBRE EL ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS INTERNOS RELATIVOS A LAS ACTIVIDADES EN AUTOPRESTACIÓN DE TELEFÓNICA 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

DT 2006/1586

I. ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Resolución sobre la modificación de la OBA

Con fecha 14 de septiembre de 2006 esta Comisión aprobó en el marco del expediente MTZ 2005/1054 la Resolución sobre la modificación de la oferta de acceso al bucle de abonado (OBA) de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante Telefónica).

En el Resuelve séptimo de la citada Resolución se establece que en el plazo de dos meses desde la notificación de la Resolución, Telefónica deberá remitir a esta Comisión para su aprobación la formalización en protocolos de los procedimientos internos que aplica a las actividades en autoprestación consideradas en el sistema de información de planificación y seguimiento definido en la OBA, incluyendo los procesos automáticos de incorporación de información a dicho sistema que garanticen la corrección de la información e impidan la manipulación de los datos presentados. Asimismo se resuelve que el sistema de información de planificación y seguimiento no será efectivo hasta la aprobación de los mencionados protocolos por esta Comisión.

Segundo.- Escrito de Telefónica

Con fecha 27 de noviembre de 2006 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Telefónica en el que aportaba la información solicitada relativa a los procedimientos internos correspondientes a sus actividades en autoprestación, así como los procesos de incorporación de datos al sistema de información de planificación y seguimiento.



Tercero.- Comunicación de inicio del procedimiento y petición de subsanación

A la vista de la información presentada por Telefónica esta Comisión, con arreglo a las previsiones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante, LRJPAC), procede a la incoación e instrucción del correspondiente procedimiento administrativo dirigido al análisis y eventual aprobación de la formalización en protocolos de los procedimientos internos de Telefónica.

Con fecha 11 de enero de 2007 se comunica dicho trámite a Telefónica, dirigiéndole escrito mediante el cual se le informa de que, en virtud de la información presentada, había quedado iniciado el correspondiente procedimiento administrativo.

En el mismo escrito se incluye petición de subsanación a Telefónica requiriendo que en el plazo de doce días remita determinada información indispensable para acometer la aprobación de la formalización en protocolos de los procedimientos internos del operador. En particular se requiere a Telefónica que aporte una serie de datos adicionales al objeto de establecer una correspondencia unívoca entre los procesos y subprocesos presentados por el operador y las actividades equivalentes consideradas en el sistema de información de planificación y seguimiento definido en la OBA, dado que los procesos y subprocesos presentados abarcan, por su carácter excesivamente genérico, un amplio número de actividades o servicios de similares características y no solamente las citadas actividades equivalentes.

Por otra parte, se requiere a Telefónica que facilite una descripción funcional de todos los sistemas incluidos en los flujogramas de procesos, así como una indicación de la previsión que Telefónica se aplica a sí misma en la gestión de los recursos y concretamente la antelación con la que precisa identificar la necesidad de asignar recursos para un determinado servicio. Finalmente se requiere al operador que aporte una presentación detallada de los flujogramas de resolución de incidencias de provisión y averías.

En referencia a la información aportada acerca de los procesos automáticos de incorporación de datos al sistema de información de planificación y seguimiento definido en la OBA, se requiere a Telefónica que suministre información adicional que detalle los procedimientos de volcado sobre dicho sistema (qué datos incorpora cada uno de los sistemas, formato, periodicidad, interfaces, etc.), así como los procedimientos destinados a garantizar la corrección de la información y a impedir la manipulación de los datos presentados.

Cuarto.- Solicitud de ampliación de plazo

Con fecha 1 de febrero de 2007 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Telefónica por el que solicitaba la ampliación del plazo inicialmente concedido para responder a la citada petición de subsanación.

Quinto.- Escrito de subsanación

Con fecha 20 de febrero de 2007, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de subsanación de Telefónica en el que aportaba la información solicitada.



Sexto.- Informe de los Servicios

Con fecha 9 de marzo de 2006, los Servicios de esta Comisión emiten informe en el presente procedimiento donde se analiza la información relativa a los procedimientos internos aportada por Telefónica y se lleva a cabo la identificación de los procesos y subprocesos a través de los que se provisionan las actividades equivalentes.

Séptimo.- Trámite de audiencia

Con fecha 2 de abril de 2007, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Telefónica en el que formulaba alegaciones en el trámite de audiencia concedido al efecto conforme al artículo 84 de la LRJPAC.

Telefónica expone que en determinados casos se han ignorado tareas correspondientes a las llamadas actividades de gestión (coordinación entre áreas, asignación, configuración, etc.) que necesariamente Telefónica debe efectuar, y cuya exclusión implicaría la imputación de unos plazos menores que los que resultarían para el resto de operadores. Concretamente, Telefónica indica que en la identificación de los subprocesos relevantes que se ha llevado a cabo a fin de alcanzar una comparativa transparente entre la actividad equivalente Tendido de Cable entre RPCA y DSLAM y el correspondiente servicio OBA, no se han contemplado todos los subprocesos que se precisan para su ejecución, y que la inclusión de estos últimos sería indispensable para delimitar de forma precisa el periodo temporal base necesario para establecer una asociación ó comparativa directa.

Octavo.- Requerimiento de información

Con fecha 17 de septiembre de 2007, los servicios de esta Comisión emiten un requerimiento de información a fin de que Telefónica esclarezca los siguientes aspectos relativos a cada una de las cinco actividades equivalentes definidas en la OBA:

- i. Descripción del procedimiento que facilita la provisión de la actividad equivalente, detallando tareas o fases de ejecución, así como los sistemas internos que registran la evolución de su provisión. Se incluirá la descripción de la fase de planificación de la demanda, cuando la hubiese.
- ii. Descripción de los plazos establecidos en los procedimientos de Telefónica a los que está sujeta la provisión de la actividad equivalente, detallando el plazo estipulado para cada una de las tareas que componen el procedimiento. Para el citado procedimiento se incluirá la especificación de los hitos cuya fecha de ejecución queda registrada en los sistemas de Telefónica.
- iii. Para el procedimiento aplicable a la actividad equivalente, especificar qué tareas e hitos son de carácter común con el servicio OBA análogo, y cuales de carácter exclusivo a cada uno de ellos. Identificar las diferencias que constituyan restricciones a la hora de realizar comparativas entre ambos servicios.

Asimismo se requiere, para las centrales de Madrid/Jordán, Barcelona/Plaza Cataluña, Madrid/Mirasierra y Cádiz/Ubrique, los plazos de provisión en que se ha incurrido en cada uno de los servicios autoprestados durante los años 2005, 2006 y 2007 para las actividades y períodos que se detallan a continuación, indicándose la fecha de provisión de los mismos:



- i. Instalación de cableado entre RPCA y DSLAM.
 - Período comprendido entre el pedido en TeleSAP y la entrega del servicio en Edicre.
 - Período comprendido entre el pedido en TeleSAP y la entrega del cuestionario (jalón i).
 - Período comprendido entre la entrega del cuestionario (jalón i) y la entrega del servicio en Edicre.
 - Plazo de elaboración del cuestionario.
- ii. Establecimiento de enlace de transporte entre DSLAM y resto de la red.
 - Período comprendido entre la entrada de la solicitud en ATLAS y la provisión del servicio en ATLAS.
- iii. Servicio telefónico básico y línea ADSL.

Se indicará a qué variante (STB o ADSL) corresponde cada servicio autoprestado.

 - Período comprendido entre la entrada de la solicitud en ATLAS/MIGA y la efectividad en ATLAS/MIGA.
 - Período correspondiente a la tarea “asignación de facilidades”.
 - Período correspondiente a la tarea “activación de facilidades”.
 - Período correspondiente a la tarea “trabajo en localizaciones”.
 - Respecto a la tarea “trabajo en localizaciones”, qué porcentaje del período se corresponde a trabajos en central y en domicilio de usuario.
- iv. Habilitación o ampliación de sala para equipos, habilitación o ampliación de sala para otros usos y asignación en sala existente de espacio para cualquier tipo de actividad o equipo.

Se tomarán como referencia actuaciones de infraestructura que impliquen trabajos de acondicionamiento de salas de equipos de Telefónica, describiéndose la actuación acometida.

 - Período comprendido entre la asignación del presupuesto en TeleSAP y la entrega del servicio en TeleSAP.
 - Período comprendido entre la asignación del presupuesto en TeleSAP y la finalización del proyecto.
 - Período comprendido entre el inicio de la obra y la entrega del servicio en TeleSAP.
- v. Construcción de canalización de acceso a central.

Se tomarán como referencia actuaciones de infraestructura llevadas a cabo en el exterior de la central, describiéndose la actuación acometida.

 - Período comprendido entre la asignación del presupuesto en TeleSAP y la entrega del servicio en TeleSAP.
 - Período comprendido entre la asignación del presupuesto en TeleSAP y la finalización del proyecto.



- Período comprendido entre el inicio de la obra y la entrega del servicio en TeleSAP.

Noveno.- Respuesta al requerimiento

Con fecha 19 de octubre de 2007, tuvo entrada en esta Comisión escrito de Telefónica en el que aportaba la información que se le requería relativa a las actividades equivalentes definidas en la OBA.

Décimo.- Informe de los Servicios

Con fecha 14 de noviembre de 2007, los Servicios de esta Comisión emiten informe en el presente procedimiento donde se analiza la información remitida por Telefónica en el marco del requerimiento de información, y se revisan sus protocolos internos estableciéndose equivalencias procedimentales y temporales con los servicios OBA.

Decimoprimer.- Trámite de audiencia

Con fecha 13 de diciembre de 2007, tuvieron entrada en el Registro de esta Comisión escritos de France Telecom España, S.A. (en adelante France Telecom) y de la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante ASTEL) en el que formulaban alegaciones en el trámite de audiencia concedido al efecto conforme al artículo 84 de la LRJPAC. Posteriormente, con fecha 17 de diciembre de 2007 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Telefónica formulando a su vez alegaciones en el trámite de audiencia.

Decimosegundo.- Requerimiento de información

Con fecha 7 de febrero de 2008, los servicios de esta Comisión emiten un requerimiento de información a fin de que Telefónica esclarezca los siguientes aspectos relativos a cada una de las cinco actividades equivalentes definidas en la OBA:

i. Información sobre trazabilidad

Dado que el procedimiento de volcado de datos sobre el sistema común de planificación y seguimiento debe ser **plenamente trazable**, Telefónica deberá aportar la información necesaria para posibilitar el seguimiento de la información volcada desde sus sistemas internos. A tal fin, seguidamente se adjuntan, para cada actividad equivalente y servicio OBA, las tablas que recogen todos los hitos cuyo volcado será obligatorio; **para cada hito Telefónica debe facilitar los parámetros que permitan su localización en sus correspondientes sistemas internos**: referencia a la tabla o tablas de la base de datos donde se ubican, referencia a los campos de la tabla, así como indicaciones sobre la interpretación de los mismos. En definitiva, todos los parámetros que posibiliten la localización de la fuente que constituye el origen de cada una de las entradas en SICOBA.



Actividad equivalente de instalación de cableado entre RPCA y DSLAM

Autoprestación	OBA
Previsión de Telefónica (de APO a SICOBA)	
Pedido interno Telefónica (de TeleSAP a SICOBA)	Solicitud operadores (de SGO a SICOBA)
Entrega cuestionario en autoprestación (de Edicre a SICOBA)	Entrega cuestionario en servicio OBA (de Edicre a SICOBA)
Entrega servicio en autoprestación (de Edicre a SICOBA)	Entrega servicio OBA (de SGO a SICOBA)

Actividad equivalente de enlace de transporte entre DSLAM y resto de la red

Autoprestación	OBA
Previsión de Telefónica (de APO a SICOBA)	
Pedido interno Telefónica (de ATLAS a SICOBA)	Solicitud operadores (de SGO a SICOBA)
Finalización de asignación de recursos en autoprestación (de ATLAS a SICOBA)	Finalización de asignación de recursos en servicio OBA (de ATLAS a SICOBA)
Entrega servicio en autoprestación (de ATLAS a SICOBA)	Entrega servicio OBA (de SGO a SICOBA)

Actividades equivalentes de servicio telefónico básico y línea ADSL

Autoprestación	OBA
Tramitación de la solicitud interna (de SGO a ATLAS)	Solicitud operadores (de SGO a SICOBA)
Entrega servicio ADSL en autoprestación (de ATLAS a SICOBA)	Entrega servicio OBA (de SGO a SICOBA)
Entrega servicio STB en autoprestación (de MIGA-SPM a SICOBA)	

Actividades equivalentes de habilitación o ampliación de sala para equipos, habilitación o ampliación de sala para otros usos y asignación en sala existente de espacio para cualquier tipo de actividad o equipo

Autoprestación	OBA
Previsión de Telefónica (ya sea manual o proveniente de sistemas internos)	
	Entrada de solicitud servicio OBA (de SGO a SICOBA)
Alta y asignación presupuesto en autoprestación (de TeleSAP a SICOBA)	Inicio del proyecto técnico en servicio OBA (de SGO a SICOBA)
Inicio de obra en autoprestación (desde el sistema correspondiente a SICOBA)	Inicio de obra en servicio OBA (desde el sistema correspondiente a SICOBA)
Entrega servicio en autoprestación (de TeleSAP a SICOBA)	Entrega servicio OBA (de SGO a SICOBA)



Actividad equivalente de construcción de canalización de acceso a central

Autoprestación	OBA
Previsión de Telefónica (ya sea manual o proveniente de sistemas internos)	
	Entrada de solicitud servicio OBA (de SGO a SICOBA)
Alta y asignación presupuesto en autoprestación (de TeleSAP a SICOBA)	Inicio del proyecto técnico en servicio OBA (de SGO a SICOBA)
Inicio de obra en autoprestación (desde el sistema correspondiente a SICOBA)	Inicio de obra en servicio OBA (desde el sistema correspondiente a SICOBA)
Entrega servicio en autoprestación (de TeleSAP a SICOBA)	Entrega servicio OBA (de SGO a SICOBA)

ii. Información sobre manipulación

Se requiere a Telefónica que describa cómo los procedimientos contemplados para el volcado automático desde sus sistemas internos a SICOBA ofrecen garantías suficientes para descartar cualquier posibilidad de intervención manual o manipulación no autorizada, o bien para detectar tales actuaciones cuando se produjesen.

Decimotercero.- Respuesta al requerimiento

Con fecha 14 de marzo de 2008, tuvo entrada en esta Comisión escrito de Telefónica en el que aportaba la información que se le requería relativa a la trazabilidad del proceso del volcado de datos.

Decimocuarto.- Informe de los Servicios

Con fecha 27 de marzo de 2008, los Servicios de esta Comisión emiten informe en el presente procedimiento donde se analiza la información remitida por Telefónica en el marco del requerimiento de información, y se revisan los procedimientos de trazabilidad propuestos.

Decimoquinto.- Trámite de audiencia

Con fechas 16, 22, 25 y 28 de abril de 2008, tuvieron entrada en el Registro de esta Comisión escritos de France Telecom España, S.A. (en adelante France Telecom), Tele2 Telecommunication Services, S.L.U. (en adelante Tele2), Telefónica y Vodafone España, S.A. (en adelante Vodafone) respectivamente, en los que formulaban alegaciones en el trámite de audiencia concedido al efecto conforme al artículo 84 de la LRJPAC

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- Objeto del procedimiento

El presente procedimiento administrativo tiene por objeto el análisis y eventual aprobación de los procedimientos internos relativos a las actividades en autoprestación de Telefónica y de los procesos automáticos de incorporación de información al sistema de información de planificación y seguimiento, dando así



cumplimiento al resuelve séptimo de la resolución de 14 de septiembre de 2006 por la que se modifica la oferta de acceso al bucle de abonado (OBA) de Telefónica.

Asimismo, como resultado del citado análisis, se verificará si de las actuaciones de Telefónica se desprenden actitudes discriminatorias en la provisión de servicios OBA.

Segundo.- Habilitación competencial

El artículo 8 de la Directiva 2002/19 del Parlamento Europeo y del Consejo de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión (en adelante, Directiva de Acceso), prevé que los Estados miembros garantizarán la facultad de las Autoridades Nacionales de Reglamentación de imponer obligaciones a los operadores que, tras el análisis de mercados, sean declarados con poder significativo en el mercado.

De acuerdo con ello, la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), establece en su artículo 48.2 que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto el establecimiento y la supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones. Para el cumplimiento de dicho objeto, el artículo 48.3 de la LGTel atribuye a la Comisión la función de definir los mercados pertinentes para establecer obligaciones específicas conforme a lo previsto en el capítulo II del título II y en el artículo 13 de la Ley.

Concretamente, el artículo 10 de la LGTel otorga a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones la competencia para definir los mercados de referencia relativos a redes y servicios de comunicaciones electrónicas de acuerdo con las Directrices de la Comisión Europea, de fecha 11 de julio de 2002, sobre análisis del mercado y evaluación del peso significativo en el mercado dentro del marco regulador comunitario de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas, y con la Recomendación de la Comisión Europea, de fecha 11 de febrero de 2003, relativa a los mercados pertinentes de productos y servicios dentro del sector de las comunicaciones electrónicas que pueden ser objeto de regulación ex ante.

Además, el artículo 10 de la LGTel faculta a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para llevar a cabo un análisis de los mercados con la finalidad de determinar si éstos se desarrollan en un entorno de competencia efectiva. En aquellos mercados en los que se constate la inexistencia de dicho entorno, la Comisión identificará y hará públicos el operador u operadores que poseen poder significativo en el mercado considerado, imponiendo, manteniendo o modificando obligaciones específicas a aquél o aquéllos.

Por su parte, el artículo 13 de la LGTel determina las obligaciones que podrían imponerse a los operadores declarados con poder significativo en el mercado, entre las que se incluyen obligaciones en materia de transparencia, en relación con la interconexión y el acceso, conforme a las cuales los operadores deberán hacer público determinado tipo de información. Cuando, además, se hubiera impuesto al operador con poder significativo en el mercado la obligación de no discriminación, podría imponerse la obligación de publicar una oferta de referencia.



En desarrollo de lo dispuesto en la LGTel en relación con la obligación de transparencia a imponer a los operadores que sean designados con poder significativo en el mercado, el artículo 7 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado mediante Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (en adelante, Reglamento de Mercados), en su apartado segundo, señala que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá determinar la información concreta que deberán contener las ofertas, el nivel de detalle exigido y la modalidad de su publicación o puesta a disposición de las partes interesadas, habida cuenta de la naturaleza y propósito de la información en cuestión.

Dando cumplimiento a su función de definición y análisis de los mercados, atribuida en los artículos citados, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha aprobado con fecha 11 de mayo de 2006 la Resolución por la que se define y analiza el 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, determinando Telefónica tiene poder significativo en el mercado de referencia, e imponiéndole, entre otras, la obligación de transparencia en la prestación de los servicios de acceso desagregado al bucle de abonado.

Esta obligación se concreta, entre otras, en la publicación por Telefónica de una Oferta de Referencia para la prestación de los servicios de acceso al bucle de abonado suficientemente desglosada para garantizar que no se exija pagar por recursos no necesarios para el servicio requerido.

Asimismo, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha aprobado con fecha 1 de junio de 2006 la Resolución por la que se define y analiza el mercado de acceso de banda ancha al por mayor, determinando que Telefónica tiene poder significativo en el mercado de referencia, e imponiéndole, entre otras, la obligación de transparencia en la prestación de los servicios, dentro de la cual se incluye también la de publicar una Oferta de Referencia para la prestación de los servicios mayoristas de banda ancha suficientemente desglosada para garantizar que no se exija pagar por recursos que no sean necesarios para el servicio requerido.

Tercero.- Obligaciones de Telefónica en materia de acceso al bucle

Mediante Resolución del Consejo de la CMT de 11 de mayo de 2006, se define y analiza el Mercado 11 que hace referencia al acceso desagregado al por mayor (incluido el acceso compartido) a los bucles y subbucles metálicos a efectos de prestación de servicios de banda ancha y vocales. En esta Resolución se determina que Telefónica tiene individualmente poder significativo en el mercado de referencia, en el sentido de lo dispuesto en el apartado 2, artículo 14, de la Directiva Marco, y en el Anexo 2, apartado 8 de la LGTel y en consecuencia, se imponen a Telefónica las obligaciones de acceso, orientación a costes, transparencia, separación de cuentas y no discriminación. La Resolución de 11 de mayo de 2006 ha sido publicada en el BOE de 24 de mayo de 2006. Las obligaciones impuestas a Telefónica son las siguientes:

- 1º. Obligación de proporcionar los servicios mayoristas de acceso completamente desagregado y parcialmente desagregado al bucle de abonado a todos los operadores, a precios regulados. La efectividad de esta obligación requiere de la imposición genérica de las siguientes imposiciones:



- a) Atender a las solicitudes razonables de acceso a recursos específicos de sus redes y a su utilización (arts. 13.1d de la LGTel y 10 del Reglamento de Mercados; art. 12 de la Directiva de Acceso).
 - b) Ofrecer el servicio de acceso al bucle a precios orientados en función de los costes de producción (arts.13.1e de la LGTel y 11 del Reglamento de Mercados; art. 13 de la Directiva de Acceso) a los operadores de red fija que así lo soliciten.
 - c) Separar sus cuentas para sus actividades relacionadas con el acceso desagregado al bucle de abonado (arts. 13.1c de la LGTel y 9 del Reglamento de Mercados; art. 11 de la Directiva de Acceso).
- 2º. Obligación de transparencia en la prestación de los servicios de acceso desagregado al bucle de abonado. Telefónica está obligada a la publicación de una oferta de Referencia para la prestación de los servicios de acceso al bucle de abonado suficientemente desglosada para garantizar que no se exija pagar por recursos que no sean necesarios para el servicio requerido (arts. 13.1 a) de la LGTel y 7 del Reglamento de Mercados; art. 9 de la Directiva de Acceso).
- 3º. Obligación de no discriminación en las condiciones de acceso desagregado al bucle. Obligación de no discriminación en las condiciones de acceso (arts. 13.1b de la LGTel y 8 del Reglamento de Mercados; art. 10 de la Directiva de Acceso).
- 4º. Determinación de las concretas condiciones de acceso al bucle de abonado.

Cuarto.- Sobre las actividades equivalentes de Telefónica

La OBA dispone que Telefónica, a fin de dar cumplimiento a las obligaciones impuestas de transparencia y no discriminación en cuanto a la provisión de servicios a los operadores, debe aportar una serie de elementos de información relativos tanto a la planificación de las solicitudes como al seguimiento de su ejecución. Al respecto se establece que Telefónica publicará **vía web** información relativa no solamente a las solicitudes de los operadores, sino también a las actuaciones equivalentes en autoprestación que Telefónica lleve a cabo en cada central.

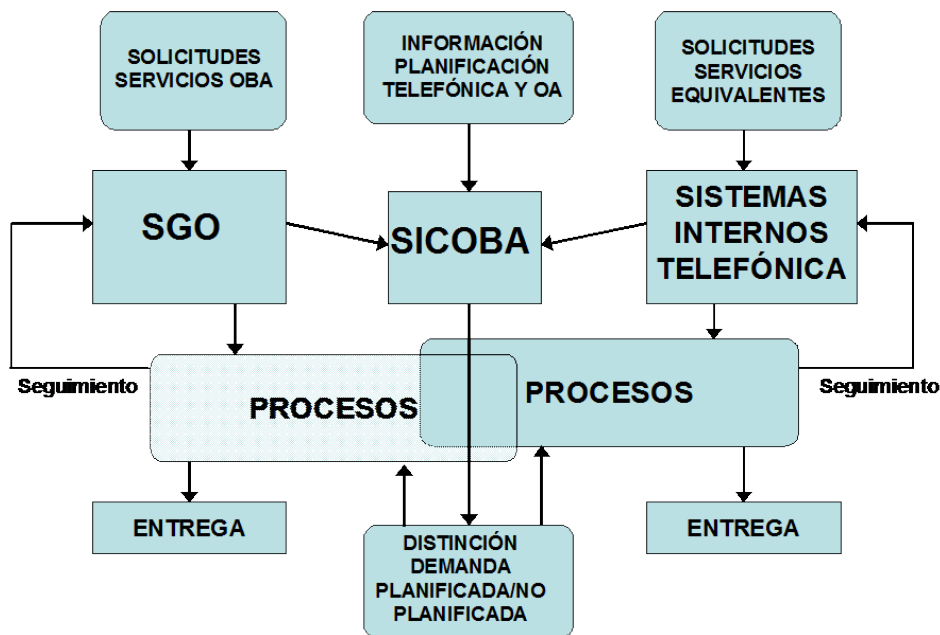
Asimismo la OBA establece que la información de planificación a suministrar debe ser equivalente a la que se requiera al resto de operadores que soliciten servicios OBA, y la de seguimiento debe ser suficiente para que pueda comprobarse el tratamiento no discriminatorio. Por consiguiente, este sistema común de información de planificación y seguimiento (**en adelante, SICOBA**) debe recoger información relativa a procedimientos y plazos de forma que permita llevar a cabo comparaciones objetivas entre las actuaciones correspondientes a solicitudes de los operadores (servicios OBA) y las relativas a las actividades equivalentes en autoprestación.

Con esta finalidad resulta indispensable que en el presente procedimiento se precisen exhaustivamente las tareas que efectivamente se llevan a cabo durante la provisión de cada actividad equivalente, y cómo éstas se registran como instancias de entrada y salida en los sistemas de Telefónica; asimismo debe reflejarse de forma inequívoca la correspondencia entre los procedimientos correspondientes a los servicios OBA y los procesos, subprocesos, entradas y salidas que conforman cada actividad equivalente.

El esquema adjunto a continuación refleja cómo el sistema común de información de planificación y seguimiento se ubica dentro de la estructura lógica de procesos del



operador. La figura muestra el curso que siguen las solicitudes por parte de los operadores alternativos (OA) a través de SGO, o de la propia Telefónica a través de sus sistemas internos, hasta la provisión o entrega de los servicios correspondientes mediante una serie de procesos que pueden ser exclusivos de cada ramificación, como serían los correspondientes a labores administrativas propias de los servicios OBA, o bien comunes, como serían los relativos a actuaciones de carácter fundamentalmente técnico.



Tal como se establece en la OBA, el sistema común de información de planificación y seguimiento debe recoger, primeramente, datos relativos a los servicios OBA de prolongación de par, cubricación, tendido de cable interno, entrega de señal-modalidad cámara multioperador y entrega de señal-modalidad capacidad portadora; asimismo, debe incluir información acerca de las actividades en autoprestación de Telefónica que resultan equivalentes a los citados servicios OBA.

En la OBA aprobada en septiembre de 2006, tras considerarse las alegaciones vertidas por los operadores interesados se determinaron ciertas equivalencias, sintetizadas en la tabla que se reproduce a continuación, entre los servicios OBA antes mencionados y las actividades análogas que Telefónica desarrolla en autoprestación:

Servicio OBA	Actividades equivalentes en autoprestación de Telefónica
Tendido de cable interno	La OBA establece que la provisión del servicio de TCI se puede equiparar con la instalación de cableado desde el RPCA hasta los equipos de banda ancha (DSLAM) que Telefónica realiza para ofrecer sus propios servicios de banda ancha: - Instalación de cableado entre RPCA y DSLAM.



Entrega de señal mediante capacidad portadora	La OBA establece que el servicio de entrega de señal mediante capacidad portadora se puede equiparar al establecimiento de enlaces de transporte entre los DSLAM de Telefónica y el resto de la red:
	- Establecimiento de enlaces de transporte entre DSLAM y resto de la red.
Entrega de señal en cámara multioperador	La OBA establece que el servicio de entrega de señal en cámara multioperador se puede equiparar a la actividad de construcción de infraestructuras de canalización de Telefónica para el acceso a sus centrales:
	- Construcción de canalización de acceso a central.
Coubicación	La OBA establece que los servicios de coubicación se pueden equiparar a las actuaciones que Telefónica lleva a cabo en las centrales que requieren ocupación de espacios:
	- Habilitación o ampliación de sala para equipos.
	- Habilitación o ampliación de sala para otros usos.
	- Asignación en sala existente de espacio para cualquier tipo de actividad o equipo.
Prolongación de par	La OBA establece que los servicios de prolongación de par se pueden equiparar a las actuaciones que Telefónica lleva a cabo para dar de alta sus servicios minoristas:
	- Servicio Telefónico Básico (incluyendo líneas RDSI).
	- Línea ADSL.
	- Servicio Imagenio sin acceso a Internet.

No obstante las citadas equivalencias establecidas en la OBA, en el presente procedimiento se revisan con mayor nivel de detalle los matices característicos de estos servicios y actividades, desglosando su proceso de provisión en tareas secuenciales al objeto de establecer comparativas funcionales y de plazos entre las tareas que han podido constatarse como totalmente equivalentes por abarcar actuaciones muy similares.

Quinto.- Sobre los procesos genéricos internos de Telefónica

En cumplimiento de la Resolución sobre la modificación de la OBA, Telefónica ha aportado, en primer lugar, la descripción de los **procesos genéricos** que aplica para la autoprestación de las actividades equivalentes a los servicios OBA. En concreto la relación de procesos facilitados es la siguiente:

- i. Procesos de Configuración e Instalación de Servicios de Voz
- ii. Procesos de Configuración e Instalación de Banda Ancha
- iii. Procesos de Configuración e instalación de Circuitos
- iv. Proceso de Gestión de Obras de Planta Interior
- v. Proceso de Creación de Red de Planta Exterior

Telefónica ha manifestado que los citados procesos se basan en sistemas auditados por AENOR dado que desde junio de 1996 dispone de un Sistema de Gestión de la



Calidad implantado y certificado por AENOR, de acuerdo con la norma UNE-EN.ISO 9001:2000, que ampara la totalidad de sus procesos internos. El citado certificado garantiza la calidad de los procesos de Telefónica, y su obtención requiere que éstos cumplan unas garantías de trazabilidad, integridad y control de versiones. En este sentido, Telefónica indica que cada proceso dispone de un equipo responsable del control de los cambios de versiones y modificaciones y de la documentación de referencia, así como de identificar el flujo de actividades que es necesario llevar a cabo, las entradas y salidas del proceso y su relación con otros procesos implicados.

De la información facilitada por Telefónica se ha podido constatar que tanto los procesos presentados como los subprocesos de que están compuestos engloban, por su carácter genérico, un amplio número de actividades o servicios de similares características y no solamente las citadas actividades equivalentes, por lo que en principio no existiría una correspondencia unívoca entre los procesos y las actividades equivalentes consideradas en el sistema de información de planificación y seguimiento definido en la OBA. A modo de ejemplo cabe señalar el caso del proceso relativo a la gestión de obras en planta interior, que agruparía actuaciones tan diversas como instalación de equipos, ubicación, cableado, instalación de software, etc.; no obstante, resulta obvio que los diversos servicios englobados en este proceso, por su diferente naturaleza, precisarán de la ejecución de tareas o subprocesos diferentes que, por tanto, impliquen una mayor o menor dificultad según sea su alcance; asimismo, seguirán diferentes rutas o ramificaciones a través de los flujogramas descriptivos del proceso, lo que en última instancia determinará que se requieran distintos plazos de ejecución.

En definitiva, una determinada actividad equivalente se provisionará a través de un subconjunto de los subprocesos embebidos en un proceso, así como de un subconjunto de sus entradas y salidas, y requerirá de unos plazos de ejecución que podrán ser distintos a los imputables a otras actividades que se encuentren enmarcadas en el mismo proceso. Resulta imprescindible, por tanto, esclarecer cuáles son los subprocesos, entradas y salidas que realmente conforman cada actividad equivalente.

Tal como se ha requerido en la solicitud de subsanación, y a fin de esclarecer la correspondencia entre los procesos aportados por Telefónica, de carácter eminentemente genérico, y las actividades equivalentes, Telefónica ha aportado una descripción de la asociación coherente entre ambos, identificándose cada actividad equivalente con una línea de actuaciones trazable a través del mapa de procesos y subprocesos:

Servicio OBA Tendido de Cable Interno	
A.E.	Instalación de cableado entre RPCA y DSLAM
Proceso interno	Gestión de obras de Planta Interior (P899)
Entrada	Fecha de pedido en firme en TeleSAP
Subprocesos Relevantes	Análisis de necesidades y replanteos (P89901)
	Formulación de Proyectos y Petición de Ofertas (P89902)
	Ejecución del Proyecto (P89905)
	Aceptación del Proyecto e Inventariado en Sistemas (P89906)
Salida	Fecha de fin de los trabajos en TeleSAP



Servicio OBA Entrega de señal mediante capacidad portadora	
A.E.	Establecimiento de enlace de transporte entre DSLAM y resto de red
Proceso interno	Proceso de gestión de obras de planta interior (P899)
Entrada	Fecha de entrada de la solicitud en ATLAS
Subprocesos relevantes	Constitución de uniones entre nodos (P89909)
Salida	Fecha de cumplimentación final de la obra en ATLAS

Servicio OBA Entrega de señal mediante cámara multioperador	
A.E.	Construcción de canalización de acceso a central
Proceso interno	Proceso de creación de red de planta exterior (P898)
Entrada	Fecha de entrada de la solicitud en TeleSAP
Subprocesos relevantes	Elaboración de Proyectos (P89811) Ejecución de obras (proyectos) (P89812)
Salida	Fecha de cumplimentación final de la obra en TeleSAP

Servicio OBA Coubicación	
A.E.	Habilitación o ampliación de sala para equipos
	Habilitación o ampliación de sala para otros usos
	Asignación en sala existente de espacio para cualquier tipo de actividad o equipo
Proceso interno	Gestión de planta inmobiliaria
Entrada	Fecha de entrada de la solicitud en TeleSAP
Subprocesos relevantes	Valoración y elaboración proyecto Aprobación y adjudicación Ejecución
Salida	Fecha de cumplimentación final de la obra en TeleSAP

Servicio OBA Prolongación del par	
A.E.	Servicio Telefónico Básico (incluyendo líneas RDSI)
	Línea ADSL
	Servicio Imagenio sin acceso a Internet
Proceso	Configuración de banda ancha (P039)
Entrada	Fecha de entrada de la solicitud en ATLAS
Subprocesos	Asignación de elementos de red (P03901) Activación de servicios (P03902)
Proceso	Instalación de banda ancha (P033)
Subprocesos	Instalación en repartidor (P03302)
	Instalación en domicilio de abonado (P03303)
	Instalación con atención CAT (P03304)
Salida	Fecha de cumplimentación final de la obra en ATLAS

Asimismo, en respuesta al citado escrito de subsanación, Telefónica ha facilitado una descripción funcional de los sistemas que aparecen referenciados en los flujogramas de sus procesos y subprocesos.

Por otra parte, en lo relativo a los procedimientos de gestión de recursos, Telefónica ha indicado que, de forma general, la antelación con la que precisa identificar la asignación de recursos para un determinado servicio es de aproximadamente tres



meses. Este plazo puede verse alterado en función del tipo de servicio y del proceso de detección de necesidades que sea de aplicación, pudiendo éste último ser manual ó basado en un sistema interno. A modo de ejemplo cabe citar el procedimiento de construcción de canalizaciones de acceso a central, en cuyo caso el proceso puede llegar a desencadenarse por una petición del área de marketing con más de un año de antelación.

Asimismo, Telefónica indica que la detección de necesidades de ampliación de espacios en centrales y en repartidores no responde a ningún proceso automatizado, sino a iniciativas locales por parte del personal responsable de la planta. En concreto para el caso de coubicación, las nuevas necesidades de creación o ampliación de salas se detectan y se gestionan manualmente sobre el terreno según se van llenando las salas con equipos. La anticipación con la que se actúa en cada caso depende de la complejidad que suponga la creación o ampliación de la sala correspondiente.

Adicionalmente, Telefónica ha facilitado, tal como se requería en la solicitud de subsanación, una descripción funcional de los subprocesos destinados a la gestión de incidencias y averías en la provisión de las diferentes actividades equivalentes.

Finalmente, y también en cumplimiento del requerimiento de aportación de un mayor nivel de detalle acerca de los procesos automáticos de incorporación de datos a SICOBA y de los procedimientos destinados a garantizar la corrección de la información, Telefónica ha facilitado los puntos siguientes:

- i. Información relativa a interfaces de SICOBA. En este documento se han descrito todos los sistemas que interaccionan con SICOBA junto con las interfaces de interacción. Se han especificado asimismo las características de dichas interfaces y del correspondiente proceso de volcado de datos, así como su periodicidad. Por otra parte se han descrito los ficheros de intercambio de información, detallándose los campos que los componen y los datos a transferir. Finalmente se ha especificado la política de seguridad y trazabilidad implementada para evitar la manipulación de la información que fluye por estas interfaces.
- ii. Manual de usuario de SICOBA, donde se ha descrito el sistema, la información que presenta y la que debe introducirse para su correcto funcionamiento.

Conclusión a la evaluación de los procesos genéricos internos de Telefónica

De la revisión y el análisis de la información facilitada en el marco de la subsanación y relativa a los **procesos genéricos internos de Telefónica** se desprende que el nivel de detalle resultaba insuficiente para efectuar comparativas objetivas entre los servicios OBA y las actividades equivalentes análogas, lo que ha motivado que se requiera a Telefónica información adicional que describa de forma más precisa los procedimientos y tareas que efectivamente se llevan a cabo durante la provisión de todas y cada una de las actividades equivalentes en autoprestación. El análisis de la información comunicada por el operador se desarrolla en los fundamentos siguientes.



Sexto.- Análisis de los procedimientos internos que facilitan la provisión de las actividades equivalentes e implicaciones en la implementación de SICOBA

A la vista de la información facilitada por Telefónica en el marco del requerimiento de información sobre los **procedimientos internos detallados** del operador, se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo que se ha estructurado en las fases que se describen a continuación:

- **Descripción de los procedimientos internos** a modo de exposición funcional de las tareas que conducen a la provisión de las actividades equivalentes en autoprestación, detallándose tanto el proceso de planificación de Telefónica como el desglose de las diversas fases de que consta la ejecución hasta la entrega efectiva del servicio; asimismo, se ha efectuado el análisis de los **plazos máximos** establecidos en los procedimientos internos de Telefónica a los que está sujeta la provisión de las actividades equivalentes, discriminándose los plazos relativos a las distintas tareas hasta el nivel más detallado contemplado en los citados procedimientos (el análisis detallado se incluye en el anexo I).
- **Análisis de las equivalencias procedimentales y comparativa de los plazos máximos.** En primer lugar se ha analizado, para el procedimiento aplicable a cada actividad equivalente, qué tareas e hitos son de carácter común con el servicio OBA análogo, y cuáles de carácter exclusivo a cada uno de ellos. Asimismo, partiendo de los plazos máximos de ejecución facilitados por Telefónica para las distintas tareas que componen cada actividad equivalente, o bien del cálculo realizado por esta Comisión del plazo máximo imputable a determinadas tareas cuyos períodos de ejecución no se encuentran descritos en los procedimientos del operador, se ha efectuado un estudio comparativo de los plazos imputables a las actividades en autoprestación y servicios OBA respectivamente.
- **Implicaciones en la implementación de SICOBA.** A la vista del análisis realizado, se ha redefinido y optimizado el diseño de la herramienta SICOBA al objeto de conseguir una implementación que recoja el número de hitos necesario para delimitar eficazmente el período de provisión de las tareas que realmente se han estimado comparables, consiguiendo así una mayor eficacia en la realización de comparativas objetivas y proporcionadas.
- **Verificación del principio de trazabilidad,** evaluándose la metodología que permitiría inspeccionar los sistemas de Telefónica al objeto de poder descartar el falseamiento de los datos volcados desde éstos a SICOBA.

1 Análisis de las equivalencias procedimentales y comparativa de los plazos máximos establecidos para la provisión de las actividades equivalentes y los servicios OBA y análogos

Se ha analizado, para el procedimiento aplicable a cada actividad equivalente (detallado en el anexo I), qué tareas e hitos son de carácter común con el servicio OBA análogo, y cuáles de carácter exclusivo a cada uno de ellos. Asimismo, se ha efectuado un estudio comparativo de los plazos máximos partiendo de los facilitados por Telefónica para las distintas tareas que componen cada actividad equivalente, o bien del cálculo realizado por esta Comisión del plazo máximo imputable a

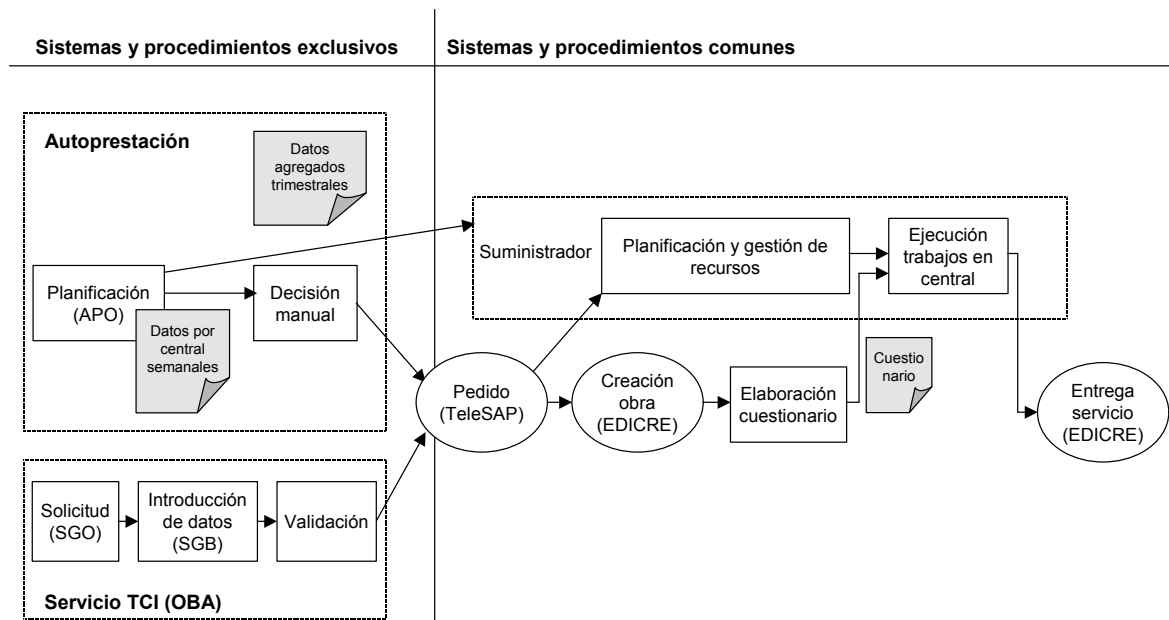


determinadas tareas cuyos períodos de ejecución no se encuentran descritos en los procedimientos del operador.

Del estudio efectuado se desprende, tal como se muestra en los apartados siguientes, que los plazos máximos de ejecución de algunas tareas relativas a servicios en autoprestación resultan inferiores a los contemplados para los servicios OBA análogos.

1.1 Actividad equivalente al servicio OBA de tendido de cable interno: instalación de cableado entre RPCA y DSLAM

De la información facilitada por Telefónica se desprende que los procedimientos en que se apoya la provisión del servicio OBA y la actividad equivalente en autoprestación son los sintetizados en la figura siguiente, pudiendo constatarse que existen procedimientos y sistemas de carácter común frente a otros de carácter exclusivo.



Sobre el procedimiento de validación

En autoprestación, se desarrolla un proceso de planificación previo a la ejecución, tal como se ha descrito en secciones precedentes. Por otra parte, en OBA, tras la solicitud del operador se lleva a cabo un proceso de validación y aceptación en un plazo máximo de 5 días laborables al objeto de confirmar la coherencia de la petición del operador determinando la disponibilidad del RdO para el que se solicita el tendido o bien de espacio en el mismo, así como la verificación de los parámetros administrativos y técnicos de la petición.

Al respecto debe remarcarse que no se puede admitir que la provisión del servicio OBA permanezca en un estado de suspensión hasta el agotamiento íntegro del plazo máximo de 5 días establecido en la OBA para la validación de la solicitud de TCI. Por el contrario, dado que la citada aceptación debe acometerse con la mayor premura posible (especialmente teniendo en cuenta que, tal como señala Telefónica, en autoprestación se prescinde de dicho trámite), dentro de ese plazo



máximo deben iniciarse y llevarse a cabo las actuaciones de carácter común que preceden a la ejecución de los trabajos en central, es decir, las relativas a la planificación y gestión de recursos por parte del suministrador y la elaboración del cuestionario por parte de Telefónica.

La tarea de planificación y gestión de recursos por parte del suministrador, cuya especial relevancia a nivel de consumo de plazos ha podido constatarse a lo largo del procedimiento, resulta especialmente significativa de cara a justificar lo irracional que resultaría el bloqueo del proceso hasta el agotamiento íntegro del plazo de validación. En efecto, la planificación y gestión de recursos no se lleva a cabo de forma específica central a central, sino que por el contrario constituye una actividad de carácter estadístico cuyo objetivo es facilitar la disponibilidad de recursos a nivel general, esto es, considerando la totalidad de los proyectos de Telefónica. Por tanto, la ejecución eficaz de las citadas actividades de gestión de recursos en absoluto requiere la finalización de los periodos de validación de cada solicitud individual, siendo el número global de solicitudes un parámetro totalmente válido para el correcto dimensionado de los mencionados recursos.

En conclusión, no resulta en absoluto relevante, contrariamente a lo argumentado por Telefónica, que un porcentaje de las solicitudes de provisión del servicio de TCI se vean rechazadas por Telefónica o incluso canceladas por los operadores, ya que en ningún caso tendrá un efecto significativo en el proceso global y estadístico de gestión de recursos.

Sobre los procedimientos comunes de gestión de recursos, elaboración del cuestionario y trabajos en central

Tanto en la provisión de servicios OBA como en autoprestación, tras completarse los mencionados procedimientos exclusivos se inician los comunes mediante la generación de los pedidos correspondientes a través de TeleSAP y e-DICRE.

Ya se ha constatado en secciones precedentes que mediante las tareas de carácter común mostradas en la figura anterior y detalladas en el anexo I, se desarrollan otras actuaciones que no se corresponden con la actividad equivalente de tendido de cable entre RPCA y DSLAM, tales como la instalación de tarjetas ADSL adicionales o de un nuevo DSLAM, o incluso el establecimiento de circuitos de transmisión con el resto de la red. Por consiguiente, siendo la actividad equivalente de instalación de cableado entre RPCA y DSLAM una parte del total de actividades ejecutadas, habrá que tener presente que no todo el plazo que los procedimientos de Telefónica contemplan para la ejecución de estos trabajos puede imputarse a la provisión de la citada actividad equivalente, lo que vendría a justificar que se le imputase una fracción del plazo máximo total.

Al respecto cabe señalar que, puesto que según Telefónica no existen procedimientos de actuación que recojan el detalle, orden o fechas de los sucesivos trabajos efectuados por el suministrador, o bien discriminen entre las mencionadas actuaciones especificando hitos, fechas intermedias o su distribución temporal a lo largo del período de ejecución, se considera oportuno llevar a cabo el cálculo o estimación del plazo imputable exclusivamente a la actividad equivalente al tendido de cable con respecto al plazo máximo total, en base a las descripciones procedimentales aportadas por Telefónica.

En este sentido, no parece justificable que la instalación de equipos DSLAM requiera de plazos significativamente inferiores a los correspondientes a los trabajos de



cableado entre repartidor y DSLAM, tal como señala Telefónica en sus alegaciones. Muy al contrario, la descripción aportada por el operador sugiere que la instalación de equipos implica intervenciones tanto de carácter mecánico como de cableado eléctrico y óptico que, tal como la propia Telefónica reconoce, pueden consumir un plazo de hasta dos días. El citado plazo no contempla el correspondiente a las pruebas de instalación que Telefónica realiza de forma previa a la finalización de los trabajos, y cuya incorporación viene a evidenciar que las intervenciones realizadas en relación a la instalación de equipos consumirían aproximadamente la mitad del plazo total contemplado para la ejecución de trabajos.

En lo relativo a la fase de gestión de recursos tampoco parecería razonable imputar plazos inferiores a la actividad de instalación de equipos DSLAM con respecto a los trabajos de instalación de cableados, siendo un hecho incuestionable que el suministro de equipos de telecomunicaciones está habitualmente sujeto a unos plazos de entrega notables que, por tanto, tendrán una importante repercusión en el proceso de gestión de recursos.

Por los motivos expuestos puede concluirse que resulta acertado fraccionar en dos partes iguales los plazos máximos imputables a cada una de las tareas comunes de gestión de recursos, elaboración del cuestionario y trabajos en central, resultando un primer plazo para las actuaciones relativas a la ejecución de trabajos de tendido de cable, y un segundo período para las intervenciones relativas a la instalación de tarjetas ADSL. No se contemplan en la citada segmentación las actuaciones dirigidas a la realización de los trabajos de establecimiento de circuitos de transporte con el resto de la red, lo que supondría una mayor reducción de los plazos de cada partición, por admitirse, como ha señalado Telefónica, que dichos trabajos pueden ser efectuados por otro suministrador y transcurrir paralelamente a los correspondientes al tendido de cable e instalación de equipos.

Conclusiones a la comparativa de plazos máximos

En definitiva, por todo lo expuesto puede concluirse en relación a la comparativa de plazos de ejecución sintetizada en la tabla siguiente que:

- El período de 18 días naturales o 12 laborables que se contempla tanto para la realización del cuestionario por parte de Telefónica como para la gestión y dimensionamiento de los recursos logísticos del suministrador, tras aplicarse la correspondiente reducción al efecto de contemplar exclusivamente las actuaciones relativas al tendido de cable, **se traduce en 6 días laborables para las actividades en autoprestación, frente a los 5 días establecidos en la OBA para servicios mayoristas.**
- El período máximo establecido para la ejecución de las intervenciones en central en autoprestación es de 10 días naturales o 7 laborables, de por sí ya inferior a los 10 días laborables establecidos en la OBA para la ejecución de trabajos análogos, aun sin aplicarse la citada reducción al efecto de contemplar exclusivamente las actuaciones relativas al tendido de cable, en cuyo caso **resulta un plazo de 3,5 días laborables para las actividades en autoprestación frente a los 10 días establecidos en la OBA para el servicio mayorista.**

Síntesis de las equivalencias procedimentales y plazos máximos aplicables

La tabla siguiente resume, en base a las equivalencias procedimentales examinadas, qué tareas son exclusivas y comunes, detallando los plazos en días (téngase en cuenta la conversión entre días naturales y laborales) que en los procedimientos de



Telefónica se han definido para el desarrollo de cada una de las tareas de la actividad equivalente, así como los plazos que la OBA dispone para la provisión del servicio mayorista. Los hitos, resaltados en cursiva en la tabla, se corresponden exclusivamente con entradas o salidas en los sistemas que se ejecutan automáticamente y de forma inmediata.

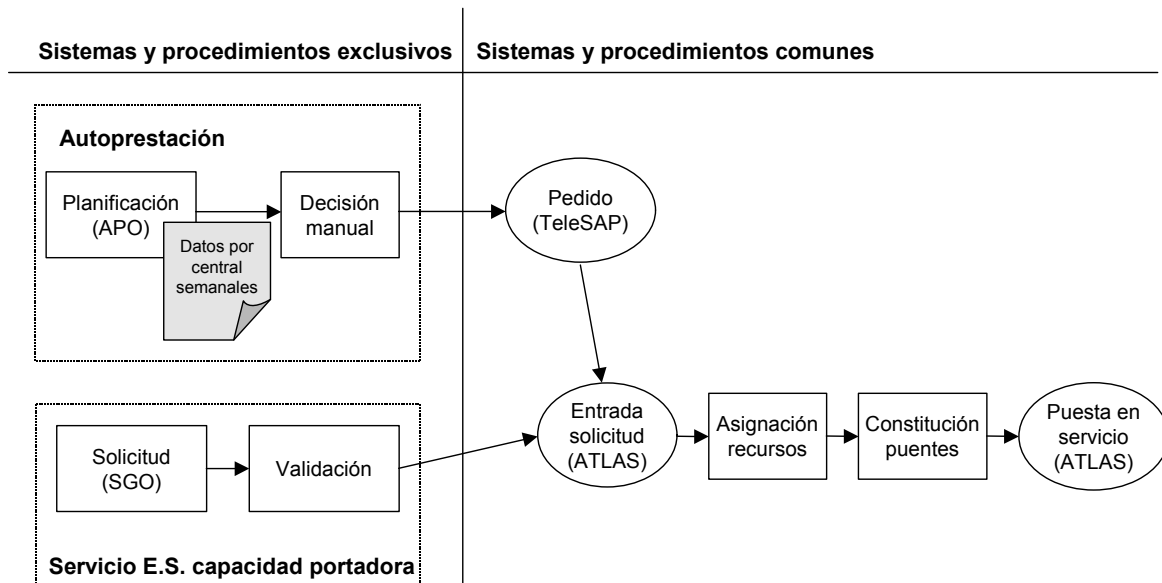
Actividad en autoprestación		Servicio OBA	
Hito/Tarea	Plazo (laborables) ¹	Plazo (laborables)	Hito/Tarea
Planificación	[CONFIDENCIAL]		
Decisión manual	Inmediata	5 días	<i>Solicitud vía SGO</i>
			Validación en SGO
<i>Pedido interno (Altas en APO y TeleSAP)</i>	6 días		<i>Pedido interno (Alta TeleSAP)</i>
<i>Creación Obra (Edicre)</i>			<i>Creación Obra (Edicre)</i>
Planificación y gestión de recursos			Planificación y gestión de recursos
Elaboración cuestionario		Elaboración cuestionario	
Ejecución de trabajos en central	3,5 días	10 días ²	Ejecución de trabajos en central
<i>Entrega servicio en Edicre</i>			<i>Entrega servicio en Edicre</i>
<i>Entrega servicio en TeleSAP</i>			<i>Entrega servicio en TeleSAP</i>
			<i>Entrega servicio en SGO</i>

1.2 Actividad equivalente al servicio OBA de entrega de señal mediante capacidad portadora: establecimiento de enlace de transporte entre DSLAM y resto de la red

De la información facilitada por Telefónica se desprende que los procedimientos que ésta aplica al servicio OBA y a la actividad equivalente en autoprestación respectivamente son los sintetizados en la figura siguiente, pudiendo constatarse que existen procedimientos y sistemas de carácter común frente a otros de carácter exclusivo.

¹ Para la conversión de días naturales a laborables se han considerado dos días festivos por semana y adicionalmente 14 días festivos a lo largo del año, esto es, 118 días festivos o 247 laborables al año (factor 0.677 de conversión naturales a laborables).

² Considerando TCI con necesidad de nueva infraestructura, si bien en la práctica el plazo de 10 días hábiles se viene empleando para cualquier tipo de actuación.



Sobre el procedimiento de validación

En autoprestación se lleva a cabo un proceso de planificación previo a la ejecución, como ya se ha remarcado en apartados precedentes; por otra parte, para los servicios OBA se desarrolla tras la solicitud del operador un proceso de validación limitado a un máximo de 5 días al objeto verificar la coherencia técnica y administrativa de la petición del operador.

Por los motivos ya expuestos, no puede admitirse que la provisión del servicio OBA permanezca en un estado de suspensión hasta el agotamiento íntegro del citado plazo de validación y aceptación de la solicitud del operador, por lo que resulta razonable que dentro de ese período se inicien el resto de actividades dirigidas a la completa provisión del servicio, generándose la correspondiente solicitud en ATLAS, con la consiguiente realización de las tareas relativas a la asignación de recursos y constitución física de puentes. En consecuencia, para el desarrollo de dichas tareas Telefónica podrá disponer, además de los 5 días del citado período de aceptación, de los 13 días adicionales establecidos en la OBA para la ejecución de los trabajos, resultando en un total de 18 días laborables.

Sobre los procedimientos comunes de asignación de recursos y constitución de puentes

Tanto en la provisión de servicios OBA como en autoprestación, tras completarse los mencionados procedimientos exclusivos se inician los comunes mediante la generación de los pedidos correspondientes a través de los sistemas TeleSAP y ATLAS (en autoprestación), o únicamente del sistema ATLAS (en OBA).

El plazo de 28 días naturales o 19 laborables señalado por Telefónica como período máximo admitido para la ejecución de los trabajos de establecimiento de circuito en autoprestación tiene su origen en la necesaria coordinación temporal entre actividades que se establece en los procedimientos de Telefónica. Dicha coordinación se ha definido al objeto de conseguir que los trabajos correspondientes al establecimiento del circuito y la elaboración del esquema que recoge el trazado definitivo finalicen, como muy tarde, coincidiendo con el final del plazo contractual de 28 días, por los motivos que ya se han descrito en secciones anteriores.



Sin embargo, no existe constancia de que los trabajos necesarios para llevar a cabo la constitución del circuito consuman en su totalidad el mencionado plazo máximo. Por el contrario, resulta perfectamente factible que tales actuaciones se inicien en cualquier instante dentro del período de 28 días naturales, siempre y cuando se cumpla con la fecha límite de entrega del circuito. En efecto, tal como ha manifestado Telefónica, sus procedimientos no especifican el instante en que deben iniciarse los trabajos de constitución del circuito, ni el plazo máximo de ejecución de las diferentes tareas involucradas en su provisión, lo que no permite delimitar de forma exacta el plazo máximo que realmente aplica a la autoprestación de esta actividad equivalente.

Pues bien, se considera necesario llevar a cabo el cálculo o estimación del plazo imputable exclusivamente a la actividad equivalente de establecimiento de enlace de transporte con respecto al plazo máximo contemplado para la totalidad de actividades desarrolladas dentro del período contractual de 28 días naturales, en base a las descripciones procedimentales aportadas por Telefónica. **En este sentido se ha podido apreciar que de los esquemas facilitados por el operador se desprende que la entrega del trazado definitivo y su incorporación al cuestionario de Telefónica, hito que delimita la finalización de los trabajos de establecimiento del circuito, se corresponde con el instante en que se inician los trabajos en central de tendido de cable entre RPCA y DSLAM y, por tanto, con 10 días naturales de antelación respecto a la finalización del período contractual de 28 días naturales.**

Conclusiones a la comparativa de plazos máximos

En definitiva, puede concluirse en relación a la comparativa de plazos de ejecución sintetizada en la tabla que se adjunta a continuación, que el período máximo contemplado para la provisión del circuito de transporte entre el DSLAM y el resto de la red es inferior a 28 días naturales, siendo concretamente, y al objeto de facilitar la incorporación del citado trazado al cuestionario de Telefónica, de 18 días naturales o **12 laborables, frente a los 18 días laborables establecidos en la OBA para el servicio mayorista.**

Síntesis de las equivalencias procedimentales y plazos máximos aplicables

La tabla siguiente sintetiza los plazos que en los procedimientos de Telefónica se han definido para el desarrollo de cada una de las tareas de la actividad equivalente, así como los plazos que la OBA dispone para la provisión del servicio mayorista.



Actividad en autoprestación		Servicio OBA	
Hito/Tarea	Plazo (laborables) ¹	Plazo (laborables)	Hito/Tarea
Planificación	[CONFIDENCIAL]		
Decisión manual	Inmediata	18 días	<i>Solicitud vía SGO</i>
			Validación
<i>Pedido interno (TeleSAP)</i>	12 días		<i>Entrada solicitud (ATLAS)</i>
<i>Entrada solicitud (ATLAS)</i>			
Asignación de recursos			Asignación de recursos
Constitución física de puentes			Constitución física de puentes
<i>Puesta en servicio (ATLAS)</i>			<i>Puesta en servicio (ATLAS)</i>
<i>Entrega servicio en TeleSAP</i>			<i>Entrega servicio en TeleSAP</i>
			<i>Entrega servicio en SGO</i>

Consideraciones adicionales sobre la realización de comparativas objetivas

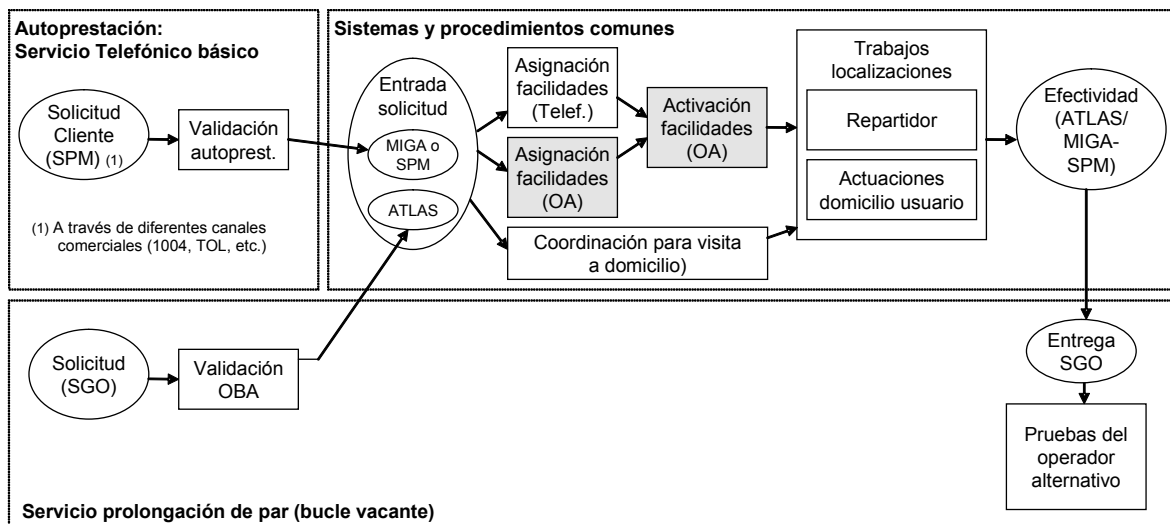
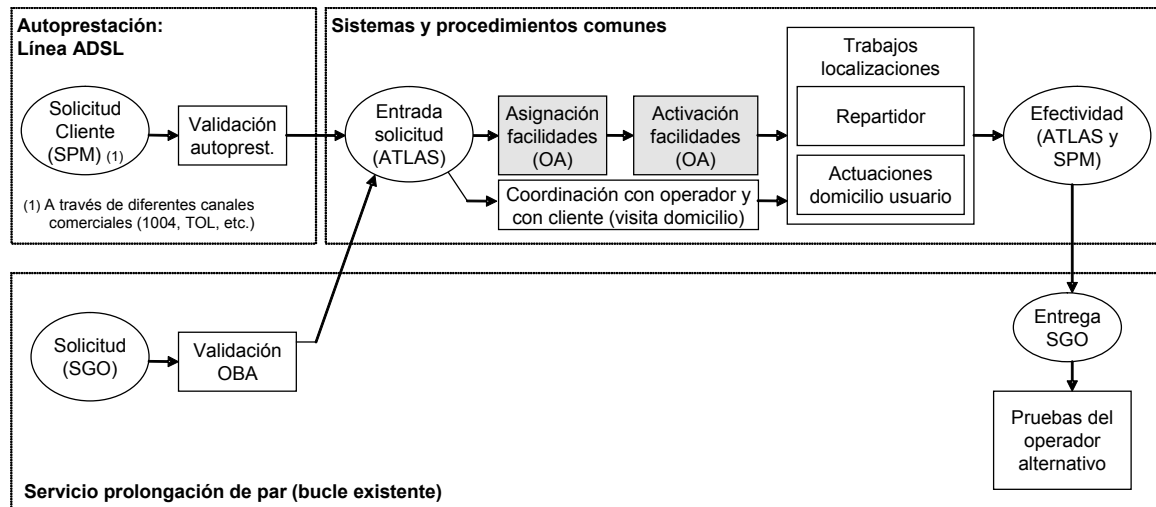
La realización de comparativas fiables entre actividades en autoprestación y servicios OBA deben basarse en actuaciones que guarden el mayor parecido posible. En consecuencia, para la actividad equivalente al servicio de EdS-CP, tales comparativas deben considerar exclusivamente el servicio de enlace descrito en la OBA, y no el de conexión, por tener el primero una mayor similitud con las actividades en autoprestación consistentes en la provisión de circuitos digitales a través de la red de transporte de Telefónica.

En efecto, la OBA dispone lo siguiente en relación al citado servicio: “*Se define el servicio de enlace como la provisión de circuitos digitales de 2, 34 ó 155 Mbit/s a través de la red de transporte de Telefónica desde un nodo del operador autorizado conectado a una central de Telefónica (Central A) hasta los recintos de coubicación y ubicación distante en los edificios de Telefónica acogidos a la OBA.*”

1.3 Actividades equivalentes al servicio OBA de prolongación de par: servicio telefónico básico y línea ADSL

Las figuras siguientes muestran los procedimientos aplicables al servicio OBA y a la actividad equivalente en autoprestación respectivamente, pudiendo constatarse que existen procedimientos y sistemas de carácter común frente a otros de carácter exclusivo. Las tareas sombreadas se corresponden con actuaciones que son ejecutadas por el operador alternativo cuando se provisiona un servicio OBA.

¹ Para la conversión de días naturales a laborables se han considerado dos días festivos por semana y adicionalmente 14 días festivos a lo largo del año, esto es, 118 días festivos o 247 laborables al año (factor 0.677 de conversión naturales a laborables).



Procedimientos de tramitación de solicitudes y validación

En autoprestación, la solicitud del cliente llega a través de los canales comerciales de Telefónica: 1004, telefónica online o gestores de ventas si se trata de clientes carterizados. Dichos canales tramitan la petición que vuelca a los sistemas ATLAS y MIGA-SPM. El plazo que se demora el comercial o responsable del canal de entrada hasta efectuar el volcado en ATLAS o MIGA-SPM es variable, pudiendo ser inmediato en los canales online, o bien más prolongado en otros en función de la carga de trabajo. 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. Cuando se provisiona el servicio ADSL, se analizan parámetros tales como la capacidad del par de cobre para soportar la velocidad del servicio solicitado.

Análogamente, en el servicio OBA se aplica tras la solicitud del operador un proceso de validación, limitado a un plazo máximo de 5 días laborables, al objeto de verificar la coherencia técnica y administrativa de la petición del operador.



Procedimientos comunes de asignación, activación y trabajos en localizaciones

Tras completarse la fase de validación, ya sea para las actividades en autoprestación o para los servicios OBA, se genera una solicitud vía ATLAS, excepto en el caso del servicio STB, en cuyo caso se tramita vía MIGA-SPM.

Las tareas de asignación y activación de facilidades son efectuadas en el caso OBA por el operador, y no por Telefónica, lo que impide que puedan compararse equitativamente, salvo en la modalidad de par vacante donde sí existe asignación de medios de red por parte de Telefónica.

Paralelamente, en los servicios OBA que impliquen el traspaso entre operadores se desarrolla una tarea limitada a un plazo máximo de 6 días laborables al objeto de establecer un marco de coordinación entre operadores, indispensable para facilitar el traspaso de líneas en un corto período de tiempo que minimice los cortes en el servicio. Esta tarea no se lleva a cabo en autoprestación, por no requerirse habitualmente ningún tipo de coordinación entre operadores.

Finalmente se efectúa la tarea “trabajos en localizaciones”, de carácter común a intervenciones propias de OBA y autoprestación, cuya casuística asociada se desarrolla en el anexo I.

Conclusiones a la comparativa de plazos máximos

Como ya se ha indicado, Telefónica manifiesta que sus procedimientos internos no establecen el plazo máximo de ejecución de las diferentes tareas necesarias para la autoprestación de esta actividad. Por otra parte, Telefónica señala que sus procedimientos no discriminan entre las actuaciones en central y en domicilio del usuario, ambas enmarcadas en la fase de trabajo en localizaciones, no registrándose plazos de ejecución individualizados. No obstante, Telefónica indica que si bien no se computan los plazos consumidos por ambas tareas por considerarse una única actuación, sí existen objetivos medios de provisión para los hitos parciales y para la finalización de los trabajos (al objeto de llevar a cabo una facturación a las empresas contratistas en base a unos baremos de calidad), si bien Telefónica no facilita tales plazos medios.

En definitiva, dado que Telefónica no dispone de la información que posibilitaría la realización de estudios comparativos relativos a los plazos máximos de ejecución de las actividades en autoprestación y los servicios mayoristas análogos, puede concluirse que la identificación de posibles comportamientos discriminatorios por parte del operador **únicamente podrá efectuarse mediante el análisis del registro histórico de plazos correspondientes a las actuaciones que se vayan desarrollando en el futuro**, que quedarán registrados tanto en los sistemas de Telefónica como en SICOBA, tal como se sintetiza en el apartado 2.2

Síntesis de las equivalencias procedimentales y plazos máximos aplicables

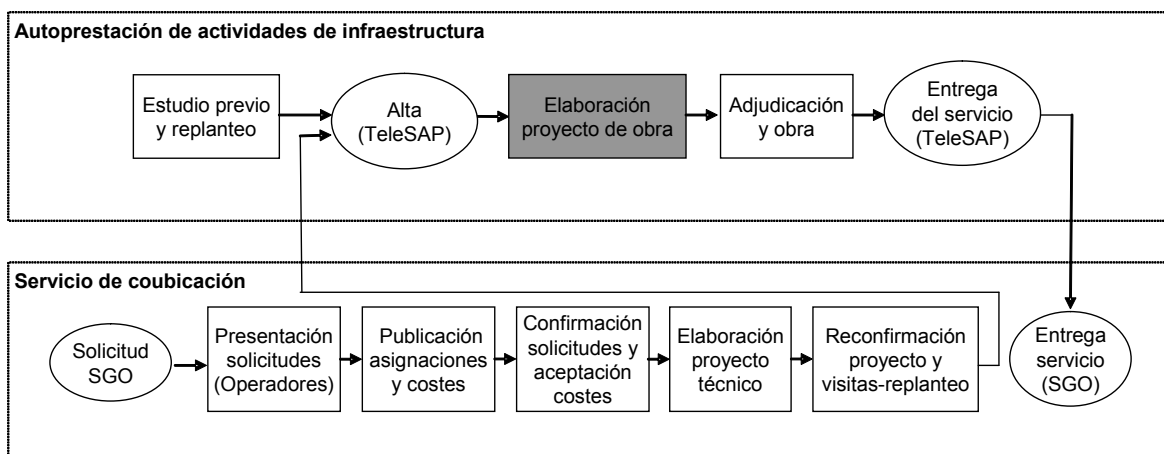
La tabla siguiente sintetiza los plazos que en los procedimientos de Telefónica se han definido para el desarrollo de cada una de las tareas de la actividad equivalente, así como los plazos que la OBA dispone para la provisión del servicio mayorista.



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>
Validación autoprestación			Validación OBA
<i>Entrada solicitud interna (ATLAS)</i>			<i>Entrada solicitud interna (ATLAS)</i>
Asignación de facilidades		Ejecutado por OA	Asignación de facilidades
Activación de facilidades		Ejecutado por OA	Activación de facilidades
		6 días	Período de coordinación entre operadores¹
Período de coordinación para visita a domicilio²	Indefinido	Indefinido	Período de coordinación para visita a domicilio²
Trabajo en localizaciones (central y domicilio)		Indefinido	Trabajo en localizaciones (central y domicilio)
<i>Efectividad (ATLAS y SPM)</i>			<i>Efectividad (ATLAS)</i>
			<i>Entrega servicio en SGO</i>

1.4 Actividades equivalentes al servicio OBA de coubicación: habilitación o ampliación de sala para equipos, habilitación o ampliación de sala para otros usos y asignación en sala existente de espacio para cualquier tipo de actividad o equipo

La figura siguiente muestra los procedimientos aplicables al servicio OBA y a la actividad equivalente en autoprestación respectivamente. Puede constatarse que la provisión del servicio mayorista requiere de un número de tareas adicionales dirigidas a la asignación de espacios a los distintos operadores que solicitan el servicio OBA, y que culminan con la elaboración de un proyecto técnico detallado cuya confirmación se requiere a aquéllos.



¹ Solamente en prolongación de par sobre bucle existente.

² Obligatorio en STB (o bien prolongación de par en bucle vacante) y opcional en ADSL (o bien prolongación de par sobre bucle existente).



Sobre los procedimientos comunes de elaboración de proyecto y ejecución de obra

Tras efectuarse la mencionada confirmación del proyecto técnico por parte de los operadores solicitantes, la provisión del servicio mayorista se incorpora al flujograma que define los procedimientos relativos a la ejecución de la actividad en autoprestación, procediéndose, en primer lugar, a dar de alta el servicio interno en TeleSAP.

Entre las actividades de carácter común se encuentran, principalmente, las relativas a la adjudicación y ejecución de la obra; asimismo, cuando se lleva a cabo la actividad en autoprestación Telefónica debe proceder a la elaboración del proyecto de obra, tarea que se ha sombreado en la figura anterior. No obstante, no puede admitirse lo que Telefónica remarca en sus alegaciones en relación a la necesidad de contabilizar un plazo adicional para el desarrollo de dicha tarea cuando se presta el servicio mayorista, dado que la provisión de este último ya incluye entre sus tareas exclusivas, tal como se establece en la OBA, las relativas a la elaboración de un proyecto técnico detallado, de forma que lo afirmado por Telefónica supondría la duplicación de una misma actividad en el flujograma de procesos.

En efecto, la OBA establece un período lo bastante amplio para que Telefónica lleve a cabo las actuaciones dirigidas a finalizar un proyecto detallado y completo en todos los aspectos, y que por tanto incorpore no solamente información genérica sobre los espacios y facilidades asignados a los operadores, sino toda la información necesaria para ejecutar los trabajos de construcción en su totalidad. En definitiva, no se considera justificable, en contra de lo afirmado por Telefónica, que en el flujograma de procesos OBA deban considerarse dos tareas relativas a la elaboración de proyectos técnicos de diferente naturaleza.

No obstante lo anterior, en el caso OBA concurren necesidades adicionales de coordinación derivadas de la necesidad de confirmación del proyecto por parte de los operadores, que repercuten en los plazos realmente consumidos por esta tarea, lo que desaconseja que las actividades dirigidas a la elaboración del proyecto se consideren equivalentes entre servicios OBA y en autoprestación, no siendo, por tanto, susceptibles de facilitar comparativas fiables.

Conclusiones a la comparativa de plazos máximos

Según Telefónica, cada obra es de una complejidad y casuística específica, por lo que no existe un baremo o compromiso válido para todas ellas. En consecuencia, las actividades equivalentes a la ubicación no están procedimentadas, ni se han establecido restricciones a los plazos de ejecución de cada una de ellas, con lo que no se ha delimitado el plazo máximo de ejecución de las diferentes tareas necesarias para su autoprestación.

Nuevamente, dado que Telefónica no dispone de la información que posibilitaría la realización de estudios comparativos de plazos máximos de ejecución, la identificación de posibles comportamientos discriminatorios por parte del operador únicamente podrá efectuarse **mediante el análisis del registro histórico de los plazos** que quedarán registrados en los sistemas de Telefónica o bien en SICOPA, tal como se sintetiza en el apartado 2.2.



Síntesis de las equivalencias procedimentales y plazos máximos aplicables

La tabla siguiente sintetiza los plazos que la OBA dispone para la provisión del servicio mayorista; en cuanto a los plazos correspondientes al desarrollo de cada una de las tareas de la actividad equivalente, dado que no se concretan en los procedimientos internos de Telefónica, se han señalado como indefinidos.

Actividades en autoprestación		Servicios OBA	
Hito/Tarea	Plazo (laborables)	Plazo (laborables)	Hito/Tarea
Estudio previo y replanteo	Indefinido	7 días	<i>Solicitud SGO</i> Presentación de solicitudes (operadores)
		7 días	Publicación de asignaciones y costes (Telefónica)
		7 días	Confirmación de solicitudes y aceptación de costes (operadores)
<i>Asignación presupuesto (TeleSAP)</i> Elaboración del proyecto de obra	Indefinido	10 ó 15 días ¹	Elaboración del proyecto técnico detallado (habilitación/ampliación de SdT o SdO)
		12 días + n (4+1) ²	Reconfirmación del proyecto (operadores), en su caso visitas-replanteo, readjudicación de espacios ante anulaciones.
Ejecución de obras	Indefinido	7, 15 ó 45 días ³	<i>Asignación presupuesto (TeleSAP)</i>
			Ejecución de obras
<i>Entrega del servicio (TeleSAP)</i>			<i>Entrega del servicio (TeleSAP)</i>
			<i>Entrega servicio (SGO)</i>

Consideraciones adicionales sobre la realización de comparativas objetivas

La realización de comparativas fiables entre actividades en autoprestación y servicios OBA debe considerar actuaciones que guarden el mayor parecido posible. En este sentido cabe destacar que el factor que puede diferenciar las actuaciones internas de las correspondientes al servicio OBA es la magnitud de la obra. Dado que la información que recogen los sistemas de Telefónica engloba actuaciones de distinto alcance, desde sencillas habilitaciones de salas hasta complejas intervenciones de infraestructura, para realizar una comparación efectiva es necesario evaluar caso a caso si el alcance de las obras que se ejecutan es de la misma magnitud.

¹ 10 días para proyecto de coubicación en SdT y 15 días para proyecto de coubicación en SdO.

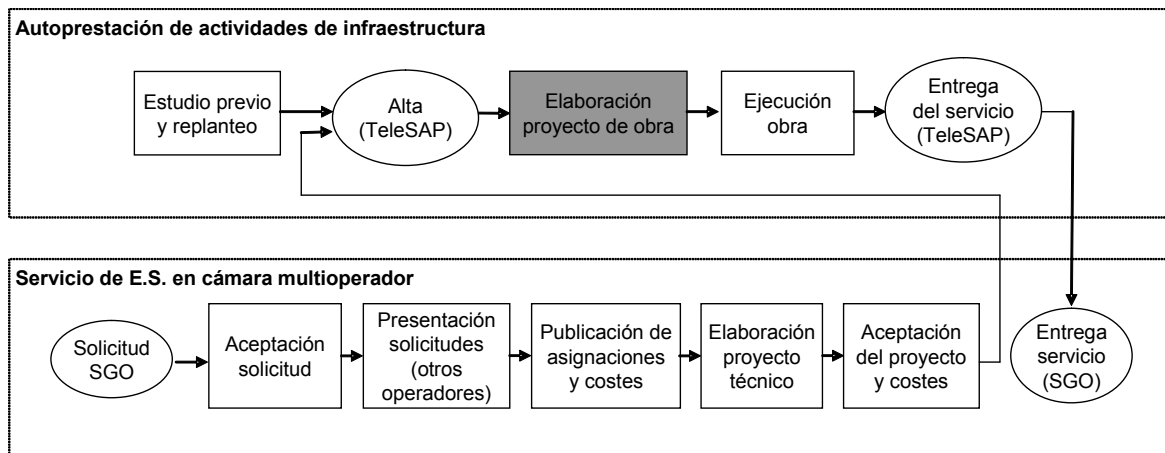
² Cuando se producen cancelaciones, Telefónica dispone de 4 días a partir del día de la notificación de la baja para, en su caso, redimensionar la SdO o recinto en SdT, readjudicar espacios, calcular la nueva asignación de costes y comunicarla a los operadores peticionarios, entendiéndose confirmada por defecto al día siguiente de la comunicación por Telefónica.

³ 7 días para coubicación en SdT ó SdO ya habilitada, 15 días para habilitación inicial o ampliación de SdT y 45 días para habilitación inicial o ampliación de SdO.



1.5 Actividad equivalente al servicio OBA de EdS en cámara multioperador: construcción de canalización de acceso a central

La figura siguiente muestra los procedimientos aplicables al servicio OBA (construcción de nueva cámara) y a la actividad equivalente en autoprestación respectivamente. La provisión del servicio mayorista requiere de la ejecución previa de un número de tareas adicionales dirigidas a la asignación de espacios a los distintos operadores interesados, y que culminan con la elaboración de un proyecto técnico detallado que éstos deben confirmar.



Sobre los procedimientos comunes de elaboración de proyecto y ejecución de obra

Tras efectuarse la mencionada confirmación del proyecto técnico por parte de los operadores solicitantes, la provisión del servicio mayorista se incorpora al flujograma que define los procedimientos relativos a la ejecución de la actividad en autoprestación, procediéndose, en primer lugar, a dar de alta el servicio interno en TeleSAP.

Entre las actividades de carácter común se encuentran, en primer lugar, las relativas a la adjudicación y ejecución de la obra; asimismo, cuando se lleva a cabo la actividad en autoprestación Telefónica debe proceder a la elaboración del proyecto de obra. Al respecto cabe destacar reflexiones idénticas a las expuestas en el apartado anterior sobre las actividades equivalentes a la coubicación, dado que nuevamente no puede tolerarse la duplicación de una misma tarea en el flujograma de procesos OBA. Análogamente al caso anterior, la OBA dispone un período lo bastante amplio para que Telefónica lleve a cabo las actuaciones dirigidas a finalizar un proyecto detallado y completo en todos los aspectos, incluyendo toda la información técnica y de obra necesaria para ejecutar los trabajos de construcción en su totalidad. En definitiva, no se considera justificable, en contra de lo afirmado por Telefónica, que en el flujograma de procesos OBA deban considerarse dos tareas relativas a la elaboración de proyectos técnicos de diferente naturaleza.

Conclusiones a la comparativa de plazos máximos

Según Telefónica, las actividades equivalentes a la construcción de cámara multioperador no están procedimentadas, ni se han establecido restricciones a los plazos de ejecución de las diferentes tareas necesarias para su autoprestación.



Análogamente al caso anterior, dado que Telefónica no dispone de información sobre plazos máximos de ejecución, la identificación de posibles comportamientos discriminatorios deberá efectuarse **mediante el análisis del registro histórico de los plazos** que quedarán registrados en los sistemas de Telefónica o bien en SICOPA, tal como se sintetiza en el apartado 2.2.

Síntesis de las equivalencias procedimentales y plazos máximos aplicables

La tabla siguiente sintetiza los plazos que la OBA dispone para la provisión del servicio mayorista; los plazos correspondientes al desarrollo de cada una de las tareas de la actividad equivalente no se encuentran delimitados en los procedimientos internos de Telefónica, por lo que se han señalado como indefinidos.

Actividades en autoprestación		Servicios OBA	
Hito/Tarea	Plazo (laborables)	Plazo (laborables)	Hito/Tarea
Estudio previo y replanteo	Indefinido	5 días	<i>Solicitud SGO</i> Aceptación solicitud
		7 días	Presentación de solicitudes (otros operadores)
		2 días	Publicación de asignaciones y costes
<i>Asignación presupuesto (TeleSAP)</i> Elaboración del proyecto de obra	Indefinido	15 días	Elaboración del proyecto técnico específico
		5 días + n (4+1) ¹	Aceptación del proyecto y costes
Ejecución de obras	Indefinido	40 ó 20 días ²	<i>Asignación presupuesto (TeleSAP)</i>
			Ejecución de obras
<i>Entrega del servicio (TeleSAP)</i>			<i>Entrega del servicio (TeleSAP)</i>
			<i>Entrega servicio (SGO)</i>

2 Implicaciones en la implementación de SICOPA

2.1 Consideraciones generales sobre SICOPA

En la OBA aprobada en septiembre de 2006 se establece que Telefónica, a fin de dar cumplimiento a las obligaciones impuestas de transparencia y no discriminación en cuanto a la provisión de servicios a los operadores, debe aportar una serie de elementos de información relativos tanto a la planificación de las solicitudes como al seguimiento de su ejecución. Al respecto se establece que Telefónica **publicará vía web** información relativa no solamente a las solicitudes de los operadores, sino

¹ De no confirmar todos los operadores, Telefónica dispone de 4 días adicionales para calcular la nueva la asignación de costes y comunicarla a los operadores peticionarios, la cual se entiende confirmada por defecto al día siguiente de la comunicación por Telefónica. Este proceso de iteraciones por bajas (4+1 días) se realiza hasta la confirmación por todos los operadores restantes.

² En función de si hay que construir CRMO o la solicitud del operador se atenderá en una CRMO ya existente.



también a las actuaciones equivalentes en autoprestación que Telefónica lleve a cabo en cada central.

En definitiva, para que pueda comprobarse el tratamiento no discriminatorio de las solicitudes de los servicios OBA, este sistema común de planificación y seguimiento o SICOBA facilitará, tal como se especifica en la OBA, el acceso vía web a los elementos de información que se resumen a continuación:

- **Información desglosada sobre cada una las solicitudes** tramitadas en cada central, tanto relativas a servicios mayoristas como a actividades equivalentes en autoprestación, detallando su estado así como una serie de fechas que se han considerado indispensables para comparar plazos de ejecución de tareas equivalentes, y que se desglosan en el apartado siguiente.
- **Información desglosada de las estimaciones de demanda** en cada central, detallándose todas las previsiones de Telefónica así como las comunicadas por los operadores.
- **Información agregada mensual y por central** (la suma total correspondiente a todos los operadores, incluida Telefónica) de estimaciones de demanda comunicadas por todos los agentes y de seguimiento de la provisión.

Los datos de planificación y seguimiento de las actuaciones de Telefónica en una determinada central serán accesibles para los operadores que estén presentes en ella o hayan remitido su información de planificación de demanda relativa a ésta. La mencionada información se incorporará a SICOBA mediante un **volcado automático** desde los sistemas internos de Telefónica empleados en la planificación y provisión de los servicios, y se producirá sin intervención manual por parte de los operadores de Telefónica. El mencionado procedimiento de volcado será plenamente trazable según lo dispuesto en los apartados siguientes, lo que facilitará potenciales inspecciones por parte de esta Comisión al objeto de descartar cualquier posibilidad de manipulación de los datos.

Por otra parte, la implementación de SICOBA se basará en los siguientes **criterios relativos a la accesibilidad**:

- SICOBA incorporará diferentes perfiles de usuario al objeto de facilitar, en primer lugar, el acceso por parte de la CMT a toda la información desglosada y agregada y, por otra parte, el acceso por parte de los operadores a la información desglosada y agregada de Telefónica (cuando cumplan el requisito antes señalado de presencia en la central o remisión de información de planificación de demanda relativa a ésta), así como la información relativa a sus propias solicitudes.
- SICOBA incluirá funcionalidades de volcado masivo de datos relativos a planificación y seguimiento de solicitudes de todos los agentes incluida Telefónica, mediante la exportación en ficheros de texto (tipo CSV, TXT o similares) para su posterior tratamiento y análisis.
- Finalmente, tal como se establece en la OBA, SICOBA debe mantener el registro histórico de al menos 18 meses de toda la información de estimación de demanda y seguimiento remitida por todos los agentes.



2.2 Actualización de la implementación de SICOBA

SICOBA debe recoger información relativa a procedimientos y plazos de forma que permita llevar a cabo comparaciones objetivas entre las actuaciones correspondientes a solicitudes de los operadores (servicios OBA) y las relativas a las actividades equivalentes en autoprestación, al objeto de comprobar el tratamiento no discriminatorio por parte de Telefónica. En consecuencia, una implementación eficiente debe contemplar la inclusión de fechas que hagan referencia a actuaciones en autoprestación y OBA análogas, ya que de otro modo resultaría imposible la realización de comparativas proporcionadas.

En este sentido, a la luz del análisis de los procesos internos que rigen la prestación de las actividades en autoprestación, se ha podido llevar a cabo una redefinición y **optimización del diseño de la herramienta SICOBA** con respecto al inicialmente previsto y especificado en la OBA, lo que permitirá desarrollar una implementación que recoja el número de hitos necesario para delimitar con mayor eficacia el período de provisión de las tareas que realmente se han estimado comparables.

Asimismo se ha identificado la correspondencia entre los sistemas internos de Telefónica y SICOBA, especificándose para cada hito relevante y actividad equivalente o servicio OBA qué sistema de Telefónica constituye la fuente de información y realiza el volcado automático sobre SICOBA.

2.2.1 Actividad equivalente de instalación de cableado entre RPCA y DSLAM

Atendiendo a los criterios antes señalados, la información de carácter desglosado de SICOBA deberá incorporar la fecha de cumplimiento de los hitos que se enumeran a continuación, relativos tanto a la actividad en autoprestación como al servicio OBA:

Planificación:

- i. Previsiones de demanda procedentes de APO (en autoprestación) o comunicadas por los operadores (en el servicio OBA).

Seguimiento:

- ii. Tramitación del pedido interno vía APO o TeleSAP (en autoprestación) o de la solicitud vía SGO (en el servicio OBA).
- iii. Finalización y entrega del cuestionario vía TeleSAP (en autoprestación y en el servicio OBA).
- iv. Entrega del servicio vía TeleSAP (en autoprestación) o SGO (en el servicio OBA).

Observaciones relativas a la comparativa de los plazos

La tabla que se adjunta al final del apartado sintetiza las tareas que quedan delimitadas por los hitos, resaltados en negrita, cuyo registro debe efectuar SICOBA. Concretamente, los hitos de Entrega del cuestionario y Entrega del servicio delimitan la **tarea de Ejecución de trabajos en central**; por su parte, los hitos de Tramitación del pedido interno y Finalización y entrega del cuestionario delimitan **las tareas de Tramitación de creación de obra y Planificación y gestión de recursos**, así como la tarea de Validación de la solicitud cuando se provisiona el servicio OBA.

Las tareas delimitadas por los mencionados hitos son equivalentes cuando se desarrollan actividades en autoprestación o servicios OBA y, por tanto, resultan aptas para efectuar comparativas proporcionadas, si bien deben considerarse los matices



que se han identificado en el apartado 1. A tal fin, resulta imprescindible que SICOBA incluya una anotación que indique claramente que a los plazos que se desprendan de los hitos registrados para las actividades en autoprestación deberá aplicarse la correspondiente reducción del 50% al efecto de contemplar exclusivamente las actuaciones relativas al tendido de cable, tal como se ha descrito en las conclusiones al apartado 1.1, excluyéndose así las actuaciones adicionales que no se correspondan con dicha actividad equivalente.

Hito/Tarea (Actividad en autoprestación)	Hito/Tarea (Servicio OBA) ¹
Planificación vía APO	Planificación comunicada por operadores
Decisión manual	
Tramitación de pedido interno vía APO o TeleSAP	Solicitud vía SGO
Planificación y gestión de recursos	Validación en SGO
	Planificación y gestión de recursos
Elaboración del cuestionario	Elaboración del cuestionario
Entrega del cuestionario al suministrador vía TeleSAP	Entrega del cuestionario al suministrador vía TeleSAP
Ejecución de trabajos en central	Ejecución de trabajos en central
Entrega servicio interno vía TeleSAP	Entrega servicio vía SGO

Los hitos resaltados en negrita son los que deben ser considerados a la hora de establecer comparativas reales y efectivas.

2.2.2 Actividad equivalente de enlace de transporte entre DSLAM y resto de la red

La información de carácter desglosado de SICOBA deberá incorporar la fecha de cumplimiento de los hitos que se enumeran a continuación, relativos tanto a la actividad en autoprestación como al servicio OBA:

Planificación:

- i. Previsiones de demanda procedentes de APO (en autoprestación) o comunicadas por los operadores (en el servicio OBA).

Seguimiento:

- ii. Tramitación del pedido interno vía ATLAS (en autoprestación) o de la solicitud vía SGO (en el servicio OBA).
- iii. Finalización de asignación de recursos vía ATLAS (en autoprestación y en el servicio OBA)
- iv. Entrega del servicio vía ATLAS (en autoprestación) o SGO (en el servicio OBA).

¹ Se incluyen algunas tareas que, aun cuando no se encuentran especificadas de forma explícita en la OBA, Telefónica desarrolla tanto en autoprestación como en provisión de servicios OBA, fruto de la naturaleza común de parte del flujograma de procesos mostrado en el apartado 1.



Observaciones relativas a la comparativa de los plazos

La tabla que se adjunta a continuación sintetiza las tareas que quedan delimitadas por los hitos, resaltados en negrita, cuyo registro debe efectuar SICOBA. Concretamente, los hitos de Tramitación del pedido interno y Finalización de asignación de recursos delimitan la tarea de **Asignación de recursos**; asimismo, los hitos de Finalización de asignación de recursos y Entrega del servicio delimitan la tarea de **Constitución física de puentes**. Ambas tareas, como se ha podido constatar en el análisis efectuado en el apartado 1, son equivalentes cuando se desarrollan actividades en autoprestación o servicios OBA y, por tanto, resultan aptas para efectuar comparativas proporcionadas.

Hito/Tarea (Actividad en autoprestación)	Hito/Tarea (Servicio OBA) ¹
Planificación vía APO	Planificación comunicada por operadores
Decisión manual	
Entrada solicitud interna vía ATLAS	Solicitud vía SGO
Asignación de recursos	Validación en SGO
	Asignación de recursos
Fin de asignación de recursos vía ATLAS	Fin de asignación de recursos vía ATLAS
Constitución física de puentes	Constitución física de puentes
Fin de constitución física de puentes vía ATLAS	Fin de constitución física de puentes vía ATLAS
Entrega servicio interno vía ATLAS	Entrega servicio SGO

Los hitos resaltados en negrita son los que deben ser considerados a la hora de establecer comparativas reales y efectivas.

2.2.3 Actividades equivalentes de servicio telefónico básico y línea ADSL

El servicio de prolongación del par recibe en la OBA un tratamiento diferenciado con respecto al resto de servicios mayoristas, de forma que no se impone la obligación de incluir plazos de referencia individualizados por cada servicio entregado, sino que se requieren otros indicadores de calidad de carácter cuantitativo y agregado que facilitarán, para este servicio, la obtención de información más eficaz para la determinación de posibles comportamientos discriminatorios.

En efecto, el elevado volumen en la demanda de servicios de estas características implica que el registro individual de cada uno de ellos resulte inapropiado; ciertamente, parece desproporcionado solicitar información detallada de un servicio cuyo volumen asciende a decenas de miles mensuales.

En consecuencia, al objeto de detectar situaciones de discriminación en la provisión de este servicio mayorista se ha optado, en primer lugar, por requerir a Telefónica volúmenes mensuales por central relativos tanto a servicios OBA como minoristas. Al respecto, la OBA dispone que para todas las centrales en las que los operadores hayan solicitado servicios mayoristas, Telefónica deberá reflejar el número de los siguientes servicios entregados en cada central:

¹ Se incluyen algunas tareas que, aun cuando no se encuentran especificadas de forma explícita en la OBA, Telefónica desarrolla tanto en autoprestación como en provisión de servicios OBA, fruto de la naturaleza común de parte del flujograma de procesos mostrado en el apartado 1.



- Prolongación de par (acceso desagregado).
- Prolongación de par (acceso compartido).
- GigADSL o servicio mayorista de nivel regional.
- ADSL-IP o servicio mayorista de nivel nacional.
- Servicio Telefónico Básico (incluyendo líneas RDSI).
- Línea ADSL.
- Servicio Imagenio sin acceso a Internet.

Asimismo, se ha dispuesto que Telefónica facilite una serie de indicadores de calidad relativos tanto a servicios OBA como minoristas, mediante la aportación de **plazos medios de provisión** de servicios a nivel agregado (en todas las centrales), así como percentiles 95 y 99.

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, Telefónica 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).

2.2.4 Actividades equivalentes de habilitación o ampliación de sala para equipos, habilitación o ampliación de sala para otros usos

Atendiendo a los criterios antes señalados, la información de carácter desglosado de SICOBA deberá incorporar la fecha de cumplimiento de los hitos que se enumeran a continuación, relativos tanto a la actividad en autoprestación como al servicio OBA:

Planificación:

- i. Previsiones de demanda de Telefónica vía TeleSAP (en autoprestación) o comunicadas por los operadores (en el servicio OBA).

Seguimiento:

- ii. Entrada de solicitud vía SGO (en el servicio OBA).
- iii. Alta y asignación del presupuesto vía TeleSAP (en autoprestación) o Inicio del proyecto técnico vía SGO (en el servicio OBA).
- iv. Inicio de la obra vía TeleSAP (en autoprestación y en el servicio OBA).
- v. Entrega del servicio vía TeleSAP (en autoprestación) o SGO (en el servicio OBA).



Observaciones relativas a la comparativa de los plazos

La tabla que se adjunta seguidamente sintetiza las tareas delimitadas por los hitos cuyo registro debe efectuar SICOBA. En lo relativo a la identificación de hitos que efectivamente delimitan la provisión de tareas comparables, puede constatarse que la tarea de **Ejecución de obra**, iniciada en el momento de su adjudicación al suministrador y finalizada con la entrega del servicio interno, resulta equivalente a la actividad desarrollada en la provisión del servicio OBA, por lo que constituye un elemento apto para realizar comparativas proporcionadas.

Por el contrario, las tareas de **Elaboración del proyecto** y **Estudio previo y replanteo** que se desarrollan en autoprestación no resultan completamente equivalentes, por motivos que ya se han expuesto, a las tareas ejecutadas en la provisión del servicio OBA, por lo que no constituyen un elemento válido para fines comparativos.

Hito/Tarea (Actividades en autoprestación)	Hito/Tarea (Servicios OBA)
Planificación	Planificación comunicada por operadores
Estudio previo y replanteo	<i>Solicitud vía SGO</i>
	Presentación de solicitudes (operadores)
	Publicación de asignaciones y costes (Telefónica)
	Confirmación de solicitudes y aceptación de costes
<i>Alta y asignación presupuesto vía TeleSAP</i>	<i>Inicio del proyecto técnico vía SGO</i>
Elaboración del proyecto de obra	Elaboración del proyecto técnico (habilitación/ ampliación de SdT o SdO)
	Reconfirmación del proyecto (operadores) y en su caso visitas-replanteo
<i>Inicio de obra vía TeleSAP</i>	<i>Inicio de obra vía TeleSAP</i>
Ejecución de obra	Ejecución de obra
<i>Entrega del servicio interno vía TeleSAP</i>	<i>Entrega del servicio vía SGO</i>

Los hitos resaltados en negrita son los que deben ser considerados a la hora de establecer comparativas reales y efectivas.

2.2.4a Asignación en sala existente de espacio para cualquier tipo de actividad o equipo

Según Telefónica, a diferencia de las actividades equivalentes de habilitación o ampliación de sala para equipos y habilitación o ampliación de sala para otros usos, en la mayoría de casos, la asignación en sala existente de espacio no da lugar a una obra con asignación presupuestaria; en consecuencia, no se realiza un proyecto técnico ni se produce un alta en TeleSAP y no se pueden utilizar los hitos correspondientes a este sistema para efectuar comparativas.

En este caso, por tanto, es necesario establecer otros hitos equivalentes que representan los mismos instantes en el proceso (Inicio de provisión/Inicio de obra y Obra en ejecución):



- i. Previsiones de demanda de Telefónica vía APO (en autoprestación).
- ii. Entrada de solicitud de servicio vía SGO (en el servicio OBA).
- iii. Inicio de provisión vía APO (en autoprestación) o inicio de obra de servicio vía SGO (en el servicio OBA).
- iv. Entrega de servicio vía APO (en autoprestación) o vía SGO (en el servicio OBA).

Hito/Tarea (Actividades en autoprestación)	Hito/Tarea (Servicios OBA)
Planificación	Planificación comunicada por operadores
Estudio previo y replanteo	<i>Solicitud vía SGO</i>
	Presentación de solicitudes (operadores)
	Publicación de asignaciones y costes (Telefónica)
	Confirmación de solicitudes y aceptación de costes
	<i>Inicio del proyecto técnico vía SGO</i>
	Elaboración del proyecto técnico (habilitación/ ampliación de SdT o SdO)
	Reconfirmación del proyecto (operadores) y en su caso visitas-replanteo
<i>Inicio de provisión vía APO</i>	<i>Inicio de obra vía SGO</i>
Ejecución de obra	Ejecución de obra
<i>Entrega del servicio interno vía APO</i>	<i>Entrega del servicio vía SGO</i>

Los hitos resaltados en negrita son los que deben ser considerados a la hora de establecer comparativas reales y efectivas.

2.2.5 Actividad equivalente de construcción de canalización de acceso a central

La información de carácter desglosado de SICOBA deberá incorporar la fecha de cumplimiento de los hitos que se enumeran a continuación, relativos tanto a la actividad en autoprestación como al servicio OBA:

Planificación:

- i. Previsiones de demanda de Telefónica vía TeleSAP (en autoprestación) o comunicadas por los operadores (en el servicio OBA).

Seguimiento:

- ii. Entrada de solicitud vía SGO (en el servicio OBA).
- iii. Alta y asignación del presupuesto vía TeleSAP (en autoprestación) o Inicio del proyecto técnico (en el servicio OBA).
- iv. Inicio de la obra vía TeleSAP (en autoprestación y en el servicio OBA).
- v. Entrega del servicio vía TeleSAP (en autoprestación) o SGO (en el servicio OBA).



Observaciones relativas a la comparativa de los plazos

Son de aplicación las mismas observaciones y criterios remarcados para el caso anterior en relación a la identificación de hitos que efectivamente delimitan la provisión de tareas comparables.

Hito/Tarea (Actividades en autoprestación)	Hito/Tarea (Servicios OBA)
Planificación	Planificación comunicada por operadores
Estudio previo y replanteo	Solicitud vía SGO
	Aceptación de solicitud
	Presentación de solicitudes (otros operadores)
	Publicación de asignaciones y costes
Alta y asignación presupuesto vía TeleSAP	Inicio del proyecto técnico
Elaboración del proyecto de obra	Elaboración del proyecto técnico específico
	Confirmación del proyecto (operadores)
Inicio de obra vía TeleSAP	Inicio de obra vía TeleSAP
Ejecución de obra	Ejecución de obra
Entrega del servicio interno vía TeleSAP	Entrega del servicio vía SGO

Los hitos resaltados en negrita son los que deben ser considerados a la hora de establecer comparativas reales y efectivas.

2.3 Incorporación de tiempos medios

Además de la incorporación a SICOBA de la información de carácter desglosado que se detalla en el apartado anterior, Telefónica deberá incorporar, en primer lugar, el **tiempo medio mensual** de provisión de cada actividad equivalente finalizada en ese mes y, por otra parte, el tiempo medio mensual de provisión a cada uno de los servicios OBA entregados en ese mes. En el segundo caso deberán incluirse los plazos medios de cada operador, así como el valor agregado de todos ellos. Asimismo, los tiempos medios deberán reflejar de forma desglosada el plazo de ejecución de las distintas tareas delimitadas por los hitos señalados en el apartado anterior.

Por otra parte, a la vista de las alegaciones vertidas por las partes interesadas en relación a un posible enmascaramiento de los plazos medios de provisión reales a causa de la aplicación sistemática de paradas de reloj por parte de Telefónica, se considera apropiado tomar las medidas oportunas para asegurar un marco de objetividad en el proceso de comparación de los plazos que se recogen en SICOBA.

Si bien no constituye el objeto del presente procedimiento llevar a cabo un análisis pormenorizado de las causas que según Telefónica permitirían la realización de paradas de reloj justificables según lo dispuesto en la OBA, sí resulta prioritario evitar que dichas paradas falseen los datos que se van a incorporar a SICOBA, no permitiendo la realización de comparativas fiables.

Resulta evidente que el objeto que se persigue es contabilizar el plazo medio de provisión de los servicios en términos realistas y no teóricos, viniendo dicho plazo determinado por la fecha de entrega efectiva del servicio independientemente de las interrupciones o paradas de reloj que se hayan efectuado. En definitiva, tales



interrupciones provocan una demora en la entrega final del servicio, por lo que su descuento del plazo total de provisión conllevaría en la práctica un enmascaramiento de la situación real. Por tanto, el cómputo realista de los plazos de provisión no debe contemplar la concurrencia de dichas paradas de reloj, más aun teniendo en cuenta que se producirán tanto en la provisión de servicios mayoristas como de actividades en autoprestación de Telefónica.

En conclusión, al objeto de garantizar unas condiciones de neutralidad y objetividad dirigidas a dotar de la máxima fiabilidad posible a las comparativas de plazos, **no se descontarán del citado cómputo incidencias o paradas de reloj de ninguna naturaleza**, lo que será de aplicación tanto en el cálculo de plazos medios de provisión de servicios mayoristas como de actividades en autoprestación.

2.4 Sobre la puesta en servicio de SICOBA

En el citado Resuelve séptimo se establece que el sistema de información de planificación y seguimiento no será efectivo hasta la aprobación de los protocolos de Telefónica por esta Comisión. Por ello, la situación inoperativa en que se encontraba dicho sistema finaliza con la aprobación por esta Comisión de la información remitida por Telefónica, si bien resulta conveniente precisar, además, el origen de tiempos aplicable.

Al respecto, Telefónica remarca en sus alegaciones la necesidad de contar con los plazos necesarios para efectuar las modificaciones requeridas en SICOBA. El operador manifiesta que la incorporación de nuevos hitos al registro histórico de SICOBA implica la realización de desarrollos adicionales en la herramienta que no estaban previstos en sus mapas de planificación. Según Telefónica, el impacto que las nuevas obligaciones tendrían en el desarrollo de SICOBA y en sus sistemas corporativos puede estimarse en 142 días de trabajo. Asimismo, la necesaria coordinación entre las unidades que se responsabilizarían de los desarrollos de los distintos sistemas implicaría, teniendo en cuenta la disposición secuencial de las tareas requeridas y la disponibilidad de recursos, una fecha de finalización de las modificaciones de 29 enero de 2009.

Pues bien, esta Comisión ha podido apreciar que la obligación impuesta de incorporación de nuevos hitos intermedios a SICOBA puede cuantificarse en los términos que se detallan a continuación:

i. Desarrollos para TCI / cableado RPCA-DSLAM

Las actuaciones requeridas consisten en la inclusión de un único hito adicional con respecto a los dos hitos cuyo registro se había previsto en la OBA aprobada en septiembre de 2006. El nuevo hito se registra actualmente en los sistemas internos de Telefónica, por lo que la obligación impuesta se traduce en el mero volcado de información entre dichos sistemas y SICOBA.

ii. Desarrollos para EdS-CP / Enlace DSLAM-resto red

Se precisa la inclusión de un hito adicional con respecto a los dos hitos cuyo registro se había previsto en la OBA. Los nuevos hitos se registran actualmente en los sistemas internos de Telefónica, por lo que la obligación impuesta se traduce en el mero volcado de información entre dichos sistemas y SICOBA.



iii. Desarrollos para coubicación

Las actuaciones requeridas no contemplan la inclusión de hitos adicionales con respecto a los cuatro hitos cuyo registro se había previsto en la OBA. En consecuencia, dado que no se requieren modificaciones adicionales a las inicialmente contempladas, no procede la asignación de un plazo añadido para su implementación.

iv. Desarrollos para EdS-CRMO / Canalización de acceso a central

Se requiere a Telefónica la inclusión de dos hitos adicionales con respecto a los dos hitos cuyo registro se había previsto en la OBA. El primero de los nuevos hitos se registra actualmente en los sistemas internos de Telefónica, por lo que la obligación impuesta se traduce en el mero volcado de información entre dichos sistemas y SICOBA; el segundo hito, por otra parte, requiere una intervención en los sistemas de Telefónica al objeto de facilitar su registro.

Conclusión

En definitiva, a la vista del alcance real de las actuaciones requeridas para la modificación de SICOBA en los términos detallados en la presente resolución, se considera que el plazo de 9 meses que Telefónica solicita resulta injustificable, más aún teniendo en cuenta que el período que se concedió a Telefónica para la completa implementación de SICOBA, en el marco de la resolución de septiembre de 2006 por la que se modificaba la OBA, fue de 4 meses, a todas luces inferior al que solicita ahora Telefónica para una mera optimización de dicho sistema.

Por lo expuesto, se considera que un período de 3 meses resulta razonable para acometer las actualizaciones previstas, por lo que puede concluirse que **SICOBA deberá estar plenamente operativo, previa incorporación de las modificaciones aquí establecidas, en un plazo de 60 días laborables a contar desde la fecha de notificación de la presente resolución.**

3 Verificación del principio de trazabilidad y no manipulación

Se ha requerido a Telefónica que proporcione información detallada acerca del **procedimiento automático de volcado** desde los sistemas internos de Telefónica empleados en la planificación y provisión de los servicios, y muy especialmente que facilite los parámetros necesarios para que tal volcado sea plenamente trazable al objeto de facilitar potenciales inspecciones de sus sistemas internos por parte de esta Comisión. En respuesta al requerimiento Telefónica ha facilitado las referencias a la tabla o tablas de las bases de datos relacionales de sus sistemas, así como a los campos precisos donde se ubican los hitos y códigos unívocos del sistema origen.

Pues bien, tras revisarse la información aportada puede concluirse que los parámetros facilitados posibilitan la localización unívoca de los datos que constituyen el origen de cada una de las entradas en SICOBA cuyo volcado se exige a Telefónica.

Por otra parte, se ha instado a Telefónica a que garantice la integridad del sistema SICOBA y de los procesos de volcado de información, así como la **imposibilidad de manipulación de los datos volcados.**

Al respecto, Telefónica señala que aplica a SICOBA políticas de seguridad muy estrictas, quedando la protección de los datos garantizada por el mismo nivel de seguridad implementado en el propio SGO. Desde el punto de vista del acceso interno, Telefónica indica que se garantiza la inaccesibilidad a dichos datos por parte de



personal que no tenga autoridad ejecutiva sobre los mismos, dado que se vuelcan por canal dedicado y protegido.

La posibilidad de manipulación interna estaría sujeta a la edición de esos datos en los sistemas origen de los mismos y, por tanto, según Telefónica, sería siempre trazable. Telefónica remarca que si bien alterar las previsiones, planificaciones o programaciones de obras de servicios equivalentes, o la cantidad de recursos disponibles, no resulta imposible, tales manipulaciones quedarían reflejadas en los propios sistemas, siendo perfectamente trazables y detectables por parte de esta Comisión. Asimismo, y como mecanismo para garantizar la inaccesibilidad al entorno productivo de personal no autorizado, existen distintos usuarios para cada perfil de acceso, cuyas claves son periódicamente actualizadas.

En definitiva, esta Comisión considera que existen garantías suficientes para asegurar la trazabilidad y no manipulación de los procedimientos de volcado automático a SICOBA. No obstante, debe instarse a Telefónica a que garantice el **mantenimiento de los principios de trazabilidad ante cambios o actualizaciones de sus sistemas internos o de SICOBA**. Concretamente, Telefónica deberá comunicar a esta Comisión cualquier cambio previsto en dichos sistemas al objeto de permitir la verificación de la continuidad de los citados principios de trazabilidad. La antelación mínima con la que Telefónica deberá comunicar tales actualizaciones será de un mes, por considerarse que dicho período no provoca un retraso significativo en el proceso de modificación y actualización de los sistemas de Telefónica, ni impide el desarrollo de un procedimiento eficaz de verificación y aprobación por parte de esta Comisión.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier modificación que Telefónica prevea en relación al desarrollo de sus actividades en autoprestación, plazos máximos establecidos para la provisión de las mismas, registro de hitos en sus sistemas internos o SICOBA y, en definitiva, cualquier factor que altere las referencias establecidas en el presente procedimiento para la realización de comparativas de plazos de provisión, **deberá ser comunicada por Telefónica a esta Comisión para su aprobación**, con la antelación suficiente y de forma previa a su implantación, al objeto de evitar discontinuidades en los procesos de registro y comparativa de plazos de provisión.

Séptimo.- Sobre la modificación de la OBA

Lo recogido en el presente procedimiento implica la necesidad de efectuar una serie de modificaciones en la OBA dirigidas a garantizar el principio de no discriminación.

i. Modificación de la implementación de SICOBA

En primer lugar debe instarse a Telefónica a **modificar su oferta de referencia de acceso al bucle de abonado en lo relativo a la implementación de SICOBA** en los términos expuestos en el anexo III, al objeto de incorporar las actualizaciones detalladas en el apartado 2.2 del fundamento sexto. Como ya se ha expuesto, tal modificación supone una implementación optimizada de SICOBA, que de esta forma recogerá un mayor número de hitos a fin de delimitar con mayor eficacia el período de provisión de las tareas que realmente se han estimado comparables.

ii. Incorporación de plazos medios de provisión

Los plazos medios de provisión de los diferentes servicios mayoristas y en autoprestación en el entorno productivo real de Telefónica podrán calcularse eficazmente a través del registro histórico de plazos que incorpora SICOBA, y que se



ha optimizado mediante la presente resolución. Por tanto, la **supervisión continuada de dicho registro** resultará un mecanismo de notable utilidad para determinar de forma concluyente si Telefónica presta los servicios mayoristas en condiciones no discriminatorias.

En definitiva, debe instarse a Telefónica a introducir y definir en la OBA el concepto de tiempo medio de provisión, imponiéndose al operador la obligación de proveer los servicios mayoristas en plazos medios que **no resulten superiores a los plazos en que se autopresta las actividades equivalentes**, y entendiéndose que su incumplimiento evidenciaría comportamientos discriminatorios por parte del operador. Por su parte, los plazos máximos ya establecidos en la OBA conservan su actual función de límite máximo admisible, cuyo cumplimiento no resulta condición suficiente para juzgar el comportamiento de Telefónica como no discriminatorio, si bien su incumplimiento justifica la imposición de penalizaciones.

La metodología de cálculo de los tiempos medios de provisión se basará en las fechas de cumplimiento de los hitos identificados en el apartado 2.2 del fundamento sexto. Asimismo, como ya se ha argumentado, al objeto de garantizar la neutralidad y objetividad de las comparativas de plazos medios de provisión, **no se descontarán del citado cómputo incidencias o paradas de reloj de ninguna naturaleza**, lo que será de aplicación tanto en el cálculo de plazos medios de provisión de servicios mayoristas como de actividades en autoprestación.

Se concluye, por tanto, la incorporación en el anexo de Acuerdos de Nivel de Servicio de la OBA de los párrafos siguientes, al objeto de introducir el parámetro o indicador denominado "Tiempo medio de provisión", que será de aplicación a todos los servicios mayoristas y en autoprestación contemplados en el Sistema común de información de planificación y seguimiento de la OBA, y establecer como valor máximo para dicho parámetro el tiempo medio de provisión de los servicios equivalentes de Telefónica identificados:

"Se define el indicador "Tiempo medio de provisión" de una actividad equivalente en autoprestación de Telefónica en un mes determinado como el promedio de los tiempos de provisión de todas las solicitudes internas del servicio entregadas en ese mes. Análogamente se define el mismo indicador para los servicios mayoristas como el promedio de los tiempos de provisión de todas las solicitudes del servicio entregadas en ese mes.

Este indicador es de aplicación a los cinco servicios mayoristas recogidos en el apartado C del capítulo 7 "Sistema común de información de planificación y seguimiento" de la presente oferta, así como a sus actividades equivalentes en autoprestación.

El tiempo medio de provisión de los servicios mayoristas a otros operadores no excederá al tiempo medio de provisión de los servicios equivalentes de Telefónica en autoprestación.

En el cómputo de los tiempos medios de provisión de los servicios mayoristas y de las actividades equivalentes en autoprestación no se descontarán incidencias o paradas de reloj de ninguna naturaleza".



Octavo.- Respuesta a las alegaciones

Sobre la reducción del plazo de provisión de los servicios en autoprestación equivalentes a TCI

Telefónica manifiesta su desacuerdo con lo señalado por esta Comisión en referencia a su capacidad de completar las actuaciones en central relativas a la actividad de tendido en un plazo de 10 días naturales. El operador señala que se está ignorando la necesidad de gestionar los recursos económicos, materiales, personales y administrativos que se requieren de forma previa a la ejecución, así como el hecho que tales recursos son limitados, no pudiéndose dedicar en exclusiva a un único proyecto por realizarse habitualmente varios en paralelo.

Esta Comisión en absoluto ha ignorado la necesidad de llevar a cabo la gestión de los citados recursos; muy al contrario, desde el primer momento se ha considerado tal requisito, aceptándose lo solicitado por Telefónica en relación a la inclusión en el flujograma de procesos de la tarea “Planificación y gestión de los recursos” dirigida, tal como señala el operador, a la gestión de ciertos aspectos logísticos asociados a los proyectos, como son el acopio de materiales o la gestión de los recursos humanos, y asignándose a dicha tarea un período de ejecución.

Telefónica remarca que la actividad equivalente de tendido de cable entre RPCA y DSLAM presenta una menor complejidad que el servicio OBA análogo, por implicar este último actuaciones de mayor complejidad. Concretamente, según Telefónica el servicio OBA de TCI requiere la terminación de cables de 100 pares en tres puntos distintos y distantes (RPCA, Bastidor de Filtros y RDO), mientras que la actividad en autoprestación únicamente precisa la terminación en dos puntos (RPCA y Bastidor DSLAM).

Al respecto cabe señalar que el análisis de Telefónica en relación al nivel de dificultad imputable a tales actuaciones resulta incompleto. En efecto, el operador ha obviado que en el servicio en autoprestación se requiere el tendido de dos cables hasta la sala donde se ubican los DSLAM de Telefónica, mientras que en el servicio OBA los dos cables de 100 pares únicamente deben tenderse hasta el bastidor de filtros, siendo un único cable el que debe alcanzar la sala que emplaza los DSLAM de los operadores. En definitiva, si se considera la magnitud del proyecto en su totalidad no puede concluirse que el servicio OBA implique una mayor complejidad, sino que por el contrario se desprende un nivel de dificultad de similares dimensiones.

Sobre el adelanto de subactividades antes de la validación de la solicitud

Según Telefónica, durante el período de validación de solicitudes OBA se llevan a cabo un amplio número de verificaciones que impiden el inicio de los trabajos de ejecución de la obra. Asimismo, puede ocurrir durante el citado período que los operadores modifiquen los datos de las solicitudes, e incluso las cancelen, por lo que iniciar trabajos en el período de validación conlleva asumir el riesgo de que puedan realizarse obras incorrectas ó no deseadas.

Se reitera lo ya afirmado en relación a lo irracional que resultaría consumir el plazo de validación en su totalidad, una vez se ha verificado la coherencia de las solicitudes. Si bien no se discute la necesidad de llevar a cabo el citado proceso de validación, debe tenerse en cuenta que la OBA se refiere a plazos máximos, por lo que no puede admitirse que una vez finalizan las actuaciones dirigidas a confirmar la validez de la petición se vean bloqueadas el resto de intervenciones, especialmente cuando se trata



de actividades cuyo desarrollo eficaz no precisa de la completa finalización del proceso de validación, por los motivos ya expuestos a lo largo del procedimiento, y mucho menos conlleva un riesgo para Telefónica por provocar el inicio de obras incorrectas o no deseadas.

Sobre la obligación de incluir en SICOBA hitos intermedios

Telefónica señala que si bien el planteamiento que esta Comisión hace de las actividades del operador responde a un análisis pormenorizado e individualizado de las subtareas o subactividades que las componen, se basa, no obstante, en un modelo teórico que presupone algunas idealizaciones, como son la existencia en abundancia de recursos del tipo mano de obra o materiales o la llevanza de un control detallado de las actividades individuales acordadas entre Telefónica y su proveedor.

En este sentido, Telefónica indica que su producción se basa en la subcontratación, lo que limita parcialmente la capacidad de control de la empresa, cediendo parte de éste a la empresa subcontratada, que responde únicamente en diversos puntos de control establecidos en los acuerdos correspondientes, por lo que no tendría sentido ni interés práctico profundizar en la línea de separar, baremar y establecer compromisos sobre subactividades.

Por ello, según Telefónica, no cabe exigirle responsabilidad o información extensiva sobre los mencionados hitos intermedios, ya que no son de su interés, ni tampoco responden a compromisos expresamente acordados con el suministrador.

Ciertamente se ha podido constatar que Telefónica no dispone de procedimientos de actuación que discriminen determinadas actividades de especial relevancia especificando hitos o fechas intermedias, ni parece conocer el operador los plazos máximos de ejecución que serían de aplicación. Tales circunstancias suponen en principio un obstáculo a la realización de comparativas objetivas que permitan verificar la provisión de los servicios OBA en condiciones no discriminatorias por parte de Telefónica.

En consecuencia, en determinados casos la identificación de posibles comportamientos discriminatorios por parte del operador únicamente puede efectuarse mediante el análisis en SICOBA del registro histórico de plazos correspondientes a las actuaciones que se desarrollen en el futuro, lo que explica la gran relevancia que conlleva la inclusión en SICOBA de hitos intermedios que delimiten de forma eficaz la ejecución de tareas que se han identificado como equivalentes y, por tanto, resultan aptas para efectuar comparativas objetivas de plazos de ejecución.

Sobre la imposición de obligaciones no objetivas, no proporcionadas y discriminatorias

Telefónica manifiesta que se le imponen obligaciones que vulneran los principios de objetividad, proporción y no discriminación comparándose tiempos y procesos que no son equivalentes e ignorándose los tiempos que Telefónica debe incluir necesariamente en las llamadas actividades de gestión.

En primer lugar cabe señalar, tal como ya se ha argumentado en varias ocasiones a lo largo del procedimiento, que sí se han contemplado en las comparativas efectuadas los períodos dedicados a la gestión de los diversos aspectos logísticos relacionados con la provisión de los servicios, asignándose plazos para la ejecución de tales actividades. Asimismo se ha demostrado sobradamente en base al análisis de la información procedimental aportada por Telefónica que las tareas que se han ido



desgranando y comparando resultan equivalentes, y que cuando se han identificado tareas no equivalentes así se ha hecho constar al objeto de evitar comparativas no procedentes.

Asimismo señala que se vulnera el principio de intervención mínima al regularse con un detalle y exhaustividad excesivos determinados aspectos de la actividad empresarial de Telefónica. El operador remarca que esta Comisión determina con excesivo detalle las actividades y subactividades del proceso de provisión de actividades internas, y establece obligaciones que implican un cambio en sus sistemas internos, rebasando así los mandatos estipulados en la OBA.

Según Telefónica, tales modificaciones se concretan en la obligación de identificar dentro de los protocolos internos ciertos hitos intermedios (no disponibles) y de volcarlos en SICOPA, lo que implica que el operador se vea en la obligación de modificar su modelo productivo para, aún a consta de perder eficiencia, adaptarlo al objeto de hacer factible el registro individualizado de los mencionados hitos/subactividades.

El análisis llevado a cabo en efecto examina detallada y exhaustivamente determinados aspectos de la actividad empresarial de Telefónica, dado que tal exhaustividad resulta indispensable para la realización de comparativas eficaces y objetivas que permitan verificar la provisión de los servicios OBA en condiciones no discriminatorias por parte de Telefónica.

No obstante, no resulta correcto lo señalado por Telefónica en relación a la imposición por parte de esta Comisión de obligaciones que impliquen la modificación de su modelo productivo. En efecto, en absoluto se han introducido modificaciones a los procedimientos de provisión de Telefónica, ni se han impuesto obligaciones que establezcan cómo Telefónica debe desarrollar sus actividades en autoprestación.

Muy al contrario, únicamente se han impuesto obligaciones relativas a la inclusión en el registro histórico de SICOPA de un número adicional de hitos intermedios que, a la vista del análisis procedimental llevado a cabo, se han considerado de especial relevancia para delimitar eficazmente la ejecución de tareas equivalentes que, por tanto, faciliten comparativas objetivas de plazos de ejecución. Tales hitos intermedios se encuentran ya recogidos, en su gran mayoría, en los actuales sistemas internos de Telefónica, por lo que las obligaciones impuestas se traducen en el mero volcado de información entre dichos sistemas y SICOPA.

En conclusión, las obligaciones impuestas a Telefónica resultan imprescindibles para la identificación de posibles comportamientos discriminatorios por parte del operador, dado que la falta en algunos casos de procedimientos de actuación que discriminen determinadas actividades de especial relevancia especificando hitos intermedios y plazos máximos de ejecución, implica que tales actitudes discriminatorias únicamente puedan detectarse mediante el análisis en SICOPA del registro histórico de plazos.

Sobre la comparativa de plazos entre los servicios de prolongación de par y sus actividades equivalentes

Según Telefónica, en los servicios mayoristas, la OBA establece que una vez que Telefónica ha realizado los trabajos de preparación de la prolongación de par y ha comprobado la disponibilidad técnica y de recursos humanos, comunica al operador la ventana temporal en la que se realizarán los trabajos. Tal ventana debe estar fijada obligatoriamente al menos dos días después de la comunicación, lo que provoca,



según Telefónica, una prolongación artificial del tiempo de provisión de los servicios mayoristas frente a los minoristas. Telefónica indica que, aunque tras el análisis de recursos se apreciase que los trabajos se pueden acometer anteriormente a esos dos días, no se podrían adelantar por implicar un incumplimiento de la OBA.

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 servicios de prolongación de par con sus respectivas actividades equivalentes.

Sobre la modificación de los plazos de entrega de los servicios mayoristas incluidos en la OBA

France Telecom, Vodafone y Tele2 solicitan que se modifiquen los plazos de entrega de los distintos servicios igualándolos a los plazos que Telefónica aplica a sus actividades equivalentes en autoprestación, en aplicación del principio de no discriminación.

Partiendo de los plazos máximos de ejecución facilitados por Telefónica, o bien del cálculo realizado por esta Comisión del plazo máximo imputable a determinadas tareas cuyos períodos de ejecución no se encuentran descritos en los procedimientos del operador, esta Comisión ha efectuado un estudio comparativo de los plazos máximos imputables a las actividades en autoprestación y servicios OBA respectivamente. Del citado estudio se desprende, en algunos casos, que los plazos teóricos de ejecución de las tareas relativas a servicios en autoprestación resultan inferiores a los contemplados para los servicios OBA análogos.

No obstante, no debe obviarse que el estudio comparativo de plazos máximos que se ha llevado a cabo se basa en planteamientos teóricos, cuyo desarrollo en un entorno productivo real podrá constatarse eficazmente en el registro histórico de plazos que incorpora SICOBA, sistema definido en el marco de la OBA aprobada en septiembre de 2006 y optimizado mediante la presente resolución, y que precisamente constituye la herramienta que se ha diseñado al objeto de llevar a cabo comparativas de plazos de provisión reales. En definitiva, esta Comisión mantendrá una estrecha vigilancia del registro histórico de plazos medios de provisión que incorporará SICOBA, al objeto de determinar de forma concluyente si Telefónica presta los servicios mayoristas en condiciones no discriminatorias.

En todo caso, las alegaciones vertidas por las partes interesadas en relación a la aplicación de una reducción de los plazos máximos establecidos en la OBA para la prestación de los servicios mayoristas serán tenidas en cuenta en el contexto del



expediente DT 2008/196, sobre la modificación de la OBA en aspectos asociados al nivel de calidad en la provisión y mantenimiento del servicio de prolongación del par.

En razón de todo lo anterior, esta Comisión

RESUELVE

Primero.- Aprobar la información facilitada por Telefónica relativa a sus procedimientos internos aplicados a las actividades en autoprestación consideradas en el sistema de información de planificación y seguimiento definido en la OBA, así como los procesos automáticos de incorporación de información a dicho sistema.

Segundo.- Como consecuencia de la aprobación de los protocolos en el punto anterior, el sistema de información de planificación y seguimiento previsto en la OBA deberá incorporar las modificaciones establecidas en el apartado 2º del fundamento sexto, incluyendo el cómputo de plazos medios de provisión correspondientes tanto a los cinco servicios mayoristas recogidos en el apartado C del capítulo 7 “Sistema común de información de planificación y seguimiento” de la OBA como a las actividades equivalentes en autoprestación de Telefónica, y adquirir plena efectividad en un plazo de 60 días laborables a contar desde la fecha de notificación de la presente resolución.

Tercero.- Cualquier modificación que Telefónica prevea en relación al desarrollo de sus actividades en autoprestación, plazos máximos establecidos para la provisión de las mismas, registro de hitos en sus sistemas internos o SICOBA y, en definitiva, cualquier factor que altere las referencias establecidas en la presente resolución para la realización de comparativas de plazos de provisión, deberá ser comunicada por Telefónica a esta Comisión para su aprobación, con la antelación suficiente y de forma previa a su implantación, al objeto de evitar discontinuidades en los procesos de registro y comparativa de plazos de provisión. Asimismo, Telefónica deberá garantizar el mantenimiento de los principios de trazabilidad ante cambios o actualizaciones de sus sistemas internos o de SICOBA, comunicando a esta Comisión, con una antelación mínima de un mes, cualquier cambio previsto en dichos sistemas que pudiese afectar a los citados principios de trazabilidad, al objeto de que pueda verificarse su continuidad.

Cuarto.- Telefónica deberá modificar su oferta de referencia de acceso al bucle de abonado en lo relativo a la implementación de SICOBA en los términos expuestos en el anexo III, al objeto de incorporar las modificaciones detalladas en el apartado 2 del fundamento sexto dirigidas a enfrentar las tareas ejecutadas en autoprestación de Telefónica con las derivadas de solicitudes OBA que se han considerado equivalentes y comparables.

Quinto.- Telefónica deberá modificar su oferta de referencia de acceso al bucle de abonado incluyendo en el anexo relativo a los Acuerdos de Nivel de Servicio un nuevo parámetro o indicador denominado “Tiempo medio de provisión”, que será de aplicación tanto a los cinco servicios mayoristas recogidos en el apartado C del capítulo 7 “Sistema común de información de planificación y seguimiento” de dicha oferta como a las actividades equivalentes en autoprestación de Telefónica, y estableciendo que el tiempo medio de provisión de los citados servicios mayoristas no podrá exceder el tiempo medio de provisión de las actividades equivalentes de



Telefónica. Asimismo, en el cómputo de los citados plazos medios, ya sean relativos a los servicios mayoristas o a las actividades equivalentes en autoprestación, Telefónica no descontará plazos correspondientes a incidencias o paradas de reloj de ninguna naturaleza.

Sexto.- Telefónica deberá redactar el texto consolidado de la OBA y presentarlo ante esta Comisión en el plazo de un mes a contar desde la notificación de la presente Resolución.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El incumplimiento de la presente resolución puede ser considerado como infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo 53 letra r) de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y 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 del 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



ANEXO I.- Descripción de los procedimientos internos que facilitan la provisión de las actividades equivalentes y análisis de los plazos máximos establecidos

Seguidamente se lleva a cabo la exposición funcional de las tareas que conducen a la provisión de las actividades equivalentes en autoprestación, detallándose tanto el proceso de planificación de Telefónica como el desglose de las diversas fases que componen la ejecución hasta la entrega efectiva del servicio.

Asimismo se efectúa el análisis de los plazos máximos establecidos en los procedimientos de Telefónica, discriminándose los plazos relativos a las distintas tareas que conforman las actividades equivalentes hasta el nivel más detallado contemplado en los citados procedimientos.

1. Actividad equivalente de instalación de cableado entre RPCA y DSLAM

1.1 Características generales

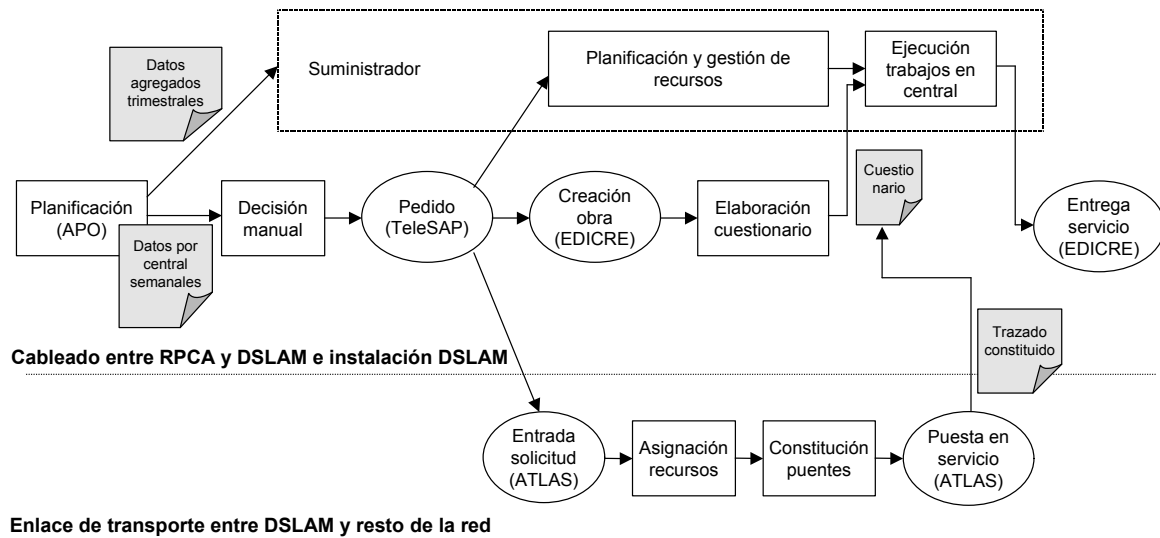
En la OBA aprobada en septiembre de 2006 se definió la actividad de instalación de cableado entre RPCA y DSLAM de Telefónica en autoprestación como equivalente al servicio OBA de TCI. De la información facilitada por Telefónica se desprende que esta actividad equivalente no se desarrolla de forma aislada, sino que forma parte de un conjunto de actuaciones esenciales para acometer ampliaciones de capacidad que permitan llevar a cabo el alta de nuevas líneas en sus centrales:

- i. Instalación de regletas y cableado entre RPCA y DSLAM.
- ii. Instalación de tarjetas (ADSL) adicionales en un chasis ya instalado, o
- iii. Instalación de nuevo DSLAM en un chasis existente o en un nuevo chasis.
- iv. Establecimiento de circuitos de transmisión para el enlace entre DSLAM y resto de la red.

Las intervenciones de tipo (iv) se ejecutan únicamente cuando se precisa la instalación de un nuevo DSLAM por resultar insuficientes los recursos previamente instalados. Por consiguiente, las ampliaciones del número de líneas en las centrales de Telefónica pueden acometerse mediante dos tipos de actuaciones:

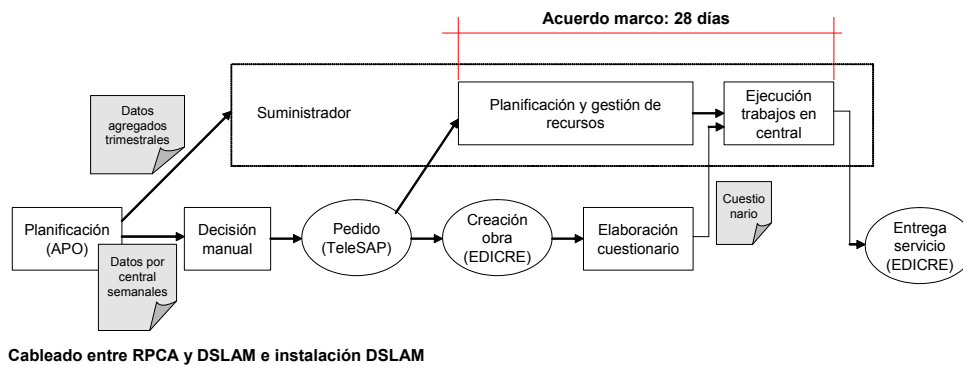
- Ampliación de líneas que implique la instalación de tarjetas adicionales, no requiriéndose la ubicación de nuevos equipos DSLAM por utilizarse recursos previamente instalados, ni precise la constitución de circuitos de enlace adicionales.
- Ampliación de líneas que implique la instalación de un nuevo DSLAM por resultar insuficientes los recursos previamente instalados, requiriéndose la constitución de circuitos entre el DSLAM y el resto de la red.

La figura mostrada a continuación sintetiza las tareas y sistemas involucrados en la ejecución de ambas modalidades de ampliación, cuyos detalles y plazos asociados se detallan en las secciones siguientes.



1.2 Contrato marco para la ejecución de los trabajos

Se ha establecido un acuerdo marco entre Telefónica y sus suministradores destinado a acotar el plazo máximo de ejecución de los trabajos necesarios por parte del suministrador. En dicho plazo, que se establece en 28 días *naturales*, el servicio debe quedar provisionado. El incumplimiento del acuerdo genera penalizaciones, salvo que las causas del retraso sean imputables a Telefónica. En las secciones siguientes se desgranar los detalles relativos a la aplicación del citado plazo y procedimientos conexos.



Telefónica señala que los proyectos de instalación realizados en el seno del acuerdo marco de referencia parten de la base de que las necesidades de servicios conexos esenciales para la instalación requerida están cubiertas en virtud de procesos de planificación e ingeniería previos. Tal es el caso de las necesidades de espacio y de infraestructura básica, como puede ser la habilitación de espacio y de aire acondicionado.

Según Telefónica, el acuerdo marco está soportado por la disponibilidad de un proceso de planificación previa y la aplicación de una demanda razonable mediante una correcta distribución temporal de los pedidos por parte de Telefónica, evitando picos de demanda y garantizando unos niveles mínimos de ocupación de la planta instalada. Sin embargo, en los servicios OBA no se dispone de planificación de la

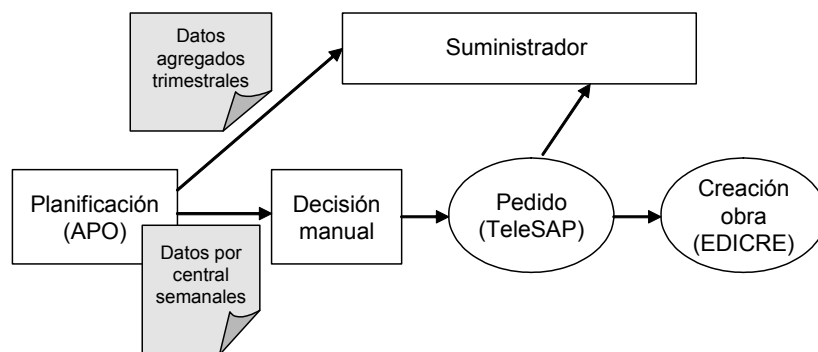


demanda ni se concede la necesaria flexibilidad para redistribuir temporalmente los pedidos, lo que origina su acumulación en reducidos intervalos de tiempo. En conclusión, según Telefónica, concurren unas condiciones de trabajo que impiden alcanzar en los servicios OBA la misma eficacia que se consigue en la autoprestación.

1.3 Planificación de la demanda

Telefónica dispone de un sistema (APO) **[CONFIDENCIAL]** Este sistema analiza recurrentemente las necesidades de equipamiento para banda ancha por central y ante determinadas circunstancias genera alarmas para que el personal de planificación valore la necesidad de acometer ampliaciones y tramite, si lo estima oportuno y a través de los sistemas correspondientes (TeleSAP para la gestión económica y e-DICRE para la gestión técnica y comunicación con el suministrador) la correspondiente solicitud de provisión de servicio.

APO facilita, por una parte, una planificación a medio plazo (trimestral) que se asume representativa para el valor agregado de todas las centrales, así como una planificación a corto plazo, representativa para cada una de ellas. Por otra parte, Telefónica también elabora y facilita al suministrador sus previsiones agregadas anuales que, si bien por su menor fiabilidad se interpretan como meramente indicativas, resultan de utilidad para la planificación global del suministrador.



1.3.1 Planificación a medio plazo

Trimestralmente se informa a los suministradores de la evolución prevista de la demanda central a central y a nivel agregado. **[CONFIDENCIAL]**. El objetivo principal es que el fabricante disponga del plazo necesario para la fabricación de materiales, especialmente equipos y tarjetas DSLAM, así como para la planificación y asignación de recursos de cualquier tipo.

[CONFIDENCIAL]

1.3.2 Planificación a corto plazo

Se basa en una curva de estimación de la demanda en función de criterios internos: **[CONFIDENCIAL]**

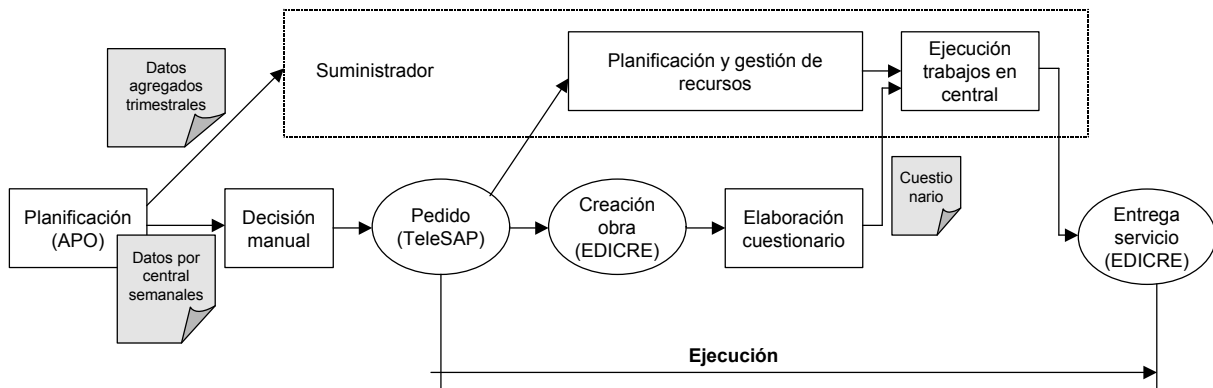
En definitiva, se ha podido constatar que Telefónica dispone de potentes sistemas para el control y la planificación minuciosa de los recursos necesarios para la



ampliación de líneas en sus centrales, principalmente dirigidos a evitar situaciones de congestión y agotamiento de facilidades esenciales.

1.4 Ejecución de la actividad equivalente

El proceso de ejecución se inicia cuando las unidades de planificación, según los criterios antes descritos, toman la decisión de acometer la ampliación del número de líneas de una central.



Las fases que componen el proceso de ejecución son las siguientes:

i. Gestión económica (pedido TeleSAP)

Mediante el sistema TeleSAP se genera el pedido de obra, pudiendo ser de dos tipos:

- Ampliación de líneas que implique la instalación de un nuevo DSLAM, en cuyo caso se requerirá también la constitución de circuitos de enlace entre DSLAM y la red de datos. La descripción de la constitución del enlace se lleva a cabo en el apartado 2 relativo al servicio equivalente a la entrega de señal mediante capacidad portadora.
- Ampliación de líneas que no requiera de la instalación de nuevos equipos DSLAM por utilizar recursos previamente instalados, en cuyo caso únicamente se precisan tarjetas de línea adicionales, no siendo necesaria la constitución de circuitos de enlace.

En el pedido TeleSAP se detallan los aspectos siguientes:

- Información económica (precio) y técnica (número de líneas y tarjetas a instalar). **[CONFIDENCIAL]**
- Fecha de tramitación de solicitud.
- Fecha para la que se requiere la entrega del servicio. El plazo señalado engloba los 28 días naturales correspondientes al acuerdo marco más un margen variable **[CONFIDENCIAL]** como medida de seguridad al objeto de evitar la rotura de stocks o punto crítico de agotamiento de recursos. Telefónica no puede exigir una fecha de entrega anterior al período de 28 días naturales acordado por contrato.

El pedido TeleSAP activa las siguientes tareas:

- Pedido en firme al suministrador. Contractualmente constituye el pedido oficial de compra. La información contenida en el pedido se envía al fabricante o instalador



y es suficiente para que éste inicie el acopio de materiales, la asignación de recursos y cualquier otro tipo de tareas asociadas al proyecto.

- Orden de creación de obra (sistema e-DICRE).
- Orden de constitución de circuitos (sistema ATLAS), exclusivamente cuando se instalan nuevas unidades DSLAM. Activa los trabajos precisos para desarrollar la actividad equivalente de constitución de circuitos entre DSLAM y el resto de la red.

ii. Creación de obra (Sistema e-DICRE)

Se genera la solicitud de creación de obra mediante el sistema e-DICRE, lo que permitirá que las unidades correspondientes de Telefónica inicien los trabajos requeridos para la recopilación y la elaboración de toda la información técnica asociada al proyecto, al objeto de cumplimentar un cuestionario que resulta indispensable para que el suministrador disponga absolutamente de todos los datos que le permitan proceder a la ejecución del proyecto con total autonomía.

iii. Elaboración de cuestionario

Tras la realización de las órdenes mediante TeleSAP y e-DICRE, Telefónica elabora el cuestionario o ficha con todos los datos técnicos que se requieren para la ejecución de la obra: detalle de las tarjetas a instalar, ubicación en bastidores, ubicación de regletas, medidas de tubos, canaletas, rejiban y huecos pasa-cables, detalles del suministro eléctrico tales como el disyuntor a utilizar, etc. Durante dicho proceso puede detectarse la falta de alguno de los elementos conexos necesarios, lo que activaría actuaciones dirigidas a determinar y detallar las nuevas necesidades.

Si bien la elaboración del citado cuestionario puede requerir inspecciones visuales o replanteos en la central afectada, es habitual que se complete accediendo únicamente a los datos que recogen los propios sistemas de Telefónica. Igualmente, el suministrador dispone de información detallada sobre la situación de la central en cuestión en virtud de proyectos previos realizados en la misma, lo cual le permite, cuando es necesario, anticipar actividades asociadas al proyecto.

La elaboración de la ficha técnica debe finalizarse y entregarse al suministrador de forma previa al inicio de la fase de ejecución de trabajos en central; no obstante, el plazo consumido en su elaboración no queda registrado en los sistemas de Telefónica.

iv. Planificación y gestión de los recursos

Constituye el período comprendido entre el pedido en firme y el inicio de la ejecución de los trabajos en central, dirigido a la realización determinadas actuaciones que pueden ser realizadas por el suministrador sin necesidad de disponer del cuestionario. Tal es el caso de aspectos logísticos asociados el proyecto, como el acopio de materiales o la gestión de los recursos humanos; en definitiva, aquellas actividades que sólo precisan la información proporcionada en el pedido inicial procedente de TeleSAP y que pueden derivarse de la planificación a medio plazo.

La fase planificación y gestión de los recursos se desarrolla paralelamente a los trabajos de análisis de la planta existente y recopilación de toda la información necesaria para la elaboración del cuestionario por parte de Telefónica.



v. Ejecución de trabajos en central

La finalización del cuestionario (conocido internamente como jalón “i”) representa un hito fundamental puesto que tras su entrega al suministrador, éste dispone de toda la información necesaria para la ejecución completa del proyecto en todos sus detalles, actuando en este sentido con total autonomía. En general, el suministrador no necesita acceder a la central hasta que se cumple dicho requisito, por lo que este hito determina el instante en el que se inicia la ejecución de las siguientes actuaciones en la central en cuestión:

- Instalación de regletas.
- Tendidos de cable entre regletas del repartidor
- Tendido de cable entre RPCA y DSLAM.
- Instalación de tarjetas adicionales en un DSLAM ya existente o bien de un nuevo DSLAM.
- Establecimiento de enlaces con el resto de la red, cuando se instale nuevo DSLAM, lo que se corresponde con la actividad equivalente de constitución de circuitos entre DSLAM y la red de datos.
- Pruebas de instalación y aceptación.

Según Telefónica, al ser responsabilidad exclusiva del suministrador, no existen procedimientos de actuación que detallen cómo debe ejecutarse cada tarea; por el contrario, el suministrador actúa con total autonomía ejecutando los trabajos de la forma y en el orden que estima oportuno, y con el límite temporal impuesto por contrato como única restricción. Por otra parte, los sistemas de Telefónica no recogen el detalle, orden o fechas de los sucesivos trabajos efectuados por el suministrador, ni discriminan entre las mencionadas tareas especificando hitos o fechas intermedias.

vi. Entrega del servicio (sistema e-DICRE)

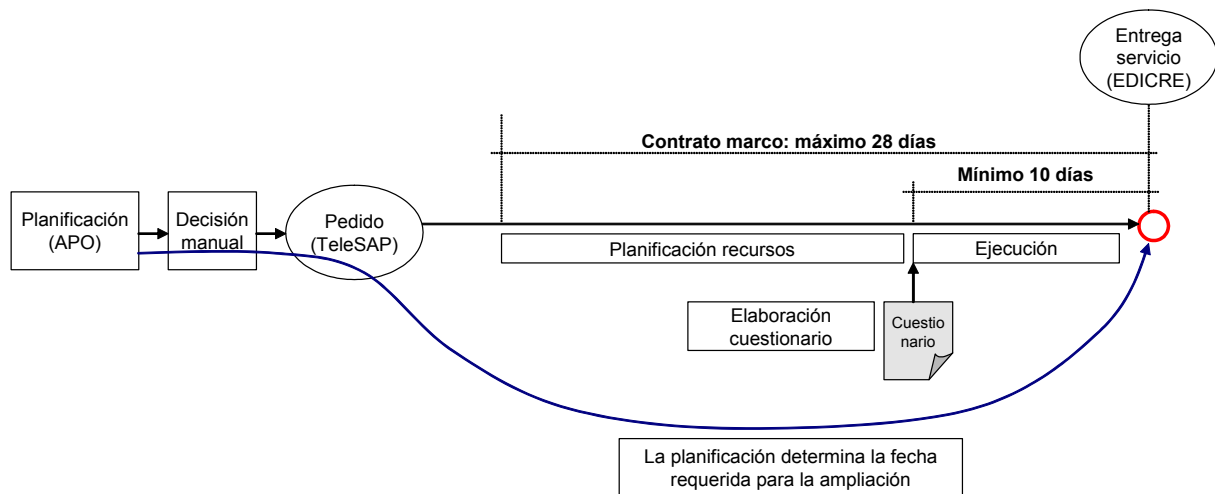
Constituye la finalización de la intervención. El responsable del proyecto acepta los trabajos mediante el análisis de los documentos o la inspección presencial si fuese necesario, y se inventarían las nuevas infraestructuras en los correspondientes sistemas. El sistema e-DICRE recoge la fecha en que se completa la tarea.

1.5 Plazos máximos de ejecución establecidos en los procedimientos de Telefónica

Fase de planificación y condiciones aplicables al contrato marco

La herramienta de planificación empleada para determinar la fecha crítica de agotamiento de recursos, así como la posterior decisión de los responsables de planificación acerca de la necesidad de acometer ampliaciones en una central, determinan la fecha límite requerida para la entrega del servicio al objeto de evitar que se alcance el punto crítico de agotamiento de recursos sin la obra finalizada.

Los procedimientos de Telefónica no establecen la antelación exacta con la que debe solicitarse la provisión de una ampliación, si bien dicha antelación debe ser suficiente para acomodar el plazo máximo de 28 días naturales comprometido con el suministrador para completar los trabajos. **[CONFIDENCIAL]**



Telefónica no puede exigir una fecha de entrega anterior al período de 28 días naturales acordado por contrato. No obstante, existen ciertas excepciones en las que, por diversos motivos, se justifica la generación de órdenes especiales (“fuera de baremo”), sujetas a diferentes condiciones y precios. Estas circunstancias pueden darse por motivos diversos, tales como la imposibilidad de asignación y reserva de partidas presupuestarias para la obra en cuestión. En estos casos, la obra de ampliación se introduce en el sistema más tarde, reduciéndose el plazo de ejecución para que la fecha objetivo no se retrase o lo haga en la menor medida posible, ya que de otro modo se produciría la saturación de la capacidad de la central dado el alto nivel de ocupación medio de los equipos instalados. Ante tales circunstancias, se informa anticipadamente al suministrador de cuál es la situación interna, así como del plazo objetivo de provisión que ulteriormente se le solicitará.

En otras ocasiones, es la indisponibilidad de elementos auxiliares tales como aire acondicionado u otras obras de acondicionamiento que puedan requerirse en la central, lo que obliga a retrasar la fecha contractual de petición hasta que dichas facilidades se encuentren disponibles, comprimiéndose así el plazo para la ejecución. En tal situación sería también de aplicación el mencionado preaviso al suministrador.

Finalmente, existen situaciones en las que realmente se hace necesaria una ampliación de capacidad con carácter de urgencia, con la consiguiente reducción del plazo contractual de ejecución. Según Telefónica, este esfuerzo por parte del suministrador para la provisión en un plazo inferior se realiza a costa de admitir retrasos en la provisión de otras peticiones realizadas al mismo suministrador del mismo servicio en centrales que se encuentran en una situación de menor criticidad y en las que resulta admisible un retraso compensatorio de la instalación.

[CONFIDENCIAL]

Elaboración del cuestionario

Tal como se ha indicado, la entrega del cuestionario técnico por parte de Telefónica representa un hito clave en la provisión del servicio, puesto que delimita el inicio de la fase de ejecución de trabajos en central por parte de suministrador. Aunque los procedimientos de Telefónica no especifican el plazo en que debe completarse el cuestionario, el operador y los suministradores han acordado que debe hacerse entrega de la citada información con una antelación mínima de 10 días naturales



respecto a la fecha comprometida para la entrega del servicio, siendo éste, en definitiva, el plazo en el que el suministrador debe ser capaz de completar las intervenciones en central específicas del tendido de cable: instalación de regletas, tendidos de cable entre regletas del repartidor, tendido de cable entre RPCA y DSLAM e instalación de tarjetas o DSLAM.

Cuando Telefónica incurre en una demora en la entrega del cuestionario, no puede imputarse al suministrador un retraso equivalente en la finalización de los trabajos en central. Al respecto cabe destacar que Telefónica no debería manifestar actitudes contradictorias requiriendo que no se impongan penalizaciones ante demoras en la provisión de servicios OBA cuando las aplica a sus suministradores por las mismas causas.

Planificación y gestión de los recursos

Telefónica indica que si bien la actuaciones en central pueden completarse en un plazo de 10 días naturales, el contrato marco se ha fijado en 28 días naturales con la finalidad de que el suministrador disponga de un período de 18 días para gestionar y dimensionar los aspectos logísticos asociados el proyecto, como son el acopio de materiales, la gestión de los recursos humanos o las facilidades de transporte.

Según Telefónica, el establecimiento por contrato de un plazo superior al que efectivamente resulta necesario para completar los trabajos viene motivado por el hecho de que los recursos del suministrador son finitos y no pueden estar disponibles en todo momento para cualquier intervención en cualquier central. Asimismo señala que esta anticipación, junto con la información de planificación previa de carácter trimestral, permite al suministrador una eficaz distribución y asignación de los recursos disponibles.

Ejecución de trabajos en central

Finalmente, dado que los trabajos en central constituyen una responsabilidad exclusiva del suministrador, no existen, según Telefónica, procedimientos de actuación que recojan el detalle y plazos máximos de los sucesivos trabajos efectuados (tendido de cable, instalación de tarjetas, etc.), o bien discriminen entre las mencionadas actuaciones especificando hitos intermedios o su distribución temporal a lo largo del período de ejecución.

Por consiguiente, dado que en la fase de ejecución de trabajos en central se enmarcan otras actuaciones que no se corresponden con la actividad equivalente de tendido de cable entre RPCA y DSLAM, habrá que tener presente que no todo el período de 10 días naturales que los procedimientos de Telefónica contemplan para la ejecución de los trabajos en esta fase puede atribuirse a la provisión de dicha actividad equivalente, por lo que el plazo imputable a esta última deberá ser inferior al total.

En consecuencia, al objeto posibilitar la realización de comparativas equivalentes con el servicio mayorista, resulta necesario llevar a cabo el cálculo o estimación del plazo imputable exclusivamente a la actividad equivalente al tendido de cable con respecto al plazo máximo total, tal como se recoge en los análisis de equivalencias procedimentales efectuados en el apartado 2º 1º del fundamento sexto.



1.6 Registro histórico de hitos en los sistemas internos

La siguiente tabla recoge los hitos de cuya ejecución queda constancia en los sistemas de Telefónica. Las fechas de ejecución del resto de tareas e hitos no quedan registradas en ningún sistema interno del operador:

Hito	Sistema
Pedido de ampliación en central	TeleSAP
Entrega de cuestionario al fabricante	EDICRE
Entrega de servicio	EDICRE



2. Actividad equivalente de establecimiento de enlace de transporte entre DSLAM y resto de la red

2.1 Características generales

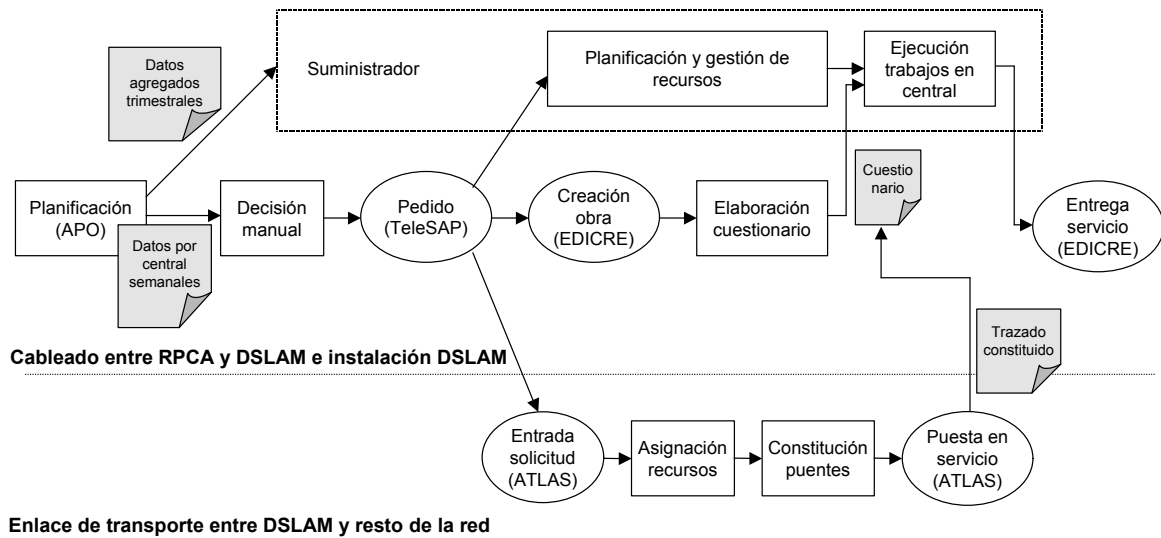
En la OBA aprobada en septiembre de 2006 se definió la actividad de establecimiento de enlace en la red de transporte entre DSLAM de Telefónica y la red de datos (ATM ó IP) de dicho operador como equivalente al servicio OBA de entrega de señal mediante capacidad portadora. Esta actividad equivalente no se provisiona de forma aislada, sino que forma parte de un conjunto de actividades esenciales para acometer ampliaciones en las centrales de Telefónica, y que están destinadas a dar de alta nuevas líneas:

- i. Instalación de regletas y cableado entre RPCA y DSLAM.
- ii. Instalación de tarjetas (ADSL) adicionales en un chasis ya instalado, o
- iii. Instalación de nuevo DSLAM en un chasis existente o en un nuevo chasis.
- iv. Establecimiento de enlace entre DSLAM y la red de datos.

Las intervenciones de tipo (iv), es decir, las equivalentes al servicio OBA de entrega de señal mediante capacidad portadora, resultan necesarias cuando se instala un nuevo DSLAM. Al objeto de ubicar este servicio en el mismo contexto que el servicio analizado en el apartado anterior, debe señalarse que se trata de un proceso claramente diferenciado del mismo, aunque ligado a él a nivel de sincronización temporal e intercambio de información.

Aunque no sea de aplicación directa el convenio marco descrito en el capítulo relativo a la actividad equivalente al TCI, el proceso de planificación y de provisión del enlace de transporte está ligado al mismo (incluido el plazo de 28 días naturales) puesto que Telefónica requiere que la capacidad adicional de transporte en una central esté operativa para atender el crecimiento de la demanda. Por lo tanto, junto al nuevo DSLAM y sus conexiones en central (TCI-equivalentes) Telefónica prevé la disponibilidad del circuito de transmisión entre el DSLAM y la red de datos.

La figura mostrada a continuación sintetiza las tareas y sistemas involucrados en la provisión de esta actividad equivalente, así como su relación procedimental con la actividad equivalente al servicio OBA de TCI. Los detalles y plazos asociados se detallan en las secciones siguientes.



2.2 Planificación de la demanda

La actividad equivalente de establecimiento de enlace de transporte entre DSLAM y resto de la red forma parte del conjunto de actividades destinadas a realizar ampliaciones de capacidad en la central, por lo que está sujeta al mismo proceso de planificación de la demanda descrito para la actividad equivalente al servicio OBA de TCI. Asimismo, las rutas empleadas para los circuitos de enlace se integran en el mapa de sistemas de transmisión de Telefónica para el cual existe además una planificación de nivel superior que trata de ajustar la disponibilidad a una previsión global de la demanda de sistemas de transmisión.

2.3 Ejecución de la actividad equivalente

El proceso de ejecución se inicia cuando las unidades de planificación, basándose en los mismos criterios descritos para la actividad equivalente al servicio OBA de TCI, toman la decisión de acometer una ampliación en una central que requiera la instalación de nuevos equipos DSLAM. Las fases que componen el proceso de ejecución son las siguientes:

i. Gestión económica (pedido TeleSAP)

Mediante el sistema TeleSAP se genera el pedido de obra, tratándose en esta ocasión de capacidad de transmisión asociada a un nuevo DSLAM, es decir, la constitución de circuitos entre el DSLAM y la red de datos.

El pedido TeleSAP activa las acciones necesarias para iniciar la constitución del circuito. Dicho circuito puede componerse de varios tramos entre los puntos extremos, es decir, entre el nuevo DSLAM y el conmutador o *router* de la red de datos. Para ello se desarrollan procesos que, en general, son paralelos pero independientes de los descritos en relación con la actividad equivalente al servicio OBA de TCI detallado en el apartado 1. El nuevo circuito puede ser provisionado por un suministrador distinto al que instala el DSLAM y el tendido, e incluso por varios cuando en el trazado del mismo concurren componentes de diversos suministradores.

Las actuaciones activadas mediante este pedido son las siguientes:



- Orden de constitución de circuitos (sistema ATLAS).
- Aviso a los suministradores responsables.

Por otra parte, en el pedido TeleSAP se detallan los campos siguientes:

- Información económica (precio) y técnica relativa a los trabajos en la red.
- Fecha de tramitación de solicitud.
- Fecha para la que se requiere la entrega del servicio completo. El plazo es, en general, paralelo al plazo de 28 días correspondientes al servicio de ampliación de capacidad en la central (instalación de nuevo DSLAM y su cableado).

En ocasiones puede requerirse que el plazo dispuesto para la realización del proyecto se comprima (actuación “fuera de baremo”), tal como ocurre cuando se precisan trabajos previos a la instalación del circuito de transmisión propiamente dicho que retrasen la disponibilidad de algún elemento de la ruta, en cuyo caso, al objeto de mantener la misma fecha objetivo de entrega, es preciso acometer la citada compresión de los plazos de ejecución, lo que nuevamente viene a confirmar la capacidad de Telefónica de reducir los plazos de ejecución en determinadas intervenciones al objeto de evitar demoras en la provisión de sus servicios minoristas.

ii. Entrada solicitud (sistema ATLAS)

Se genera una solicitud que incluye datos técnicos acerca de los elementos de red que es necesario interconectar. ATLAS recoge la fecha en que se produce la entrada, quedando registrada en el sistema con la etiqueta “ES”. A partir de este momento, ATLAS distribuye automáticamente y en el momento preciso los trabajos que debe realizar cada unidad implicada.

iii. Asignación de recursos

Telefónica identifica los equipos que disponen de la capacidad de transporte necesaria para establecer la ruta en cuestión, y los asigna al circuito generando un primer trazado teórico.

Asimismo, cuando no existiese la capacidad necesaria en alguno de los tramos del circuito, ya sea por falta de equipos, tarjetas, bastidores u otras causas, se notifica la necesidad de generar la correspondiente orden de suministro, de forma que el instalador, suministrador o ambos cuando fuese preciso, puedan proceder a la provisión e instalación de las facilidades requeridas.

ATLAS recoge la fecha en que se completa la tarea, quedando registrada en el sistema con la etiqueta “FM”.

iv. Constitución física de puentes

Tras la fase anterior queda garantizada la necesaria disponibilidad de los elementos de transporte entre el DSLAM en la central y el nodo de red destino. Seguidamente, se procede a la constitución de las conexiones físicas o puentes por parte del suministrador o instalador del circuito de transporte, hasta consumir la constitución efectiva del trazado teórico obtenido en la fase de asignación de recursos. El citado suministrador habitualmente será distinto al encargado de la instalación del DSLAM y el tendido



Si en la fase de constitución de puentes surgiera la necesidad de llevar a cabo un cambio de trazado debido, por ejemplo, a un defecto de inventario, se procedería a la actualización del mismo.

ATLAS recoge la fecha en que se completa la tarea, quedando registrada en el sistema con la etiqueta "CR".

v. Puesta en servicio (sistema ATLAS)

El sistema ATLAS recoge la fecha en que se completa la prueba final del circuito, quedando registrada en el sistema con la etiqueta "EF".

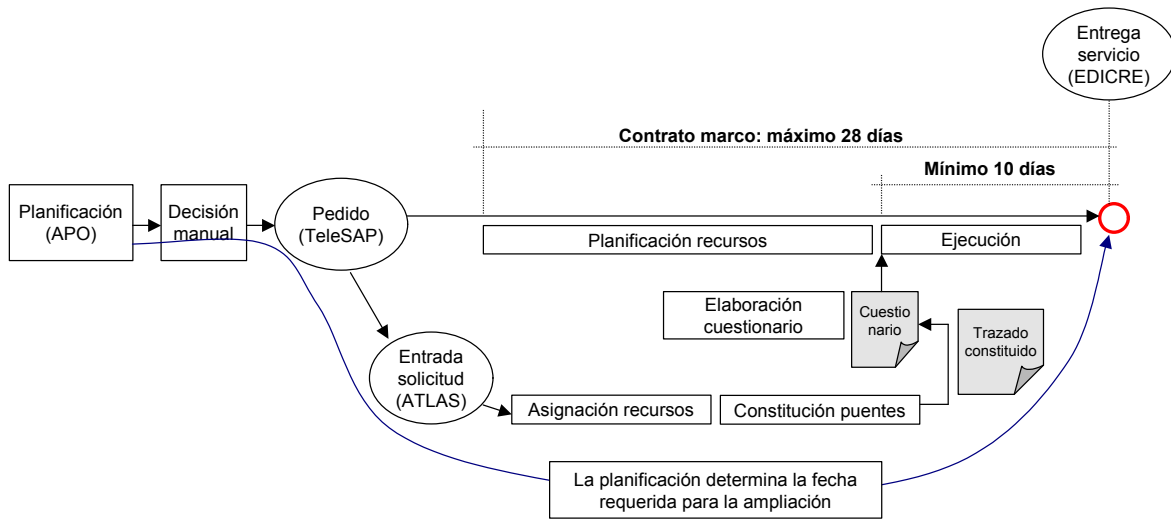
El detalle de los elementos de transporte que componen el circuito queda plasmado en un esquema que constituye el trazado definitivo. Éste se incorpora al cuestionario y se facilita al suministrador del DSLAM y el tendido, quien lo requerirá para realizar la conexión del DSLAM al circuito de enlace, así como la conexión del circuito de enlace con el nodo de red destino. Finalizadas estas actuaciones, el suministrador del DSLAM está en disposición de llevar a cabo las pruebas de conectividad y aceptación necesarias para la entrega final del servicio a Telefónica.

2.4 Plazos máximos de ejecución establecidos en los procedimientos de Telefónica

Como ya se ha detallado en la sección anterior, el procedimiento de planificación y de provisión del enlace de transporte está ligado al de ejecución de la actividad equivalente al servicio OBA de TCI (incluido el plazo contractual de 28 días), puesto que Telefónica requiere que la capacidad adicional de transporte en una central se encuentre operativa para atender el crecimiento de la demanda.

En consecuencia, los procedimientos de Telefónica establecen una coordinación temporal entre ambas actividades al objeto de conseguir que los trabajos correspondientes al establecimiento del circuito y la elaboración del esquema que recoge el trazado definitivo finalicen, como muy tarde, coincidiendo con el final del plazo contractual de 28 días naturales, es decir, la fecha de entrega del servicio de ampliación de líneas mediante tendido de cable e instalación del nuevo DSLAM cuya conexión con la red de datos se establece a través del circuito en cuestión.

El esquema siguiente muestra la coordinación temporal que debe establecerse entre ambas intervenciones, que si bien se desarrollan en paralelo y de forma independiente, requieren de una sincronización para evitar retrasos en la provisión final del servicio.



Una demora en la entrega del circuito extremo a extremo ocasiona un retraso en la disponibilidad efectiva de las facilidades necesarias para que el suministrador encargado de realizar el tendido e instalar el nuevo DSLAM pueda finalizar su actuación conectando el equipo al nuevo circuito. Ello puede justificar el incumplimiento por parte de dicho suministrador del plazo de 28 días, siendo las causas del retraso, en ese número de días, imputables a Telefónica y por tanto no procediendo la aplicación de penalizaciones.

Según Telefónica, sus procedimientos internos no establecen la antelación exacta con la que debe suministrarse el circuito y el esquema que recoge el trazado final, aparte de límite máximo ya descrito; tampoco delimitan el tiempo de ejecución de las diferentes tareas necesarias para la constitución del circuito, ni el instante en que debe iniciarse la primera tarea.

No obstante, según Telefónica, se ha convenido con el suministrador del circuito un plazo máximo para la entrega del trazado completo y definitivo, cuyo valor varía en función de si se instalan únicamente puentes o también se requiere material adicional como equipos o tarjetas. Lo anterior constituye una contradicción a lo afirmado por Telefónica en relación a la ausencia de plazos máximos de ejecución aplicables a esta actividad equivalente, ya que viene a constatar que sí existen restricciones adicionales al plazo de ejecución de determinadas tareas.

También resulta contradictoria la información aportada por Telefónica en relación al plazo en que deben finalizarse los trabajos de establecimiento del circuito así como la correspondiente incorporación del trazado definitivo al cuestionario de Telefónica. En efecto, de los diferentes esquemas facilitados por Telefónica en el marco del requerimiento de información se desprende que el citado hito se produce en el momento en que se inicia la fase de ejecución en central de los trabajos de tendido de cable entre RPCA y DSLAM y, por tanto, con 10 días naturales de antelación respecto a la fecha de finalización del período contractual de 28 días naturales, lo que implica una reducción significativa en el plazo máximo de ejecución imputable a la actividad equivalente de establecimiento del circuito entre DSLAM y el resto de la red. El apartado 2º del fundamento sexto, dirigido al análisis de las equivalencias procedimentales con los servicios mayoristas, recoge el detalle de la reducción de plazo aplicable a la actividad en autoprestación.



2.5 Registro histórico de hitos en los sistemas internos

La siguiente tabla recoge los hitos de cuya ejecución queda constancia en los sistemas de Telefónica. Las fechas de ejecución del resto de tareas e hitos no quedan registradas en ningún sistema interno del operador:

Hito	Sistema
Pedido de ampliación en central	TeleSAP
Entrada solicitud	ATLAS
Asignación de recursos	ATLAS
Constitución física de puentes	ATLAS
Puesta en servicio	ATLAS

No obstante, según Telefónica el sistema ATLAS descarta la información relativa a las fechas correspondientes a los hitos intermedios pasados tres meses desde su provisión, manteniendo únicamente las fechas de entrada de solicitud y puesta en servicio. Telefónica señala que se trata de una característica genérica del sistema ATLAS aplicable a todos los servicios.

Esta particularidad del sistema ATLAS implica la pérdida de información que podría resultar muy relevante a la hora de efectuar comparativas de registros históricos de los plazos de ejecución correspondientes a las diferentes tareas que conducen a la provisión de la actividad en autoprestación y el servicio OBA análogo. No obstante, al objeto de solventar esta problemática, en el presente procedimiento se introducen obligaciones adicionales relativas al volcado de datos desde los sistemas de Telefónica al registro histórico de SICOBA.



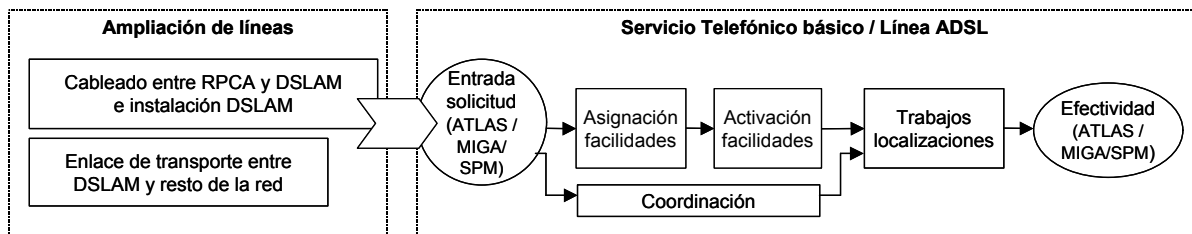
3. Actividades equivalentes de servicio telefónico básico y línea ADSL

3.1 Características generales

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 de transporte entre DSLAM y resto de la red, descritas en las secciones anteriores.

La figura mostrada a continuación recoge las tareas y sistemas involucrados en la ejecución de ambas actividades, cuyos detalles y plazos asociados se describen en las secciones siguientes.



En particular, las actividades en autoprestación que por la tipología de los trabajos a realizar guardan mayor similitud con los servicios OBA análogos son las siguientes:

3.2 Planificación de la demanda

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, cuya disponibilidad se ha asegurado mediante los procedimientos de planificación descritos en las secciones relativas a los citados servicios OBA.

Por otra parte, Telefónica dispone de un procedimiento de planificación anual de los recursos de conmutación al objeto de asegurar la disponibilidad de las facilidades necesarias para la provisión del STB.

Según Telefónica, los mencionados procedimientos de planificación resultan fundamentales para optimizar la asignación de recursos humanos a las unidades operativas correspondientes.

3.3 Ejecución de las actividades equivalentes

El proceso de ejecución de las actividades STB y línea ADSL se inicia para las nuevas líneas cuya disponibilidad se ha conseguido tras la finalización de las actividades de instalación de cableado entre RPCA y DSLAM y establecimiento de enlace de transporte entre DSLAM y resto de la red. Las fases de que consta la ejecución son similares para ambas actividades equivalentes:



i. Entrada solicitud (sistemas ATLAS/MIGA-SPM)

Se genera una solicitud que facilita la identificación del usuario que requiere la provisión del servicio, detallando la información siguiente:

- Datos identificativos (dirección, teléfono de contacto, etc.)
- Tipo de servicio solicitado (STB o ADSL), así como su modalidad.
- Fecha de entrega requerida por el cliente, o de compromiso por parte de Telefónica.
- Equipo de cliente a instalar.
- Cualquier otro dato de interés.

Ante la petición de un cliente a través de los canales de entrada habituales (teléfono 1004, telefónica online, gestor comercial en caso de cliente carterizado, etc.), la unidad comercial responsable del mismo genera un pedido que, en función del tipo de servicio solicitado, origina una orden de provisión a través del sistema correspondiente, pudiendo ser MIGA o SPM para tramitación de altas de STB (la solicitud puede tramitarse por ambos sistemas indistintamente), o bien ATLAS para altas de línea ADSL. ATLAS recoge los datos relativos a la solicitud, así como la fecha en que se produce la entrada, quedando registrada en el sistema con la etiqueta "ES". Dicha información queda reflejada análogamente en MIGA-SPM

Una vez generada el alta, los sistemas involucrados en la provisión (ATLAS o MIGA-SPM) distribuyen automáticamente y en el momento preciso los trabajos que debe realizar cada unidad operativa: instalación, configuración, visitas a clientes, etc. Las diferentes unidades disponen así de listas de trabajos facilitadas de forma automática por dichos sistemas, priorizándose dichos trabajos en función de la fecha comprometida u objetivo de entrega del servicio.

Según Telefónica, para el servicio OBA de prolongación de par se utilizan los mismos procedimientos de distribución de tareas y criterios de priorización, de forma que las unidades operativas no diferencian entre servicios OBA e internos.

ii. Asignación de facilidades

El proceso de asignación se realiza por consulta desde el sistema de provisión correspondiente (ATLAS o MIGA-SPM) al de gestión global de planta (PLC), siendo asignados, de entre los recursos existentes, los más óptimos. Se trata de un proceso manual, y supone la reserva de los nuevos recursos en red de cobre en calle y de equipos DSLAM en central.

Cuando se provisiona el servicio línea ADSL se procede a reservar y asignar recursos DSLAM, concretamente una línea en una tarjeta de un DSLAM determinado en la central que atiende al cliente. Asimismo, en lo relativo a la asignación de recursos de red, se lleva a cabo una asignación de facilidades ya empleadas, es decir, aun cuando ya estuviese asignado el par de cobre al servicio STB, se procede a reasignarlo al circuito que constituye el ADSL, quedando así reservado para ambos servicios, ADSL y STB. La asignación, reserva y marcado de facilidades ya empleadas es idéntica en el caso de provisión de servicios OBA.

En el caso del servicio de prolongación de par es el operador alternativo quien realiza la asignación del equipo en central, mientras que Telefónica asigna los recursos de red de cobre en calle.



ATLAS recoge la fecha en que se completa esta fase, quedando registrada en el sistema con la etiqueta "AF".

iii. Activación de facilidades

En el caso del servicio línea ADSL, se procede a la activación de la tarjeta o tarjetas del DSLAM, configurando los regímenes binarios ascendente y descendente contratados por el cliente. Asimismo se activan los recursos correspondientes a los servicios adicionales de valor añadido (SVA) que el cliente haya solicitado, tales como cuentas de correo, otros servicios web, etc. Cuando se provisiona el STB, se activan servicios suplementarios como sería el contestador automático en red.

En los servicios OBA no existe activación por parte de Telefónica, por ser los servicios finales responsabilidad del operador alternativo.

ATLAS recoge la fecha en que se completa la tarea, quedando registrada en el sistema con la etiqueta "AG".

iv. Trabajo en localizaciones

Se llevan a cabo las actuaciones siguientes:

- Trabajos en el repartidor (tirada de puentes).
- Pruebas necesarias para asegurar la correcta provisión del servicio: pruebas extremo a extremo, de sincronismo o caracterización del par.
- Cuando resulta necesario se accede al domicilio del usuario para efectuar actuaciones tales como la instalación del PTR o splitter y, en el caso de ADSL, del MODEM si el cliente ha solicitado la instalación del mismo.

Siempre que se haya solicitado alta del STB, se efectúa una visita al domicilio de cliente al objeto de llevar a cabo la instalación de la acometida necesaria, tratándose habitualmente del simple establecimiento de la conexión en la caja terminal, el PTR de la vivienda o en el repartidor del RITI; también se accederá al domicilio cuando el cliente no haya requerido un KIT autoinstalable en una solicitud del servicio ADSL. El acceso al domicilio del cliente se realiza en el 100% de las instalaciones de STB, mientras que cuando se provisiona el servicio ADSL la proporción aproximada (a fecha de agosto de 2007) es del 56% de actuaciones sin visita.

Cuando se realiza la visita, durante la misma el técnico instalador realiza una prueba remota desde el domicilio del cliente. La citada prueba se lleva a cabo mediante herramientas de tele-diagnóstico que permiten al técnico chequear la línea extremo a extremo, lo que resulta factible por el hecho que el servicio pertenece a Telefónica en su totalidad. Cuando se detectan problemas, el instalador cuenta con el apoyo de un centro técnico para su reparación in-situ.

Cualquier actuación en el domicilio del usuario requiere la concertación previa de una cita (fase de coordinación), ya sea para acordar la instalación por parte del técnico o para la entrega del KIT autoinstalable por parte de la empresa de logística. Al objeto de concertar la cita con el cliente, Telefónica llama al teléfono de contacto que éste facilitó en su solicitud. El período consumido por el proceso de instalación en domicilio varía en función del alcance de los trabajos de acometida y cableado interior del cliente, así como de las características del edificio en cuestión, siendo la media de 1,5 horas más desplazamientos.



Telefónica manifiesta que sus procedimientos y sistemas internos no discriminan entre las citadas actuaciones en central y en domicilio del usuario: no se registran los plazos de ejecución de cada una de ellas, recogiendo únicamente la fecha en que se completan en su totalidad y quedando ésta registrada en el sistema ATLAS con la etiqueta "TL". Por consiguiente, las actividades en domicilio y central se consideran a nivel de sistemas como una única actuación, sea ésta exclusivamente en central o bien en central y en domicilio.

v. Efectividad (sistema ATLAS/MIGA-SPM)

Constituye la aceptación de la intervención. ATLAS recoge la fecha en que se completa la tarea, quedando registrada en el sistema con la etiqueta "EF".

3.4 Plazos máximos de ejecución establecidos en los procedimientos de Telefónica

Según Telefónica, sus procedimientos internos no establecen el plazo máximo de ejecución de las diferentes tareas necesarias para la autoprestación de esta actividad, ni el plazo correspondiente a la completa provisión de la misma. Tampoco se ha establecido un acuerdo acerca del plazo máximo en que los instaladores de Telefónica deben completar los trabajos correspondientes.

No obstante, Telefónica señala que cuando un cliente tramita una solicitud, se le comunica un plazo (aproximadamente 20 días naturales) en el que se compromete a proveer el servicio, quedando dicho plazo reflejado en la orden de instalación como fecha comprometida con el cliente.

Asimismo, en referencia a las actuaciones en central y en domicilio del usuario, ambas enmarcadas en la fase de trabajo en localizaciones, Telefónica indica que a nivel procedimental se consideran una única actuación, por lo que sus procedimientos y sistemas internos no discriminan entre ellas, no estableciéndose plazos máximos de ejecución.

No obstante, de lo manifestado por Telefónica se ha podido comprobar que sí existe cierta diferenciación entre dichas actuaciones a nivel de servicio y a efectos de control de la actividad, al objeto de facturar a las empresas contratistas en base a unos baremos de calidad. En efecto, si bien no se computan los plazos consumidos por ambas tareas por considerarse una única actuación, sí existen objetivos medios de provisión, que no han sido facilitados por Telefónica a esta Comisión, para los hitos parciales y para la finalización de los trabajos.

3.5 Registro histórico de hitos en los sistemas internos

La siguiente tabla recoge los hitos de cuya ejecución queda constancia en los sistemas de Telefónica. Las fechas de ejecución del resto de tareas e hitos no quedan registradas en ningún sistema interno del operador:



Hito	Sistema (ADSL / STB)
Entrada solicitud	ATLAS/MIGA-SPM
Asignación de facilidades	ATLAS/PLC
Activación de facilidades	ATLAS/MIGA-SPM
Trabajo en localizaciones	ATLAS/VISORD
Efectividad	ATLAS/MIGA-SPM

Como ya se ha remarcado, según Telefónica el sistema ATLAS descarta la información relativa a las fechas correspondientes a los hitos intermedios pasados tres meses desde su provisión, manteniendo únicamente las fechas de entrada de solicitud y puesta en servicio. También se ha señalado que esta particularidad del sistema ATLAS implica la pérdida de información que podría resultar muy relevante a la hora de efectuar comparativas de plazos de ejecución, si bien, al objeto de solventar esta deficiencia, en el presente procedimiento se introducen obligaciones adicionales relativas al volcado de datos desde los sistemas de Telefónica al registro histórico de SICOPA.



4. Actividades equivalentes de habilitación o ampliación de sala para equipos, habilitación o ampliación de sala para otros usos y asignación en sala existente de espacio para cualquier tipo de actividad o equipo

4.1 Características generales

La actividad equivalente al servicio mayorista de coubicación incluye tres actuaciones diferenciadas: habilitación o ampliación de sala para equipos, habilitación o ampliación de sala para otros usos y asignación en sala existente de espacio para equipos de red de acceso u otros equipos e infraestructuras.

Según Telefónica, las actividades equivalentes a la coubicación no están procedimentadas, ni se han establecido restricciones a los plazos de ejecución de cada una de ellas. En cada situación Telefónica genera un proyecto diferente, dándole cobertura presupuestaria mediante la herramienta TeleSAP.

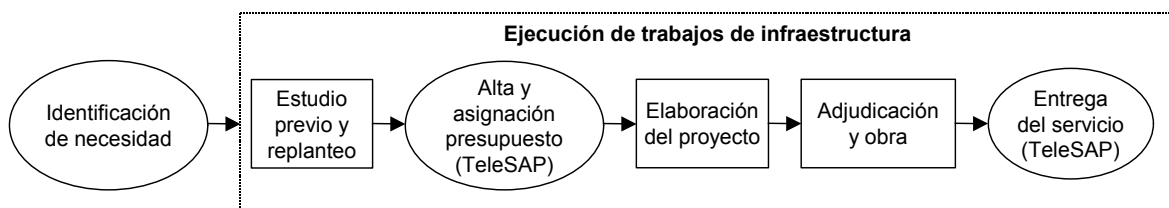
Los sistemas y procesos que intervienen durante la provisión de estos servicios son comunes a cualquier actuación a nivel de infraestructura que se lleve a cabo por parte de Telefónica: ampliación de salas, acondicionamientos, reforma de cubiertas para climatización, reforma del repartidor, etc.

4.2 Planificación de la demanda

Telefónica señala que no existe un procedimiento de planificación, sino que las decisiones de ampliación de espacio en sus centrales se toman exclusivamente basándose en la identificación de necesidades que el personal operativo efectúa día a día.

4.3 Ejecución de las actividades equivalentes

Cuando una unidad operativa identifica una necesidad de ampliación de espacio, se lo comunica a la unidad responsable de las infraestructuras, que inicia y desarrolla un proceso que culmina con la entrega del servicio.



Las fases que componen el proceso de ejecución son las siguientes:

i. Estudio previo y replanteo

Primeramente se estudia sobre plano las opciones disponibles y seguidamente se realiza una visita a la central que requiere los trabajos de ampliación, tomando medidas y evaluando la disponibilidad de infraestructuras de alimentación, climatización, etc. El resultado es una primera estimación del alcance de la obra, lo que permitirá en primer lugar llevar a cabo una asignación presupuestaria y, por otra parte, iniciar un proyecto técnico detallado.



ii. Asignación de presupuesto (TeleSAP)

Se genera una entrada en el sistema TeleSAP con el fin de dar cobertura presupuestaria al proyecto de infraestructura, indicando la fecha estimada de finalización y las unidades básicas de obra.

iii. Elaboración del proyecto

Si la obra lo requiere, la unidad de inmobiliario selecciona y encarga el proyecto a una ingeniería externa que disponga de arquitectos o ingenieros con capacidad para visar proyectos. En base a la información recogida en la fase de estudio previo, se elabora un proyecto técnico detallado. De esta forma se independiza la definición de la obra de su posterior ejecución.

iv. Adjudicación y obra

Telefónica adjudica la obra a una de las empresas contratistas preseleccionadas para esta tipología de actuaciones, quien lleva a cabo los trabajos de infraestructura detallados en el proyecto, hasta la completa provisión del servicio.

v. Entrega del servicio (TeleSAP)

Se genera una entrada en el sistema TeleSAP detallando la fecha efectiva de finalización de los trabajos.

4.4 Plazos máximos de ejecución establecidos en los procedimientos de Telefónica

Según Telefónica, las actividades equivalentes a la cobricación no están procedimentadas, ni se han establecido restricciones a los plazos de ejecución de cada una de ellas, con lo que no se ha delimitado el plazo de ejecución de las diferentes tareas necesarias para su autoprestación, ni el plazo correspondiente a la completa provisión de las mismas. Tampoco se ha establecido un acuerdo acerca del plazo máximo en que los instaladores de Telefónica deben completar los trabajos correspondientes.

Telefónica manifiesta que cada obra es de un tamaño, complejidad y casuística específica, por lo que no existe un baremo o compromiso válido para todas ellas. El plazo de ejecución es el acordado para cada obra a la vista de la complejidad y urgencia del proyecto.

4.5 Registro histórico de hitos en los sistemas internos

La siguiente tabla recoge los hitos de cuya ejecución queda constancia en los sistemas de Telefónica. Las fechas de ejecución del resto de tareas e hitos no quedan registradas en ningún sistema del operador:

Hito	Sistema
Alta y asignación de presupuesto	TeleSAP
Entrega del servicio	TeleSAP

Telefónica señala que las fechas de finalización de la fase de elaboración del proyecto o del inicio de adjudicación y obra no quedan recogidas en los sistemas de Telefónica.



Únicamente puede accederse a este tipo de datos a través de la documentación intercambiada entre Telefónica y las empresas contratistas.



5. Actividad equivalente de construcción de canalización de acceso a central

5.1 Características generales

En la OBA aprobada en septiembre de 2006 se definió la actividad de construcción de canalización de acceso a central como equivalente al servicio OBA de entrega de señal en cámara de registro multioperador (CRMO). Según Telefónica, la citada actividad equivalente no ha sido llevada a cabo en los últimos años, no existiendo constancia alguna en los sistemas del operador. Por consiguiente, no se trata de una intervención que esté procedimentada, ni se han establecido restricciones a los plazos de ejecución correspondientes.

5.2 Planificación de la demanda

Según Telefónica no existe un procedimiento de planificación.

5.3 Ejecución de la actividad equivalente

Por tratarse de una actuación que afecta a la infraestructura de Telefónica, una intervención de este tipo estaría sujeta a un proceso semejante (dentro de lo posible, al tratarse de planta exterior) al descrito en la sección relativa a la actividad equivalente a la coubicación. Por tanto, las fases del procedimiento de ejecución serían idénticas a las detalladas en el apartado anterior.

5.4 Plazos de ejecución establecidos en los procedimientos de Telefónica

Análogamente al caso anterior, la actividad equivalente a la entrega de señal en cámara multioperador no está procedimentada, por lo que no se han delimitado los plazos máximos de ejecución de cada una de las diferentes tareas necesarias para su autoprestación, ni el correspondiente a la completa provisión de la misma.

5.5 Registro histórico de hitos en los sistemas internos

La siguiente tabla recoge los hitos de cuya ejecución queda constancia en los sistemas de Telefónica. Las fechas de ejecución del resto de tareas e hitos no quedan registradas en ningún sistema del operador.

Hito	Sistema
Alta y asignación de presupuesto	TeleSAP
Entrega del servicio	TeleSAP

Las fechas de finalización de la fase de elaboración del proyecto o del inicio de adjudicación y obra no quedan recogidas en los sistemas de Telefónica. Únicamente puede accederse a este tipo de datos a través de la documentación intercambiada entre Telefónica y sus suministradores.



ANEXO II.- Descripción funcional de los sistemas internos de Telefónica

[CONFIDENCIAL]



ANEXO III. MODIFICACIÓN DEL CAPÍTULO 7 DE LA OBA: SISTEMA COMÚN DE INFORMACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO (SICOBA)

7.1 PRINCIPIOS GENERALES

A fin de dar cumplimiento a las obligaciones impuestas de transparencia y no discriminación en cuanto a la provisión de servicios OBA, Telefónica debe aportar una serie de elementos de información, relativos tanto a la planificación de las solicitudes como al seguimiento de su ejecución. Esa información procederá de sistemas auditables por terceros.

Telefónica mostrará en la herramienta web descrita en el apartado 1.5.1 los datos especificados relativos a las solicitudes de los operadores, y a las actuaciones equivalentes que Telefónica realice en cada central para sus servicios. La información de planificación a suministrar debe ser equivalente a la que se requiera al resto de operadores que soliciten servicios OBA, y la de seguimiento debe ser suficiente para que pueda comprobarse el tratamiento no discriminatorio.

A. Estimaciones de demanda e información de seguimiento

Para la prestación de los servicios con el debido nivel de calidad se establecen unas fases de comunicación de información sobre estimaciones de demanda futura: previsión de demanda y planificación de demanda.

Para que pueda comprobarse el tratamiento no discriminatorio de solicitudes de los servicios OBA y de las actividades equivalentes internas de Telefónica, Telefónica suministrará información detallada sobre la situación de ambos tipos de peticiones en cada central.

Ambos tipos de información serán accesibles para los operadores afectados según se especifica más adelante.

Se definen las siguientes fases, que se suceden periódicamente formando un ciclo de planificación:

1. **Previsión** de demanda: suministro por parte de los operadores y Telefónica de información de carácter estimativo y no vinculante acerca de la demanda prevista destinado a facilitar la atención futura de dicha demanda.
2. **Planificación** de demanda: suministro por parte de los operadores y Telefónica de información detallada con cierto grado de compromiso acerca de las peticiones que se prevé cursar, destinado a garantizar la entrega en plazo de dichas peticiones.
3. **Petición** firme de servicios: solicitud de los servicios según se especifica en los procedimientos de la OBA (por los operadores) o conforme a sus procedimientos internos (por Telefónica).
4. **Seguimiento y entrega**. Suministro por parte de Telefónica de información acerca de la situación de las solicitudes: tipo de solicitud, fecha de solicitud, fecha de entrega, estado (en ejecución o entregada).



La diferencia entre las solicitudes efectivamente cursadas y las previstas en la fase de planificación de la demanda genera la posibilidad de distinguir entre demanda planificada y demanda no planificada.

Las fases de comunicación de información sobre estimaciones de demanda futura (previsión y planificación) no son requisitos de obligado cumplimiento, en el sentido de que cualquier operador podrá renunciar a comunicar la información de estimaciones de demanda (previsión de demanda y planificación de demanda). No obstante, toda petición de un determinado servicio en un determinado ciclo de planificación de un operador que no haya remitido la planificación de demanda correspondiente se considerará que constituye demanda no planificada.

Se mantendrá el registro histórico de al menos 18 meses de toda la información de estimación de demanda y seguimiento remitida por todos los agentes.

B. Acceso a la información

La información de estimaciones de demanda comunicada por todos los agentes y la información de seguimiento (excepto la correspondiente a prolongación de par) se facilitarán mensualmente a todos los operadores autorizados de forma agregada por central (la suma total correspondiente a todos los operadores, incluida Telefónica). De esta información se detallará de forma desglosada la correspondiente a Telefónica en una determinada central, para los operadores que estén presentes en dicha central o hayan remitido su información de planificación de demanda relativa a ésta.

Todas las informaciones citadas se remitirán mensualmente a la CMT.

C. Servicios incluidos

Los servicios incluidos en el sistema son los siguientes:

1. Prolongación de par
2. Coubicación
3. Tendido de cable interno
4. Entrega de señal-Modalidad Cámara multioperador
5. Entrega de señal-Modalidad Capacidad portadora

En los siguientes apartados se concretan los detalles de la aplicación del sistema descrito a cada uno de los servicios. En cada uno se procede a

- identificar la actividad o actividades equivalentes internas de Telefónica sobre las que Telefónica deberá informar;
- fijar el esquema temporal que se aplicará;
- detallar la información que todos los operadores deben aportar en las fases de previsión de demanda y planificación de demanda;
- detallar la información que Telefónica debe aportar para el seguimiento de las solicitudes;
- concretar el tratamiento diferenciado que se podrá dar a demanda planificada y no planificada;
- definir el mecanismo de asignación de recursos escasos.



7.2 PROLONGACIÓN DE PAR

A. Actividad equivalente de Telefónica

Los servicios de prolongación de par se pueden equiparar a las actuaciones que Telefónica lleva a cabo para dar de alta sus servicios minoristas.

Se toman como actividades equivalentes de Telefónica las altas de los siguientes servicios:

- *Servicio Telefónico Básico (incluyendo líneas RDSI)*
- *Línea ADSL*
- *Servicio Imagenio sin acceso a Internet*

B. Esquema temporal

No se establece para este servicio.

C. Previsión de demanda

No se establece para este servicio.

D. Planificación de demanda

No se establece para este servicio.

E. Solicitudes en firme

Para todas las centrales en las que los operadores hayan solicitado servicios de la OBA, Telefónica deberá reflejar el número de los siguientes servicios entregados en cada central en el periodo de referencia.

CENTRAL	<i>Prolongación de par (acceso desagregado)</i>	<i>Prolongación de par (acceso compartido)</i>	<i>GigADSL o servicio mayorista de nivel regional</i>	<i>ADSL-IP o servicio mayorista de nivel nacional</i>	<i>Servicio Telefónico Básico (incluyendo líneas RDSI)</i>	<i>Línea ADSL</i>	<i>Servicio Imagenio sin acceso a Internet</i>

Esta información será accesible únicamente para la CMT.

F. Tratamiento diferenciado de demanda planificada y no planificada

No se establece para este servicio.

G. Asignación de recursos escasos

No se establece para este servicio.

7.3 SERVICIO DE COUBICACIÓN

A. Actividad equivalente de Telefónica

Los servicios de coubicación se pueden equiparar a las actuaciones que Telefónica lleva a cabo en las centrales que requieren ocupación de espacios.



Se toman como actividades equivalentes al servicio de coubicación:

- *Habilitación o ampliación de sala para equipos*
- *Habilitación o ampliación de sala para otros usos*
- *Asignación en sala existente de espacio para cualquier tipo de actividad o equipo*

B. Esquema temporal

Por sus características específicas, la petición y atención de los servicios de coubicación se realiza en ciclos que se reinician cada tres meses. Antes de que finalice la primera semana¹ de cada mes, Telefónica actualiza en la base de datos correspondiente la situación de las centrales, de forma que los interesados están en condiciones de saber si cada central concreta dispone de espacio, ha sido declarada inviable, se encuentra pendiente de recuperación de espacio adicional, o dispone de espacio en parcela.

Para las solicitudes a remitir un determinado mes N:

1. **A lo largo de la segunda y tercera semana del mes N-6**, todos los operadores interesados remiten su previsión de demanda. En el plazo de tres semanas Telefónica advertirá de aquellas solicitudes que conforme a la información disponible no vayan a poder ser atendidas.
2. **A lo largo de la segunda y tercera semana del mes N-2**, todos los operadores interesados remiten su planificación de demanda. Tras finalizar este período, en el plazo de dos semanas Telefónica advertirá de aquellas solicitudes que conforme a la información disponible no vayan a poder ser atendidas.
3. **Antes de que finalice el mes N²**, todos los operadores remiten sus peticiones en firme. El plazo de provisión de todas las peticiones en firme comenzará al vencimiento de este período.
4. **Toda petición remitida fuera del mes N se considera demanda no planificada** y sólo se inicia su tramitación³ si no requiere habilitación de nueva SdT o SdO o ampliación de SdO, teniendo en cuenta que ha de reservarse el espacio requerido en la información de planificación hasta el fin del ciclo. Las peticiones remitidas fuera del mes N que sí la requieran se encolan para su tramitación el siguiente mes N válido.

C. Previsión de demanda

La información a suministrar y que luego se mostrará en el sistema es la siguiente:

- Identificación de la central
- Identificación del operador
- Tipo de actuación

¹ Se considera que una semana pertenece a un determinado mes cuando 4 o más de sus días corresponden a ese mes.

² A lo largo de la tercera semana del mes N Telefónica remitirá una comunicación vía correo electrónico a todos los operadores que planificaron, indicando la fecha exacta de vencimiento del período de envío de solicitudes en firme.

³ El plazo de provisión de las solicitudes no planificadas remitidas antes de la finalización del período de dos semanas de respuesta a la planificación de los operadores comenzará a partir del día siguiente a la finalización del mismo.



- Telefónica: Ampliación o creación de nuevas salas para equipos de acceso, u ocupación de espacios (especificar uso)¹
- Operador alternativo: Solicitud de coubicación o ubicación distante en parcela de Telefónica
- Espacio requerido
 - Telefónica: Metros cuadrados totales de espacio requeridos
 - Operador alternativo: Número de jaulas y/o UNC solicitados (o metros cuadrados de espacio no normalizado)
- Potencia en CC y CA

D. Planificación de demanda

La información a suministrar y que luego se mostrará en el sistema es la siguiente:

- Identificación de la central
- Identificación del operador
- Tipo de actuación
 - Operador alternativo: Solicitud de coubicación o ubicación distante en parcela de Telefónica
 - Telefónica: Ampliación o creación de nuevas salas para equipos de acceso, u ocupación de espacios (especificar uso)¹⁹
- Espacio requerido
 - Operador alternativo: Número de jaulas y/o UNC solicitados (o metros cuadrados de espacio no normalizado)
 - Telefónica: Metros cuadrados totales de espacio requeridos
- Potencia en CC y CA
- Número de disyuntores y calibre CC y CA

E. Solicitudes en firme

La información a suministrar es la especificada en el procedimiento de solicitud correspondiente. La información a mostrar en el sistema es la siguiente:

- Identificación de la central
- Identificación del operador
- Tipo de actuación
 - Operador alternativo: Solicitud de coubicación o ubicación distante en parcela de Telefónica
 - Telefónica: Ampliación o creación de nuevas salas para equipos de acceso, u ocupación de espacios (especificar uso)¹⁹
- Espacio requerido
 - Operador alternativo: Número de jaulas y/o UNC solicitados (o metros cuadrados de espacio no normalizado)
 - Telefónica: Metros cuadrados totales de espacio requeridos
- Fecha de pedido en firme
- Fecha de inicio del proyecto técnico específico (en servicios OBA) o del proyecto de obra (en autoprestación)

¹ Telefónica especificará uno de los siguientes usos: equipos de red de acceso, otros equipos e infraestructuras u otros usos.



- Fecha de inicio de los trabajos tras la confirmación de proyecto, en su caso
- Fecha de fin de los trabajos y entrega del servicio (prevista o efectiva)
- Estado de la solicitud (en ejecución/entregada)

F. Tratamiento diferenciado de demanda planificada y no planificada

Si para una central determinada en un ciclo dado el espacio solicitado por un operador expresado en metros cuadrados equivalentes excede en un porcentaje p^1 superior al 10% la demanda planificada o el operador no remitió información de planificación, se considerará que las peticiones en firme para dicha central correspondientes a ese ciclo constituyen en su totalidad demanda no planificada.

Toda petición de demanda no planificada queda exenta de penalizaciones por incumplimiento de plazos hasta que transcurra el siguiente plazo:

Plazo de exención de penalizaciones =

Plazo de entrega $\times (1 + p)$ si $p < 100\%$

Plazo de entrega $\times 2$ si $p > 100\%$ o no se remitió información de planificación

Telefónica dará prioridad a la demanda no planificada de los operadores alternativos frente a su propia demanda no planificada.

G. Asignación de recursos escasos

Si la demanda supera el espacio vacante disponible y debe procederse a un reparto del espacio disponible (sin perjuicio de que al mismo tiempo deba procederse a la recuperación de espacios adicionales según el procedimiento aplicable), Telefónica asignará el espacio conforme a una estrategia recurrente como la descrita en el apartado 2.15.8, si bien las peticiones no se ordenarán según la fecha de petición sino atendiendo al siguiente orden de prelación:

1. Demanda coincidente con la planificación (menos del 10% de diferencia) y acorde con la previsión
2. Demanda coincidente con la planificación (menos del 10% de diferencia) y no acorde con la previsión
3. Demanda no planificada (ordenada de menor a mayor porcentaje de discrepancia)

Dentro de cada categoría, de ser necesario se ordenarían las peticiones de los operadores en el siguiente orden:

¹ $p = \left(\frac{\text{Metros_cuadrados_solicitados_en_firme_en_la_central}}{\text{Metros_cuadrados_a_solicitar_según_planificación_en_la_central}} - 1 \right)$



1. Peticiones de operadores que no disponen de espacio en la central, ordenados de menor a mayor cantidad de espacio solicitado en su petición.
2. Peticiones de operadores que ya disponen de espacio en la central, ordenados de mayor a menor tasa de ocupación del espacio, definida como el cociente entre los bucles prolongados de que disponen en la central y el total de espacio de que dispondrían en la central si se atendiera su petición (suma de espacio ya asignado y espacio solicitado en la nueva petición).

Las peticiones de Telefónica no tendrán prioridad frente al resto de los operadores, sino que estarán sujetas a las reglas de reparto aplicables a todas las peticiones.

A los efectos de reparto de recursos escasos, únicamente quedarán englobadas en la categoría de demanda no planificada las peticiones para las que no se remitió información de planificación, y el exceso sobre la planificación de aquéllas para las que sí se remitió dicha información.

7.4 SERVICIO DE TENDIDO DE CABLE INTERNO (TCI)

A. Actividad equivalente de Telefónica

La provisión del servicio de TCI de la OBA se puede equiparar con la instalación de cableado desde el RPCA hasta sus equipos de banda ancha (DSLAM) que Telefónica realiza para ofrecer sus propios servicios de banda ancha.

Se toma como actividad equivalente al servicio de tendido de cable:

- *Instalación de cableado entre RPCA y DSLAM*

B. Esquema temporal

Para las solicitudes a remitir un determinado mes N:

1. **Antes de que finalice el mes N-12**, todos los operadores interesados remiten su previsión de demanda global correspondiente a los meses N-9 a N desglosada mes a mes.
2. **A lo largo de la segunda y tercera semana del mes N-2**, todos los operadores interesados remiten su planificación de demanda correspondiente al mes N. Tras finalizar este período, en el plazo de dos semanas Telefónica advertirá de aquellas solicitudes que conforme a la información disponible no vayan a poder ser atendidas, para ello Telefónica considerará la planificación de demanda correspondiente al mes N-1 y las peticiones en firme remitidas a lo largo del mes N-2.
3. **Antes de que finalice el mes N¹⁷**, todos los operadores remiten sus peticiones en firme. La tramitación de las peticiones no planificadas se iniciará si existen recursos disponibles, teniendo en cuenta que han de reservarse los recursos requeridos según la información de planificación hasta el fin del ciclo. En caso contrario se encolarán al final del mes N.



El ciclo se reinicia cada mes.

C. Previsión de demanda

La información a suministrar y que luego se mostrará en el sistema es la siguiente:

- Identificación del operador
- Número total de tendidos de cable previstos para el mes de referencia
 - Operador alternativo: Número total de solicitudes de TCI estimadas, desglosadas en TCI para compartido y TCI para desagregado
 - Telefónica: Número total de tendidos en autoprestación estimados

Se trata de una estimación global del número de solicitudes sin desglose por central.

D. Planificación de demanda

La información a suministrar y que luego se mostrará en el sistema es la siguiente:

- Identificación del operador
- Identificación de la central
- Número de tendidos de cable
 - Operador alternativo: Número total de solicitudes de TCI previstas, desglosadas en TCI para compartido y para desagregado
 - Telefónica: Número total de tendidos en autoprestación previstos

E. Solicitudes en firme

La información a suministrar es la especificada en el procedimiento de solicitud correspondiente. La información a mostrar en el sistema es la siguiente:

- Identificación del operador
- Identificación de la central
- Tipo de actuación
 - Operador alternativo: TCI compartido/desagregado
 - Telefónica: Tipo de tendido de cable
- Fecha de pedido en firme
- Fecha de inicio de los trabajos en central
- Fecha de fin de los trabajos y entrega del servicio (prevista o efectiva)
- Estado de la solicitud (en ejecución/entregada)

F. Tratamiento diferenciado de demanda planificada y no planificada

Si para una central determinada en un mes dado los TCI solicitados por un operador exceden en un porcentaje p^l superior al 10% la demanda planificada o el operador no

$$^1 p = \left(\frac{\text{Tendidos_solicitados_en_firme_en_la_central}}{\text{Tendidos_a_solicitar_según_planificación_en_la_central}} - 1 \right)$$



remitió información de planificación, se considerará que constituyen en su conjunto demanda no planificada.

Asimismo, cuando en una provincia los pedidos en firme remitidos por un operador en una misma semana excedan el 50% del total planificado en ese mes para la provincia, se considerarán demanda no planificada los pedidos de dicha semana en la provincia, a menos que correspondan a una única central.

Toda petición de demanda no planificada queda exenta de penalizaciones por incumplimiento de plazos hasta que transcurra el siguiente plazo:

Plazo de exención de penalizaciones =

Plazo de entrega $\times (1 + 2 \times p)$ si $p < 100\%$

Plazo de entrega $\times 3$ si $p > 100\%$ o no se remitió información de planificación

Telefónica dará prioridad a la demanda no planificada de los operadores alternativos frente a su propia demanda no planificada.

G. Asignación de recursos escasos

Si la demanda supera las posiciones vacantes disponibles en el repartidor y debe procederse a un reparto (sin perjuicio de las responsabilidades en que haya incurrido Telefónica por la situación de saturación generada), Telefónica asignará el espacio en el repartidor conforme a una estrategia recurrente de asignación de bloques de 100 posiciones, si bien las peticiones no se ordenarán según la fecha de petición sino atendiendo al siguiente orden de prelación:

1. Demanda coincidente con la planificación (menos del 10% de diferencia) y acorde con la previsión
2. Demanda coincidente con la planificación (menos del 10% de diferencia) y no acorde con la previsión
3. Demanda no planificada (ordenada de menor a mayor porcentaje de discrepancia)

Dentro de cada categoría, de ser necesario se ordenarían las peticiones de los operadores en el siguiente orden:

1. Peticiones de operadores que no disponen de tendidos en la central, ordenados de menor a mayor número de tendidos solicitados.
2. Peticiones de operadores que ya disponen de tendidos en la central, ordenados de mayor a menor ocupación de los tendidos, definida como los bucles prolongados de que disponen en la central respecto al total de tendidos de que dispondrían en la central si se atendiera su petición (suma de tendidos ya entregados y tendidos solicitados en la nueva petición).

Las peticiones de Telefónica no tendrán prioridad frente al resto de los operadores, sino que estarán sujetas a las reglas de reparto aplicables a todas las peticiones.



A los efectos de reparto de recursos escasos, únicamente quedarán englobadas en la categoría de demanda no planificada las peticiones para las que no se remitió información de planificación, y el exceso sobre la planificación de aquéllas para las que sí se remitió dicha información.

7.5 SERVICIO DE ENTREGA DE SEÑAL EN CÁMARA MULTIOPERADOR

A. Actividad equivalente de Telefónica

El servicio de entrega de señal en cámara multioperador se puede equiparar a la actividad de construcción de infraestructuras de canalización de Telefónica para el acceso a sus centrales.

Se toma como actividad equivalente al servicio de entrega de señal en cámara multioperador:

- *Construcción de canalización de acceso a central*

B. Esquema temporal

Para las solicitudes a remitir un determinado mes N:

1. **Antes de que finalice el mes N-6**, todos los operadores interesados remiten su previsión de demanda correspondiente al mes N.
2. **Antes de que finalice el mes N-2**, todos los operadores interesados remiten su planificación de demanda correspondiente al mes N.
3. **A lo largo del mes N¹⁷**, todos los operadores remiten sus peticiones en firme.

El ciclo se reinicia cada mes.

C. Previsión de demanda

La información a suministrar y que luego se mostrará en el sistema es la siguiente:

- Identificación del operador
- Relación de centrales en las que se va a solicitar el servicio

D. Planificación de demanda

La información a suministrar y que luego se mostrará en el sistema es la siguiente:

- Identificación del operador
- Identificación de la central
- Número de fibras ópticas requeridas

E. Solicitudes en firme

La información a suministrar es la especificada en el procedimiento de solicitud correspondiente. La información a mostrar en el sistema es la siguiente:



- Identificación del operador
- Identificación de la central
- Tipo de solicitud
 - Operador alternativo: Entrega de señal en cámara multioperador
 - Telefónica: Canalización de acceso a centrales de Telefónica
- Fecha de pedido en firme
- Fecha de inicio del proyecto técnico específico (en servicios OBA) o del proyecto de obra (en autoprestación)
- Fecha de inicio de los trabajos tras la confirmación de proyecto, en su caso
- Fecha de fin de los trabajos y entrega del servicio (prevista o efectiva)
- Estado de la solicitud (en ejecución/entregada)

F. Tratamiento diferenciado de demanda planificada y no planificada

Si para una provincia determinada en un mes dado un operador cursa un número de solicitudes que exceden en un porcentaje p' superior al 10% la demanda planificada o el operador no remitió información de planificación, se considerará que constituyen en su conjunto demanda no planificada.

Toda petición de demanda no planificada queda exenta de penalizaciones por incumplimiento de plazos hasta que transcurra el siguiente plazo:

Plazo de exención de penalizaciones =

Plazo de entrega $\times (1 + 0,5 \times p)$ si $p < 100\%$

Plazo de entrega $\times 1,5$ si $p > 100\%$ o no se remitió información de planificación

Telefónica dará prioridad a la demanda no planificada de los operadores alternativos frente a su propia demanda no planificada.

G. Asignación de recursos escasos

No se establece para este servicio.

7.6 SERVICIO DE ENTREGA DE SEÑAL MEDIANTE CAPACIDAD PORTADORA

A. Actividad equivalente de Telefónica

El servicio de entrega de señal mediante capacidad portadora de la OBA se puede equiparar al establecimiento de enlaces de transporte entre los DSLAM de Telefónica y el resto de la red.

Se toma como actividad equivalente al servicio de entrega de señal mediante capacidad portadora:

$$^1 p = \left(\frac{\text{Número de solicitudes en firme en la provincia}}{\text{Número de solicitudes según planificación en la provincia}} - 1 \right)$$



- *Establecimiento de enlace de transporte entre DSLAM y resto de la red*

B. Esquema temporal

Para las solicitudes a remitir un determinado mes N:

1. **Antes de que finalice el mes N-2**, todos los operadores interesados remiten su planificación de demanda correspondiente al mes N.
2. **A lo largo del mes N¹⁷**, todos los operadores remiten sus peticiones en firme.

El ciclo se reinicia cada mes.

C. Previsión de demanda

No se establece para este servicio.

D. Planificación de demanda

La información a suministrar y que luego se mostrará en el sistema es la siguiente:

- Identificación del operador
- Identificación de la central
- Número de circuitos y velocidad

E. Solicitudes en firme

La información a suministrar es la especificada en el procedimiento de solicitud correspondiente. La información a mostrar en el sistema es la siguiente:

- Identificación del operador
- Identificación de la central
- Tipo de solicitud
 - Operador alternativo: Entrega de señal mediante capacidad portadora
 - Telefónica: Enlace de transporte entre DSLAM y resto de la red
- Fecha de pedido en firme
- Fecha en que finaliza la asignación de recursos
- Fecha de fin de los trabajos y entrega del servicio (prevista o efectiva)
- Estado de la solicitud (en ejecución/entregada)

F. Tratamiento diferenciado de demanda planificada y no planificada

Si para una provincia determinada en un mes dado un operador cursa un número de solicitudes que exceden en un porcentaje p^1 superior al 10% la demanda planificada o el

¹ $p = \left(\frac{\text{Número de solicitudes en firme en la provincia}}{\text{Número de solicitudes según planificación en la provincia}} - 1 \right)$



operador no remitió información de planificación, se considerará que constituyen en su conjunto demanda no planificada.

Toda petición de demanda no planificada queda exenta de penalizaciones por incumplimiento de plazos hasta que transcurra el siguiente plazo:

Plazo de exención de penalizaciones =

Plazo de entrega × (1 + p) si $p < 100\%$

Plazo de entrega × 2 si $p > 100\%$ o no se remitió información de planificación

Telefónica dará prioridad a la demanda no planificada de los operadores alternativos frente a su propia demanda no planificada.

G. Asignación de recursos escasos

No se establece para este servicio.