



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. 10/08 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 18 de marzo de 2008, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

por el que se aprueba la

**RESOLUCIÓN SOBRE LA DENUNCIA DE FRANCE TELECOM ESPAÑA S.A.
CONTRA TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U. POR DEFICIENCIAS DE LOS
SERVICIOS DE INFORMACIÓN OBA**

DT 2007/1192

I. ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Escrito inicial de France Telecom España S.A.

Con fecha 3 de octubre de 2007, tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) escrito de France Telecom España, S.A. (en adelante, Orange) por el que plantea conflicto de acceso con la entidad Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica).

Orange considera que los servicios de información de la Oferta de Referencia del Bucle de Abonado (en adelante, OBA), tales como el servicio de provisión de información de datos de pares, así como el servicio de caracterización del par, presentan graves deficiencias y no son prestados por Telefónica en las condiciones descritas en la OBA. Según Orange, las deficiencias del servicio de provisión de información de datos de pares no sólo no se han solucionado tras las reiteradas comunicaciones que ha realizado a Telefónica sino que, por el contrario, las condiciones de prestación han empeorado.

Orange considera que el acceso completo y sin problemas a todos los datos de los que dispone Telefónica para determinar si es posible proveer un servicio minorista, e informar consecuentemente al cliente final, implica una ventaja competitiva, al tiempo que resulta claramente discriminatorio, frente al proceso que debe seguir Orange y la defectuosa información a la que puede acceder.

Para conocer si un cliente puede disponer de un servicio es necesario comprobar las características del par y determinar si permite soportar dicho servicio. Según Orange, la relación cronológica de incidencias del SCRABA mencionadas en su escrito, así como la falta de fiabilidad o disponibilidad de los datos esgrimida, imposibilitan conocer y comunicar a los clientes los servicios que les puede ofrecer.



Asimismo, Orange indica que las deficiencias de SCRABA implicaron que, para el lanzamiento del servicio minorista Orange TV, tuviera que solicitar el servicio de caracterización del par en los procesos de desagregación de bucle con el objeto de identificar si el servicio podía ser prestado efectivamente a los clientes que así se lo solicitaban. Sin embargo, según Orange gran parte de los trabajos fueron efectuados deficientemente, faltando información definida en la OBA y efectuándose fuera de los plazos marcados.

Orange solicita que se inste a Telefónica a la inmediata resolución de las incidencias de los servicios de provisión de información de datos de pares y a la devolución de los pagos efectuados por los servicios de caracterización del par solicitados y que según Orange fueron efectuados deficientemente y fuera de plazo. También solicita se incoe expediente sancionador contra Telefónica por incumplimiento de la OBA en lo relacionado a los servicios de información y que se acuerde una medida cautelar instando a Telefónica a poner a disposición de Orange la misma base de datos que utiliza para la provisión de sus servicios minoristas Imagenio.

Segundo.- Comunicación de inicio del procedimiento

A la vista de la denuncia presentada por Orange, 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 (en adelante, LRJPAC), modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (norma a la cual se acoge esta Comisión en el ejercicio de las funciones públicas que tiene encomendadas), procede a la incoación e instrucción del correspondiente procedimiento administrativo.

Con fecha 24 de octubre de 2007 se comunica dicho trámite a los interesados dirigiéndoles los escritos mediante los cuales se les informa de que, en virtud de la solicitud de intervención presentada por Orange, había quedado iniciado el correspondiente procedimiento administrativo.

Tercero.- Orden de inspección en dependencias de Orange

Mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 25 de octubre de 2007 se acordó la Orden de Inspección, por la cual se designaba a los inspectores Dña. Carolina Gallego-Casilda Grau, D. Jesús Miguel García-Arroba Solano y D. Roger Ramón Segura Ruiz, para que, en el marco del expediente de referencia, procedieran a practicar inspección. El objetivo era comprobar las dificultades e incidencias que Orange dice encontrar para determinar la viabilidad real de ofrecer un servicio solicitado por un particular que se ponga en contacto con ella y verificar la existencia de discrepancias al analizar dicha viabilidad, según se tengan en cuenta los valores obtenidos utilizando el Sistema de Gestión de Operadores (SGO) y las bases de datos definidas en la OBA por un lado, o la información suministrada por el servicio de consulta pública de cobertura de los servicios minoristas de Telefónica disponible a través de su página web 'www.telefonicaonline.com' (en adelante TOL) y del servicio de atención telefónica al cliente (1004) por otra.

Cuarto.- Alegaciones de Telefónica

Con fecha 19 de noviembre de 2007 se recibe escrito de Telefónica indicando la invalidez de la acusación de infringir el principio de no discriminación basada en la utilización de distinta información para la provisión de sus servicios minoristas y en los sistemas de provisión de información para los servicios mayoristas. Argumenta que la



información sobre la cobertura de los servicios minoristas es una consulta pública disponible de forma no discriminatoria para cualquier internauta en la web de TOL, como la misma Orange sabe y utiliza y que, en cualquier caso, la información utilizada para sus servicios minoristas y para los servicios de provisión de información mayoristas está basada en los mismos datos. De todos modos, remarca que las acusaciones de Orange son genéricas, sin concretarlas ni probarlas, no aportando datos o sólo casos puntuales, y que no puede concluirse como caso general lo que son incidencias ocasionales. Además, algunas de las supuestas incoherencias o errores denunciados por Orange eran, según Telefónica, debidas a una interpretación errónea o validación incompleta por parte de Orange.

Quinto.- Alegaciones de Telefónica al Acta de Inspección

En fecha 21 de diciembre de 2007 se recibe escrito de Telefónica con las alegaciones al Acta de la inspección practicada en las oficinas de Orange en cumplimiento de la orden de inspección de fecha 25 de octubre de 2007 dictada en el marco del expediente de referencia y que fue comunicada a Telefónica para su conocimiento.

Telefónica alega la nulidad de pleno derecho del Acta de inspección realizada, al haber sido practicada sin su conocimiento y sin la posibilidad de su asistencia, no pudiendo efectuar alegación o explicación alguna sobre su desarrollo y vulnerando por tanto el derecho de defensa que le corresponde. Según Telefónica, la indefensión ocasionada conlleva una vulneración del artículo 24.1 de la Constitución incurriendo en vicio de nulidad de pleno derecho de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 62.1b) de la ley procedimental.

Señala también que las apreciaciones realizadas en el Acta en cuanto a las discrepancias entre los datos suministrados por los sistemas de información para los servicios mayoristas y los servicios de consulta para las ofertas minoristas destinadas al público en general no son tales, puesto que ambas informaciones no son comparables por la diferencia de criterios utilizados en dichos sistemas.

Sexto.- Informe de los Servicios

En fecha 21 de diciembre de 2007, los Servicios de la CMT emiten informe en el presente procedimiento.

Séptimo.- Alegaciones de Astel

Con fecha 16 de enero de 2008, se recibe escrito de la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (Astel) con sus alegaciones al informe de los Servicios. Astel indica que las deficiencias en la práctica del servicio de provisión de información por parte de Telefónica requiere de soluciones de carácter inmediato a fin que se respete y cumpla el principio de no discriminación y por ello sugiere que, mientras no se implante una solución que pueda ser integrada en los sistemas de los operadores para que en tiempo real se obtengan las características del par, Telefónica ponga a disposición de los operadores las bases de datos completas de características del par cada 15 días.

Octavo.- Alegaciones de Orange

Con fecha 21 de enero de 2008, se recibe escrito de Orange con sus alegaciones al trámite de audiencia. Orange insiste en la necesidad de que Telefónica ponga a su disposición las bases de datos con la información correcta y actualizada sobre la



planta de pares de cobre a fin de poder utilizarla en sus actividades comerciales con una actualización quincenal mientras no se implante el acceso a la información automatizado propuesto.

Noveno.- Alegaciones de Telefónica

Con fecha 23 de enero de 2008, se recibe escrito de Telefónica con sus alegaciones al informe de los Servicios. Telefónica reafirma la nulidad de pleno derecho del Acta de la inspección realizada en el marco del expediente de referencia. Asimismo Telefónica, sin perjuicio de lo anterior, solicita el acceso a la información completa de la inspección, incluida aquélla declarada confidencial, puesto que el motivo de tal declaración ha perdido su vigencia y es necesaria al fin de garantizar la posible defensa de sus intereses.

Telefónica incide sobre la falta de representatividad de los datos objeto de la inspección e insiste en que la conclusión sobre la discrepancia de la información entregada a los operadores y la disponible para sus servicios minoristas es errónea, pues está basada en las diferencias aparecidas en las consultas realizadas al SGO y al servicio de consulta minorista, datos que no son comparables. Telefónica aporta explicaciones y datos para justificar las discrepancias señaladas indicando que en ningún caso son debidas a la disponibilidad de información distinta para los servicios minoristas y mayoristas.

Décimo.- Alegaciones de DTI2 e Ibercom

Con fecha 24 de enero de 2008, se recibe escrito de las entidades World Wide Web Ibercom, S.L. (en adelante, Ibercom) y Desarrollo de la Tecnología de las Comunicaciones, S.C.A. (en adelante, DTI2) al Trámite de audiencia. En su escrito de alegaciones, solicitan modificaciones de los servicios de información sobre el par de cobre para que suministren ciertos datos que actualmente no están presentes, así como permitan facilidades actualmente no incorporadas.

Asimismo insisten en la necesidad de establecer algún mecanismo que permita a los usuarios que pidan el alta de la línea con Telefónica solicitar también al alta de servicios ADSL con otros operadores.

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- Objeto del procedimiento

El presente procedimiento tiene por objeto el análisis de la denuncia de Orange y los datos obtenidos con el fin de establecer las modificaciones de la OBA relativas a los sistemas de información que sean necesarias e instar a Telefónica a realizar las correcciones y modificaciones adecuadas en el caso de que se determinara que existen deficiencias en los servicios de información de la OBA o que la información disponible para los servicios minoristas de la propia Telefónica difiere de la información disponible para los operadores alternativos. Asimismo, debe también analizar y resolver consecuentemente la solicitud de Orange de reembolso de las cantidades satisfechas por las caracterizaciones de los pares que fueron solicitadas.



Segundo.- Habilitación competencial

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), en su artículo 48.2, indica que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto, entre otras cuestiones, el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y la resolución de los conflictos entre operadores. Dichas competencias generales se concretan en la habilitación competencial de esta Comisión para actuar en esta materia, recogida en el apartado 3.d del mismo artículo, que establece que es función de esta Comisión la resolución vinculante de los conflictos que se susciten entre operadores en materia de acceso o interconexión.

Asimismo, el artículo 11.4 de la LGTel establece que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá intervenir en las relaciones entre operadores, a petición de cualquiera de las partes implicadas, o de oficio cuando esté justificado, con objeto de fomentar y, en su caso, garantizar la adecuación del acceso, la interconexión y la interoperabilidad de los servicios, así como la consecución de los objetivos establecidos en el artículo 3 del mismo texto legal.

A tal efecto, el artículo 14 de la LGTel señala que *“de los conflictos en materia de obligaciones de interconexión y acceso derivadas de esta ley y de sus normas de desarrollo conocerá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Ésta, previa audiencia de las partes, dictará resolución vinculante sobre los extremos objeto del conflicto, en el plazo máximo de cuatro meses a partir del momento en que se pida su intervención, sin perjuicio de que puedan adoptarse medidas provisionales hasta el momento en que se dicte la resolución definitiva.”*

De conformidad con lo anterior, esta Comisión tiene habilitación competencial suficiente para resolver el conflicto suscitado entre Orange y Telefónica.

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 referente 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, determinando que Telefónica tiene individualmente poder significativo en el mercado de referencia, en el sentido de lo dispuesto en el artículo 14.2 de la Directiva Marco, y en el Anexo 2, apartado 8 de la LGTel. En consecuencia, en dicha Resolución, publicada en el BOE de 24 de mayo de 2006, se imponen a Telefónica las obligaciones de acceso, orientación a costes, transparencia, separación de cuentas y no discriminación:

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 los servicios de información de la OBA

La misma Resolución del 11 de mayo de 2006 referida anteriormente establece, dentro de su obligación 1a de atender solicitudes razonables, la obligación de facilitar el acceso a los recursos asociados al acceso desagregado al bucle de abonado, entre los cuales se menciona explícitamente a los sistemas de información relevantes. Asimismo, dentro de la obligación segunda relativa a la transparencia, se establece que la oferta de referencia para la prestación de servicios de acceso al bucle deberá incluir, entre otros elementos, la descripción de los sistemas de información. La descripción indicará, entre otras, las condiciones de acceso a la información sobre las características de los bucles de abonado y su capacidad para soportar servicios avanzados.

Dichas obligaciones se materializan en el capítulo 4 de la OBA vigente aprobada mediante Resolución de esta Comisión de 14 de septiembre de 2006. En concreto, el apartado 4.5 del capítulo sobre los sistemas de información hace referencia a la base de datos sobre pares de cobre individuales y establece que:

“Telefónica dispondrá de una base de datos actualizada sobre todos los pares de cobre correspondientes a los bucles de abonado activos o vacantes, por cada repartidor principal, susceptibles de acceso por otros operadores.

Esta base de datos incluirá la siguiente información para cada par de cobre dependiente de un determinado repartidor o elemento de red equivalente:

- *código MIGA u otro código identificativo del edificio y repartidor al que pertenece*
- *código identificativo de la unidad básica a la que pertenece*
- *número de teléfono del par de abonado (sólo pares activos)*
- *identificador único del bucle*
- *dirección postal completa en caso de par vacante con acometida no-ICT*
- *dirección postal completa donde se ubica la caja terminal en caso de par vacante con acometida ICT*



- *tipo de unidad básica a la que pertenece (corta, media, larga, muy larga)*
- *tipo de cable (unidad básica de 25 pares; unidad básica de 100 pares; cable XDSL; cable CHDB3; otro)*
- *número de tramos que constituyen el par*
- *información de grupo, par y caja de cada tramo*
- *calibre de cada tramo (se considerará el menor)*
- *tipo de cable de cada tramo*
- *longitud total del bucle en metros*
- *número de ramas*
- *atenuación teórica del bucle (a 150 kHz, 135 □)*
- *potencialidad aproximada para prestación de servicios basados en ADSL, en las modalidades del servicio de acceso indirecto contempladas en el apartado 1.4.5.1 (sobre POTS, sobre RDSI, con microfiltros)*
- *bucle equipado con PTR, TR1, splitter de abonado, bucle vacante*
- *par caracterizado para un operador: indicar operador y fecha de caracterización*

Sin perjuicio de que se establezcan consultas más flexibles, existen en principio dos modalidades de acceso a la base de datos sobre pares de cobre individuales. En la primera modalidad, el sistema responde de forma inmediata a la consulta individual de un número de abonado o dirección. Se trata de un servicio "on line".

En la segunda opción, el sistema responde en un plazo de 24 horas a una consulta múltiple de una serie de números de abonado o direcciones. La petición se realiza mediante un fichero de texto ASCII de hasta 1.000 números o direcciones. Se establece en este caso una limitación de un fichero por operador y día. Como respuesta, Telefónica proporcionará un fichero (accesible sólo para el operador interesado, mediante web o correo electrónico) que contiene la información solicitada de cada uno de los bucles indicados."

Quinto.- Requisitos para determinar la disponibilidad de un servicio sobre un par

Actualmente para ofrecer servicios de banda ancha basándose en la red de pares de cobre de Telefónica, los operadores disponen fundamentalmente de dos tipos de servicio mayorista, el acceso desagregado al bucle metálico, bien sea en su modalidad completamente desagregado o en la modalidad compartido, y el acceso indirecto, también con dos modalidades, acceso regional y acceso nacional.

Mientras el primer tipo permite acceder directamente a la infraestructura física que conecta con el usuario final, el par de cobre, facilitando a los operadores ofrecer a los usuarios cualquier servicio propio que desarrollen en su red, el segundo tipo implica utilizar parte de la red de transporte y agregación de Telefónica, que concentra el tráfico de los abonados hasta un punto dónde se entrega al operador. En este segundo caso sólo es posible ofrecer a los clientes los productos que Telefónica comercializa.

El procedimiento que seguiría un operador que utilice ambos tipos de servicios mayoristas cuando un particular le contacta para solicitar un determinado servicio consistiría, primero, en comprobar si dicho particular está situado en alguna de las centrales en las que el operador está cobricado y si el bucle puede desagregarse, y en caso contrario, evaluar si está ubicado dentro de la cobertura del servicio de acceso indirecto ofrecido por Telefónica. Obviamente, en este segundo caso puede ser que el



producto que el operador pueda ofrecer al particular no coincida con el que éste demandaba si resultase ser uno de los que el operador únicamente ofrece utilizando el acceso desagregado al bucle. Sin embargo, esta comprobación sólo determinará si el particular está bajo la cobertura de la red del propio operador o está sólo bajo la cobertura de la red de Telefónica, es decir, determina los productos susceptibles de ser ofrecidos al particular, pero no es suficiente en ninguno de los dos casos. En ambos, para poder evaluar si los productos disponibles realmente pueden serle prestados, es necesario conocer las características físicas del par (en particular su atenuación) y determinar si soporta la velocidad binaria asociada al servicio que se quiere prestar.

La información necesaria para determinar el producto que puede serle ofrecido a un particular conociendo su número telefónico o dirección postal, consiste en:

- Identificación de la central o nodo remoto de la que depende el particular para determinar si el par de cobre es desagregable por el operador o, en caso contrario, qué tipo de servicios de acceso indirecto están disponibles.
- Características del par de cobre del abonado para determinar qué velocidades máximas soporta y por tanto qué servicios podrían serle realmente ofrecidos.

El formato o tipo de acceso a la información es tan importante como la misma existencia de los datos. La comercialización y contratación de los productos en la actualidad puede realizarse por varios medios, ya sea comercios de venta presencial que los operadores tienen distribuidos por todo el territorio, la comercialización y contratación telefónica, o hasta la utilización de la misma web de los operadores sin que inicialmente exista interacción con personal comercial. Es obvio que, sea cual sea el medio utilizado, la determinación de forma instantánea de la disponibilidad del producto solicitado por el particular, comunicándoselo en caso afirmativo, u ofreciéndole una alternativa en caso negativo, es de vital importancia y sería una ventaja competitiva importante cuando algún operador no pudiera realizarlo. Por tanto, si los datos anteriores son fundamentales durante el proceso de comercialización como se ha puesto de manifiesto, el acceso a ellos y su procesado para que puedan ser utilizados por parte de los agentes comerciales o aplicaciones web en tiempo real es también imprescindible.

Evidentemente, los agentes que atienden en los servicios de atención telefónica que comercializan los productos, así como el personal ubicado en los comercios o distribuidores específicos, no son técnicos o expertos y su respuesta respecto a la disponibilidad real de un producto solicitado por un particular no puede basarse en evaluar unos parámetros técnicos sino que es razonable que dependa de lo indicado por algún sistema que identifique los productos comerciales disponibles para un determinado número telefónico.

Ejemplos de lo anterior son la misma web de Telefónica (www.telefonicaonline.com, en adelante TOL) que permite a todo particular consultar si un determinado servicio minorista de banda ancha está disponible para un número telefónico, pudiéndolo contratar directamente en caso afirmativo mediante el botón que aparece en la pantalla que informa de la disponibilidad, u ofreciéndole otros productos alternativos que pudieran contratarse, si el solicitado no estuviese disponible. Asimismo, llamando al número telefónico habilitado por Telefónica para la contratación de servicios es



posible conocer la disponibilidad de un producto para un número telefónico y la posibilidad de contratarlo.

Sexto.- Sobre la alegación de Telefónica de nulidad del Acta de la inspección

Aunque en la página 3 del escrito referido en el Antecedente Quinto Telefónica alega como causa de la nulidad del Acta de la inspección la prevista en el artículo 62.1b) de la Ley 30/1992 (*“actos distados por órgano manifiestamente incompetente por razón de la materia o del territorio”*), del contenido de las alegaciones vertidas en las páginas anteriores de dicho escrito se desprende claramente que en realidad la causa que pretende alegarse es la contemplada en el apartado a) del mismo artículo 62.1: *“los que lesionen los derechos y libertades susceptibles de amparo constitucional”*. En efecto, en la Alegación Primera del escrito referente a la causa de nulidad se trata única y exclusivamente de la presunta vulneración del artículo 24.1 de la Constitución con relación al artículo 14 del mismo texto legal. Preceptos que según el artículo 41.1 de la Ley Orgánica 2/1979, de 3 de octubre, del Tribunal Constitucional¹ son susceptibles de amparo constitucional.

En materia de aplicación del artículo 50 de la Ley 32/2003 sobre la potestad inspectora, es importante destacar las Sentencias de la Audiencia Nacional de 23 de octubre (JUR 2007\352601) y de 31 de octubre (JUR 2007\352576) de 2007. En ambas el interesado alegaba su ausencia en las operaciones de inspección previas a la incoación del procedimiento sancionador como defecto causante de indefensión y nulidad administrativa. Y en ambos casos la Audiencia Nacional rechazó este argumento sobre la base de que la actual Ley 32/2003 no prevé la asistencia de interesados en las inspecciones.

En el Fundamento Segundo de la Sentencia de 23 de octubre de 2007 se recoge la alegación de la empresa afectada, la cual

“(…) no presenció el control de emisiones, no pudo verificar el estado del detector de señales, ni sus condiciones técnicas, ni la precisión que quepa atribuir al control que se refleja en la hoja de inspecciones. Tampoco pudo comprobar el resultado del control desde el punto en que fue tomado, si éste se hubiese realizado desde otros puntos o si el mismo recogía la señal de emisiones distintas a las que se le imputan y que fueron realizadas por personas distintas (…)”

Manifestaciones análogas de una empresa objeto de un posterior procedimiento sancionador hallamos en el Fundamento Segundo de la Sentencia de 31 de octubre de 2007:

“(…) no se han cumplido las formalidades del artículo 50 de la Ley 32/2003 en lo que respecta a la exigencia de determinadas formalidades para el levantamiento de actas inspectoras, pues se efectuó con presencia de la parte interesada, la cual no pudo alegar nada al respecto (…)”

En ambos casos y en el Fundamento Cuarto de ambas Resoluciones, la Audiencia Nacional señala que:

¹ BOE núm. 239, de 5 de octubre.



“La vigente normativa (esto es, la Ley 32/2003) no prevé la asistencia de las personas o empresas posibles autores de una infracción en una labor de inspección como la que se contiene en dicho acta de control.”

La razón de ello la encontramos en el Fundamento Cuarto de la Sentencia de la Audiencia Nacional de 31 de octubre de 2007, y ello porque:

“(…) la referida hoja de control (el acta de inspección) dio lugar a la incoación de expediente sancionador dirigido contra la hoy recurrente, la cual pudo combatir, en la distintas fases que se le dio audiencia en dicho expediente, los datos recogidos en el citado documento y articular prueba en defensa de sus intereses. (...)”

Como puede observarse, la Audiencia Nacional se está refiriendo a la facultad que asiste al interesado, una vez incoado el expediente, sancionador en dicho caso a diferencia del presente, de efectuar alegaciones, de proponer y practicar prueba y del trámite de audiencia.

Esta tesis ha sido confirmada por otros Tribunales y en otros ámbitos del Derecho Administrativo. Así, por ejemplo, puede traerse a colación la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cantabria de 23 de enero de 2004 (JUR 2004\62055). En el Fundamento Tercero de la sentencia el Tribunal declara que:

“La pretendida indefensión tampoco se ha irrogado al Balneario de P.V. por el hecho de que la toma de muestras y análisis de las mismas haya sido realizada sin su conocimiento, toda vez que nos encontramos ante actuaciones previas puramente instructoras cuya finalidad es determinar si existen o no elementos suficientes para la incoación de un expediente sancionador, las cuales no deben comunicarse al sancionado, el cual sin embargo, y una vez dictado incoación de expediente sancionador, tiene acceso al mismo y al as pruebas contenidas en él, contra las cuales puede presentar prueba en contrario si lo estima necesario”.

Por tanto, aplicando los pronunciamientos jurisprudenciales mencionados, puede concluirse que no concurre la causa de nulidad alegada por Telefónica.

Séptimo.- Sobre los tipos de acceso a la base de datos OBA de pares de cobre

De las tres cuestiones relativas a la base de datos de pares de cobre individuales definida en la OBA y denunciadas por Orange en su escrito, la primera hace referencia al inadecuado formato de los tipos de acceso a la información sobre las características de los pares.

Analizando el proceso descrito en el apartado Quinto, en la actualidad un operador no puede ofrecer el mismo servicio que actualmente Telefónica proporciona en su web para informar a un particular sobre la disponibilidad de un determinado producto y permitirle que lo contrate directamente. Ello es debido a la imposibilidad de obtener en tiempo real y de forma automatizada las características del par, ya sea por no disponer de la información en ficheros con formato tratable, o por no disponer de una consulta de la información con las características citadas. Este tipo de consulta no está actualmente especificada en la OBA actual, cuyo texto define dos tipos de consulta, si bien se indica que sin perjuicio de que puedan disponerse de consultas más flexibles.



En su escrito de alegaciones, Telefónica señala que a pesar de la falta de una interfaz de consulta automática, es también cierto que el actual servicio de consulta sobre comunicaciones HTTPS e intercambio de información en formato HTML es susceptible de ser automatizado mediante el desarrollo de robots. Por tanto considera que no se puede hablar, como hacía el informe sometido a audiencia, de imposibilidad técnica de los operadores para implantar en su web un servicio de consulta y contratación equivalente al ofrecido por Telefónica en TOL, o para implantar un sistema que permita al personal comercial informar a los usuarios que atiende en tiempo real.

Debe precisarse que, efectivamente, tal como alega Telefónica, es posible el desarrollo de un robot que vía protocolo HTTPS acceda a las páginas web, introduzca valores y procese y aísle los datos de interés devueltos en formato HTTP. No obstante, es un método muy poco óptimo desde el punto de vista de la eficiencia, rapidez y robustez de obtención de los datos. Además debe tenerse en cuenta también que los robots son en general bastante sensibles a cualquier modificación de las páginas web que procesan, pudiendo quedar inoperativos con pequeñas modificaciones de las páginas.

Como conclusión, aunque no es imposible técnicamente, sí es cierto que la ausencia de una interfaz automática de acceso a los datos sobre pares de cobre individuales, en la práctica dificulta enormemente a los operadores una implementación eficiente y suficientemente robusta de servicios de consulta y contratación online de sus ofertas, o de servicios que faciliten al personal de atención telefónica y comercios distribuidores poder informar en tiempo real de la disponibilidad de un producto. Más aún cuando, como la misma Telefónica indica, la consulta on-line ofrecida actualmente a través del SGO está adaptada principalmente para el uso por personal técnico del operador, y por tanto probablemente no dimensionada para uso intensivo por parte de robots que en tiempo real deben suministrar datos a todas las consultas simultáneas de los usuarios que la demanden.

Como resultado de las anteriores consideraciones y de acuerdo con las obligaciones impuestas a Telefónica en el marco del mercado 11 que establecen que Telefónica deberá suministrar a terceros recursos equivalentes a los que se proporciona a sí misma o a sus empresas filiales o participadas, en las mismas condiciones y plazos, se establecía en el informe sometido a audiencia que Telefónica debía implementar una solución para proporcionar a los operadores un acceso a la información sobre pares en condiciones equivalentes a las que tiene para sí misma, es decir en tiempo real, y que pueda automatizarse e incorporarse en un sistema informático de consulta de los operadores.

En sus alegaciones, Telefónica dice entender la utilidad para los operadores de una interfaz de consulta automática tipo *Web Services* orientada a la comunicación entre máquinas, mostrándose de acuerdo en abordar su implementación. Sin embargo considera que, debido tanto a la posibilidad de automatización de las interfaces de acceso a la información esgrimida anteriormente, interfaces que son además las definidas en la OBA vigente, así como al hecho de que la nueva interfaz automática sea un aspecto que nunca había sido solicitado anteriormente por ningún operador, no pueda hablarse de discriminación en relación al tipo de interfaces disponibles.

Telefónica propone una plataforma de *Web Services*, implementada sobre un producto comercial que ella misma emplea para servicios internos, basada en una arquitectura



cliente-servidor con intercambio de mensajes XML estandarizado según el protocolo SOAP. Esta arquitectura establece un intercambio de información entre sistemas de forma segura y fiable, permitiendo que el Operador realice solicitudes de consulta, entregando datos de entrada y obteniendo un fichero de respuesta con los datos solicitados. Según Telefónica, las facilidades de consulta existentes serían una réplica de las existentes en formato HTTPS/HTML, con lo que los datos aportados en la consulta, así como los datos del fichero de respuesta obtenido serían los mismos que ya son requeridos y entregados actualmente en dichas consultas.

En sus respectivas alegaciones, Astel y Orange, así como DT12-Ibercom, mencionan también su disposición a la implementación de la interfaz automática mediante intercambio de documentos en formato XML, siendo además la arquitectura XML/SOAP propuesta de Telefónica ajustada a los estándares actuales y prácticas habituales para implementar este tipo de servicios.

Telefónica alega que en ningún caso puede asimilarse esta nueva funcionalidad de acceso a las bases de datos sobre pares de cobre con el mecanismo que ella utiliza internamente en TOL o en su red comercial para evaluar la disponibilidad de sus servicios minoristas, razón esgrimida en el informe sometido a audiencia para justificar la imposición de un plazo de 1 mes para el desarrollo de dicha funcionalidad, plazo que Telefónica califica de imposible cumplimiento y no ajustado a la realidad.

Según Telefónica, el servicio de acceso ofrecido a terceros Operadores, a diferencia del utilizado internamente, debe tener mecanismos de seguridad y robustez muy superiores a los que se requieren para la consulta en TOL, ya que mientras en esta segunda toda la comunicación se hace entre sistemas conectados a una intranet controlada, el acceso de los operadores se realizará vía Internet. Otra diferencia, según Telefónica, que justificaría la no asimilación entre ambas consultas sería la complejidad de los datos a transferir en el acceso para Operadores, siendo necesario acordar su estructura para el intercambio entre los sistemas. Finalmente indica también que se tienen que definir unos criterios sobre el número y forma en que los Operadores realicen consultas y por tanto establecer requisitos de carga, seguridad y disponibilidad de los sistemas.

Telefónica informa que la plataforma podría estar disponible en dos meses, entregando previamente a los operadores con un mes de antelación la documentación técnica de comunicaciones y servicios para que puedan preparar sus infraestructuras y desarrollar el software necesario en sus máquinas. Remarca, sin embargo, que a efectos del cumplimiento de un plazo realista pero lo más corto posible, la plataforma sería soportada provisionalmente por un sistema preparado para servicios internos de poco uso de Telefónica, sin estar dimensionada para la utilización que se requiere, soportando una carga para un uso normal. No sería por tanto hasta después de 5 meses cuando se dispondría de la plataforma de comunicaciones definitiva.

Se estima razonable la propuesta de Telefónica y se establece el plazo de 2 meses desde la fecha de notificación de la presente Resolución para el desarrollo e implantación del nuevo tipo de acceso. Asimismo Telefónica deberá describir con precisión los parámetros de capacidad de la plataforma de comunicaciones así como los límites existentes por Operador que no serán inferiores a la capacidad disponible para su propia web y sus sistemas de información.



Dicho tipo de consultas automáticas y programables será también extensible a la base de datos sobre Unidades Básicas puesto que la información allí contenida sobre la Unidad Básica a la que pertenece un par puede ser también relevante para evaluar la potencialidad de un par para admitir ciertos servicios avanzados.

Telefónica indica que ofrecerá una interfaz automática máquina-máquina que permita la consulta individual por teléfono o domicilio de la base de datos de pares y otra similar para la base de datos de Unidades Básicas. Sin embargo DTI2 e Ibercom en sus alegaciones realizan un conjunto de peticiones de extensión de las funcionalidades de consulta de las bases de datos como por ejemplo consulta de la base de datos de pares mediante número administrativo.

No parece apropiado abordar en el marco de este expediente una ampliación mayor de las facilidades de consulta y de los sistemas de información. Sin embargo, debido a las facilidades que podrían ser incorporadas en las nuevas consultas automáticas así como a los nuevos requerimientos que pueden necesitar los operadores, entre otros motivos, procedería la apertura de un nuevo expediente para el cual, previamente, será necesario disponer de la descripción detallada del conjunto de sistemas y datos que la propia Telefónica maneja internamente y pone a disposición de sus servicios minoristas.

Octavo.- Sobre las deficiencias de la información disponible sobre pares

Como se ha indicado anteriormente la OBA establece la obligación de disponer de una base de datos actualizada de todos los pares de cobre correspondiente a bucles de abonado activos o vacantes, por cada repartidor principal, susceptibles de acceso por otros operadores. Los datos suministrados, como la longitud del bucle, la atenuación teórica, permiten realizar una primera evaluación sobre si el bucle soportará la velocidad necesaria para prestar el producto de interés, como Orange recoge en su escrito de denuncia.

Es cierto también, como Telefónica argumenta en sus alegaciones, que dichos datos pueden ser teóricos según modelos y no tienen por qué ser exactos. No obstante, ello no contradice que sean válidos en una gran mayoría de casos para determinar a priori si el bucle de un particular es susceptible de soportar un determinado producto, como lo demuestra el uso que ella misma hace para este fin según lo indicado en sus alegaciones.

En su escrito Orange denuncia un segundo aspecto de la base de datos de pares de cobre relativo a la información disponible, indicando que el servicio de SCRABA de Telefónica es muy deficiente al no contener la información establecida en la OBA. Manifiesta que en muchos casos sólo se disponen de datos aislados, mientras que en otros indica la falta de fiabilidad de los datos disponibles por la falta de valores, denunciando que a veces incluso ni siquiera es posible obtener información alguna.

Orange indica que toda la problemática y dificultades denunciadas tienen un impacto difícilmente cuantificable en su actividad comercial. La ineficiencia del proceso ha llevado a sus gestores a acudir directamente a la web de Telefónica para utilizar la consulta pública de la cobertura de Imagenio para evaluar si el par puede recibir el servicio base que implicaría soportar una velocidad de alrededor de 5 Mbit/s o superior, y evitar así utilizar los servicios de información mayoristas definidos. Según



Orange, del proceso de contratación que la información disponible le obliga a seguir se derivan dos graves perjuicios, uno la mala imagen y descrédito de la marca por la imposibilidad de indicar si realmente se está en posición de suministrar un servicio solicitado por un particular durante la llamada o la visita a la tienda en función de la cobertura y calidad del par, y segundo la pérdida de ventas de clientes que “en los largos tiempos de espera” prefieren contratar con otro operador más “ágil”.

Telefónica en sus alegaciones al escrito de Orange describe los sistemas de información utilizados e indica que los datos en los que se basa tanto para crear los sistemas de información mayorista definidos en la OBA como los utilizados para sus productos minoristas es la misma. Así indica que *“es necesario resaltar una vez más, que la base de datos de pares de cobre, denominada sistema SCRABA, es la misma base de datos utilizada tanto para los servicios minoristas (ADSL e Imagenio) de Telefónica”*, añadiendo que ello se ha acreditado en otros expedientes mediante Acta notarial de fecha 1 de Agosto de 2007 realizada por el Notario D. Angel Almoguera Gomez y que adjunta como prueba. Telefónica incluye en su escrito un diagrama de bloques para describir los sistemas utilizados en las consultas a las bases de datos de provisión de servicios mayoristas y minoristas de banda ancha según el cual los sistemas y las bases de datos son los mismos.

Telefónica aduce que las bases de datos de información de la OBA se han creado y se mantienen con los datos existentes en las bases de datos internas de Telefónica de España que dado su gran volumen, complejidad, elevada tasa de modificación de datos y movimientos diarios contienen algunos errores menores, y que Orange exagera en su escrito de denuncia sobre las deficiencias sin aportar datos estadísticos ni pruebas concretas.

De todos modos debe apuntarse que la posible existencia lógica de errores en la información que internamente dispone Telefónica, a tenor de la gran cantidad de datos manejados, no sería una explicación razonable de las posibles diferencias entre la información disponible a nivel minorista o mayorista puesto que, en caso de existencia de dichos errores, éstos se trasladarían de forma equivalente a todos los sistemas que la utilicen.

Respecto al Acta Notarial mencionada por Telefónica, ésta implicó, según detalla la misma, la selección de 20 números al azar de los ficheros que se entregaron a los operadores indicando las conexiones de los servicios de acceso indirecto susceptibles o no de migrar a 3 Mbit/s para verificar que la información suministrada a nivel minorista en su web TOL coincidía al indicar si permitía o no el servicio a 3 Mbit/s. Según dicha acta, la comprobación en ningún momento hace mención a la información o comparación de los datos suministrados vía SGO.

En la inspección realizada en las dependencias de Orange, y tal como refleja el Acta realizada, analizando de la base de datos interna de Orange relativa a las solicitudes de particulares de servicios que pueden suministrarse a través de acceso desagregado al bucle, y para las que se necesita también las características del par, se obtuvo que para el 21,25% de los números telefónicos contenidos en ella, la consulta vía SGO devolvía resultados discrepantes (en el sentido definido en el Acta) respecto a la consulta de la cobertura del servicio minorista Imagenio disponible en la web TOL. Además, se hizo una segunda comprobación telefónica de un 26% de las solicitudes discrepantes para verificar los resultados obtenidos, resultando que para el



83,73% de los casos comprobados telefónicamente, ambas informaciones coincidían, mientras que para un 11,58% el servicio de atención telefónica no suministró datos respecto a la disponibilidad aduciendo que no eran números pertenecientes a Telefónica, y para el restante 4,69% la información no era coincidente con la obtenida vía web, aunque igualmente se proporcionaba información.

De entre todos los números telefónicos contenidos en la base de datos interna de Orange, un 16% eran discrepantes debido a la carencia total de información en la base de datos de pares accedida a través del SGO, obteniendo sólo la indicación de que no había datos para dicho número telefónico. Por lo contrario, el servicio de consulta de cobertura del producto minorista Imagenio indicaba que sí existía cobertura.

Telefónica, en su escrito de alegaciones al trámite de audiencia, incide especialmente en que las conclusiones de la inspección realizada en las dependencias de Orange por parte de los Servicios de la CMT manifestadas anteriormente están soportadas en gran parte sobre premisas y análisis equivocados y erróneos. Hace especial referencia a la falta de representatividad de los datos objeto de la inspección, indicando que se ha realizado en 3 días concretos, sobre una lista de casos preparada previamente por el denunciante y con un nivel de representatividad sobre el total de solicitudes muy escasa.

Asimismo indica que es erróneo concluir la existencia de discrepancias entre la información que maneja internamente y la proporcionada a los operadores en base a la comparación de los datos suministrados por los sistemas de información a nivel mayorista y la información de disponibilidad obtenida en los servicios de consulta minoristas Imagenio/ADSL. Según Telefónica esta segunda es el resultado de una decisión comercial que tiene en consideración los datos disponibles y por tanto no hace comparable los resultados obtenidos en ambas consultas ni concluir discrepancias en base a ello.

Concretamente, Telefónica indica que esta decisión comercial se hace evidente ante la falta real de datos sobre el bucle, situación que se informa al Operador con las indicaciones Bucle Sin Datos o Bucle Sin Calificar y que afecta por igual al servicio mayorista como minorista aunque precisa que son situaciones que deberían ser escasas. Pues bien, ante dicha situación, Telefónica indica que sigue un criterio que no especifica, según el cual decide que el par es válido para servicios ADSL y que no es válido para servicios Imagenio.

Como consecuencia, según Telefónica, es erróneo considerar como discrepantes los dos primeros casos descritos en el Acta de la inspección en los que el servicio de información sobre pares indica que no hay datos del bucle o no hay datos de atenuación pero, en cambio, sí se obtiene información sobre disponibilidad minorista de ADSL/Imagenio.

En sus alegaciones, Telefónica indica que tampoco pueden considerarse discrepantes aquellas situaciones en las que el sistema de información mayorista sobre pares indica que un determinado bucle no es válido para la modalidad denominada *POTS_REPROA*, refiriéndose a la modalidad AVANZADA ACG, (PCR=4 Mbit/s con garantía del 50%) y en cambio la consulta del servicio minorista de TOL indica disponibilidad del servicio Imagenio. Telefónica justifica que dicha situación puede ocurrir debido a que son servicios diferentes en cuanto a velocidades de subida y velocidades garantizadas por lo que, a pesar de que puede considerarse que guardan



cierta analogía, no puede exigirse que coincidan ambas calificaciones. En sus alegaciones al Acta de la inspección, Telefónica realiza una descripción más detallada de los rangos de atenuación utilizados para determinar si un bucle es válido, no válido o dudoso para Imagenio y la modalidad ACG Avanzada, así como la decisión comercial tomada en caso de resultado dudoso. Según la descripción dada, en caso de que no existan señales interferentes, un bucle con una atenuación de 27dB sería caracterizado como válido para Imagenio pero no válido para la modalidad ACG Avanzada.

Finalmente, Telefónica tampoco considera que pueda concluirse que existe discrepancia cuando los sistemas de información mayorista indican que el par no es válido para la modalidad POTS_AD3008, equivalente a 3 Mbit/s, y en cambio la consulta de disponibilidad minorista informa que es posible contratar la modalidad "Maxima" a 3 Mbit/s. Según Telefónica, dicha situación estaría justificada puesto que desde el 1 de octubre de 2007, y previa comunicación a los operadores, comenzó a validar las modalidades "Máxima", tanto minoristas como mayoristas, utilizando un criterio menos restrictivo, aceptando todos aquellos pares que soporten una velocidad de 2 Mbit/s, mientras que el servicio de información mayorista indicaría simplemente que el par no puede soportar la velocidad de 3 Mbit/s. Luego, según Telefónica, la situación se produce por la aplicación de un criterio estrictamente comercial perteneciente al ámbito del servicio minorista, y el operador tiene la seguridad de que cualquier solicitud del servicio indirecto de la modalidad "Máxima" sobre un par que sea válido para 2 Mbit/s, será admitida, equivalentemente al servicio minorista.

En base a las anteriores explicaciones, Telefónica concluye, contrariamente al informe sometido a audiencia, que la validación del servicio Imagenio y cualquier otro servicio ADSL se basa en la misma información que se entrega a los operadores (información de disponibilidad en central, parámetros topológicos y atenuación) en función de la cual, o ausencia de la misma, se aplica un criterio comercial para decidir la disponibilidad.

Las explicaciones aportadas por Telefónica no modificarían las conclusiones del informe sometido a audiencia respecto a que de los resultados de la referida inspección se deduciría claramente que la base de datos sobre pares de cobre definida en la OBA, y actualmente accesible vía SGO, tiene importantes deficiencias en cuanto a la información disponible.

Efectivamente, en dichas explicaciones se indica que la decisión comercial ante la ausencia de información sobre un par sería que el bucle no es válido para Imagenio pero, sin embargo, sí sería válido para modalidades ADSL, cuando precisamente, y como ya se indicaba en el informe, la mayoría de casos considerados discrepantes, hasta un 16%, eran debidos a la falta total de información del bucle en el sistema mayorista y la disponibilidad de Imagenio resultante de la consulta minorista.

Justamente, el reconocimiento por parte de Telefónica, tanto en su escrito de alegaciones iniciales como en las alegaciones al trámite de audiencia, del hecho de precisar los datos del par para decidir que Imagenio está disponible, llevaría a concluir que, si bien la situación de falta de información disponible en las bases de datos era ya de por sí inaceptable, es aún más grave cuando dicha información estaría disponible solamente para las consultas de cobertura de los servicios minoristas de Telefónica.



De acuerdo con la descripción realizada por Telefónica en su escrito inicial de alegaciones,

“esa consulta (...) contiene una doble información cruzada, por una parte contiene si el número de teléfono consultado corresponde a un bucle apto para el servicio Imagenio (u otros servicios minoristas de banda ancha) y por otra, si la central de la que depende dicha línea telefónica está abierta (o no) al servicio minorista Imagenio. Esta es la consulta (...) para determinar, ante la solicitud de un cliente, si se puede ofrecer o no el servicio Imagenio (si cumple que “aptitud del bucle” = “potencialmente apto” AND “central = abierta al servicio Imagenio”)...”.

y con la descripción realizada en sus alegaciones al trámite de audiencia,

“Para mayor información se aclara que el criterio que sigue Telefónica en el caso de pares SC o SD²:

- válidos para servicios ADSL minoristas
- No válidos para servicio Imagenio ”

la indicación de disponibilidad del servicio Imagenio para un número telefónico sería la constatación de la existencia de información de atenuación sobre el par de cobre asociado al número telefónico consultado, información por tanto a la que sí parece acceder Telefónica.

Incluso en el caso en que, como se indica en el escrito de alegaciones al Acta de la inspección, la disponibilidad del servicio Imagenio para un par cuyos datos de atenuación teórica son desconocidos se confirme en base a la existencia de Imagenio en otros pares adyacentes, ello implicaría, como mínimo, la existencia de datos administrativos del par que permiten realizar la comprobación de dicha información en la base de datos de Unidades Básicas. Así pues, esta explicación podría aplicarse sólo en dos de los casos estipulados como discrepantes en la inspección, en los cuales no existían datos de atenuación pero, en cambio, la consulta minorista indicaba la disponibilidad de Imagenio.

La explicación relativa a la existencia de criterios distintos sobre la atenuación máxima que puede tener el par para decidir la disponibilidad del servicio minorista Imagenio y la modalidad ADSL “ACG Avanzada”, sin entrar a valorar su lógica, sería sólo aplicable a uno de los casos considerados discrepantes. En dos casos más considerados como discrepantes, debido a la disponibilidad de Imagenio según la consulta minorista y la no disponibilidad de “ACG Avanzada” en el sistema mayorista, se dispone del valor de atenuación teórica, lo que sería suficiente para que el operador decidiera sobre la aptitud o no del par para un determinado servicio. De todos modos, en dichos dos casos existe alguna incongruencia con la información mostrada y la explicación aportada puesto que daría como apto para Imagenio un bucle con 34 dB de atenuación y no apto para “ACG Avanzada” un bucle con 7 dB de atenuación.

Sin embargo, dicha explicación no es aplicable para aquellos casos en los que no hay ninguna información sobre la atenuación aunque, sin embargo, se indica disponibilidad del servicio Imagenio y no disponibilidad de “ACG Avanzada”.

² SC: sin calificar; SD: sin datos



Finalmente, suavizar el criterio de validación de solicitudes del servicio a 3 Mbit/s (modalidad denominada "Máxima") para aceptar cualquier par que soporte al menos 2 Mbit/s, tal como Telefónica indica que ha hecho y comunicado a los operadores, explicaría la disponibilidad del servicio minorista a 3 Mbit/s, en pares en los que el sistema de información mayorista indicaba su invalidez para 3 Mbit/s. Sin embargo, debe precisarse que el cambio del criterio de aceptación de las solicitudes debería también reflejarse en el servicio de información mayorista. Es decir, de acuerdo con lo establecido en la OBA, la indicación sobre la validez del par para POTS_AD3008 debe ser acorde con el criterio utilizado para las solicitudes del servicio minorista o mayorista de acceso indirecto, puesto que dicha indicación de validez no informa sobre si el par es susceptible o no de soportar una velocidad de 3 Mbit/s, sino si es válido para solicitar el servicio mayorista de acceso indirecto.

Independientemente de las consideraciones sobre los datos obtenidos en los sistemas de información mayorista y la consulta de disponibilidad de servicios minoristas, una de las constataciones de la inspección fue la falta de datos para un número sensiblemente importante de consultas realizadas al sistema de información mayorista, cuando Telefónica indica que dichos casos deberían de ser muy escasos. Por otro lado, tal como se ha establecido en el punto previo, el plazo para la disponibilidad de la interfaz de consulta automática es de 2 meses desde la notificación de la presente Resolución.

Ambos hechos hacen razonable facilitar el acceso a la información por parte de los operadores debido a su importancia en los procesos de contratación, y por tanto se estima adecuada la petición realizada por Astel y Orange de que Telefónica entregue la información de la planta de pares en ficheros tratables publicados periódicamente. Sin embargo evaluando por un lado toda la información sobre los pares descrita en la OBA, y por otro la información imprescindible para determinar la aptitud de un par para ofrecer un servicio, se estima que el fichero publicado puede limitarse a las centrales donde es factible la ubicación, siendo suficiente que contenga para cada par, su identificador, el número telefónico asociado (excepto que esté vacante o completamente desagregado), la distancia y la atenuación teórica. Dicho fichero será publicado en TOL en un formato tratable y deberá ser actualizado con una periodicidad semanal con las altas y bajas de líneas telefónicas que modifican la asociación de números de teléfono para cada par.

Noveno.- Sobre las incidencias en el acceso a la información sobre pares

El tercer aspecto de la base de datos de pares que Orange denuncia en su escrito hace referencia a las incidencias ocurridas durante el verano de 2007 para acceder a la información sobre las características de los pares.

Como muestra del deficiente funcionamiento de la base de datos sobre pares de cobre, Orange hace un relato de un conjunto de incidencias presuntamente acontecidas en verano de 2007, durante los meses de junio y julio, relativas al acceso a la información contenida en ella. Orange indica que a fecha de 2 de julio reclamó a Telefónica que desde el día 28 de junio SCRABA no estaba accesible, a lo que Telefónica respondió que accedieran vía SGO. Según Orange, la modificación del acceso se realizó sin previo aviso. Además, en el nuevo acceso vía SGO habían sido eliminados datos como ADSL2+ y por otro lado se habían modificado las indicaciones



relativas a la potencialidad del par para soportar las modalidades de acceso indirecto, habiéndose cambiado los literales que aparecían anteriormente (“POTENCIALMENTE VÁLIDO” o “POTENCIALMENTE NO VÁLIDO”) por unos nuevos códigos que no habían sido comunicados por Telefónica y que, por tanto, no era posible interpretarlos. Orange indica no haber obtenido la interpretación de la nueva codificación hasta el día 13 de julio, así como que a partir del día 18 de julio no fue posible realizar consultas de pares individuales pudiéndose generar únicamente consultas vía fichero, situación que se prolonga, según Orange, hasta la fecha de presentación del escrito.

En sus alegaciones Telefónica menciona que las obligaciones establecidas por la CMT supusieron para Telefónica el desarrollo, con unos plazos críticos de 1 a 4 meses, de unas bases de datos muy voluminosas y complejas que no existían con anterioridad a la entrada en vigor de la primera OBA (2001), teniendo además que extraer múltiples datos repartidos por diferentes bases de datos internas para organizarlos conforme al nuevo modelo de datos establecido en la OBA.

Independientemente de los plazos establecidos en la aprobación de la primera OBA, no puede Telefónica aducir una vez más a los plazos críticos establecidos, cuando no fue hasta pasados varios años que no se abrieron los primeros expedientes sancionadores por incumplimiento de las obligaciones en materia de servicios de información.

Por otro lado, mediante Resolución de esta Comisión de fecha 14 de septiembre de 2006 se instaba a Telefónica a resolver un conjunto de deficiencias relativas a las funcionalidades de los sistemas de información entre las cuales también figuraban implementar o completar las bases de datos definidas en la OBA así como la de *“implantar todas las bases de datos de los servicios de información siguiendo el modelo de ventanilla única, (...) de forma que sean accesibles desde el SGO y estén integrados en un único sistema y no distribuidas en varios sistemas de Telefónica.”*

De forma previa a dicha resolución, el acceso a las funcionalidades de los sistemas de información y a las bases de datos implementadas, que aún no eran todas las definidas en la OBA, implicaba acceder a diversos sistemas de Telefónica o a páginas y enlaces distintos, incluso mediante claves distintas, cuando lo establecido era que todo fuera accesible a través de una única aplicación o sistema.

Las incidencias mencionadas por Orange son en general relativas al proceso de transición cuando las consultas a la información a la base de datos sobre pares de cobre individuales pasaron de estar disponibles desde una página privada de cada operador en TOL a estar disponibles a través del SGO. Sin embargo, de acuerdo con la información de Orange, dicha transición se produjo sin comunicación previa y con el añadido que Telefónica eliminó momentáneamente los accesos utilizados anteriormente a la base de datos de pares de cobre. Además de la falta de información sobre dicha transición, la nueva consulta modificó el formato de la presentación de la información relativa a la viabilidad de soportar las modalidades mayoristas de acceso indirecto, con una codificación no interpretable por los operadores hasta que Telefónica les comunicó el significado de los códigos.

Evidentemente, dichas actuaciones no son aceptables puesto que implican alteraciones posiblemente importantes de los procedimientos de comercialización y



tramitación de altas seguidos por los operadores, totalmente sujetos a la arbitrariedad de las actuaciones de Telefónica.

Es preciso establecer que cualquier modificación de los procesos de acceso a la información deberá ser comunicada por Telefónica a los operadores con antelación, debiendo mantener los métodos anteriores de acceso si no implican problemas técnicos, al menos por un tiempo razonable hasta que todos los operadores hayan podido modificar sus procedimientos.

Décimo.- Análisis de la información relativa a la cobertura de los servicios

Tal como describe Orange en su escrito, actualmente la identificación de la central o nodo remoto de la que depende un abonado es posible mediante la información suministrada por Telefónica a los operadores y publicada en el área privada de su web TOL. La información consiste en varios ficheros que permiten determinar la ubicación del particular en función de su número telefónico e identificar los servicios mayoristas de acceso indirecto que dan cobertura a la línea objeto de la consulta. La localización del particular permite también al operador, utilizando los propios datos internos relativos a centrales en las que está ubicado, determinar si es posible ofrecer al particular productos propios basados en acceso desagregado al bucle.

En la misma página TOL se proporciona un documento explicativo sobre el procedimiento adecuado para utilizar los ficheros Excel y determinar así la cobertura de sus servicios de acceso indirecto. Aunque el procedimiento pueda describirse, como mínimo, de laborioso y complejo puesto que implica consultar diferentes ficheros, es cierto también que la disponibilidad de los datos en ficheros tratables permite automatizar el proceso mediante una aplicación informática. Telefónica en sus alegaciones iniciales al expediente justifica la existencia de varios ficheros y la dificultad de uso por la complejidad intrínseca del desarrollo de la red de Telefónica, de la coexistencia de varias tecnologías, y de la variada casuística de los nodos de red, y apunta también la posibilidad de desarrollar una aplicación que esconda la estructura de los ficheros y suministre resultados a las consultas tanto individuales como masivas.

En el escrito por el que plantea el conflicto, Orange manifiesta que los ficheros Excel no guardan coherencia entre sí, ni con los restantes servicios de información mayoristas de Telefónica, y que existen errores e incongruencias. Orange justifica dicha afirmación debido al alto porcentaje de solicitudes de acceso indirecto rechazadas que experimenta y que considera incorrectas.

En su escrito Orange plantea como ejemplo de falta de coherencia en las bases de datos y ficheros suministrados por Telefónica el hecho de que existan pares que según la información contenida en la base de datos de pares son aptos para soportar determinadas modalidades de servicio cuando, por el contrario, las solicitudes de servicio asociados a los mismos son rechazadas posteriormente por Telefónica alegando falta de cobertura. En ningún caso, no obstante, ello debe considerarse como falta de coherencia puesto que ambas son informaciones independientes y compatibles. Efectivamente, debido a sus características un par de cobre puede ser apto para soportar un determinado servicio, como lo refleja la información suministrada por Telefónica, pero puede resultar que dicho servicio no esté disponible debido a la



ausencia, en la central donde está ubicado dicho par, de los equipos necesarios para suministrarlo. El resultado por tanto es que el par está fuera de cobertura³.

Otra muestra de la existencia de errores e incoherencias que Orange manifiesta en su escrito son las solicitudes que según los servicios de información de cobertura serían posibles, pero que son después rechazadas por Telefónica con indicaciones "R011 central sin cobertura" aunque sin embargo sí es posible contratar el servicio minorista a través del servicio de consulta de cobertura minorista disponible en [TOL](#). Según lo manifestado en los correos electrónicos adjuntados por Orange como anexo 3 a su escrito, para 89 de las más de 450 solicitudes de servicio mayorista de acceso indirecto rechazadas en el mes de agosto con el mensaje "R011 central sin cobertura", era posible, sin embargo, contratar el servicio minorista a través de la página web [TOL](#). Orange se limita a mencionar dichas solicitudes, pero no aporta pruebas o ejemplos concretos de dichos casos.

A la falta de ejemplos concretos se refiere Telefónica en sus alegaciones, e indica que las incoherencias en dichos ficheros así como en otros sistemas de información, son una apreciación de Orange que no se corresponde a la realidad. En todo caso reconoce que puntualmente ha podido surgir algún problema en la puesta a punto de la información, debido a que la generación de los citados ficheros de cobertura en formato tratable, a partir de los sistemas que aportan información para la validación de los servicios minoristas, es un proceso adicional realizado exclusivamente para los operadores, tal como obliga la OBA, en el que puede introducirse algún error. Sin embargo indica que en la práctica se demuestra que su incidencia es mínima y en ningún caso ha sido la tónica general. Para ello aduce, primero, al informe mensual de seguimiento de los servicios OBA cuyos datos indican que existe únicamente alrededor de un 3% de reclamaciones procedentes respecto a los servicios de acceso indirecto desde el 30-Sep al 31-Oct-07 y, segundo, a sus alegaciones al expediente 2007/866 según las cuales, en la mayoría de los casos las supuestas incoherencias o errores denunciados por Orange eran debidas a una validación incompleta por parte de Orange, o a una interpretación errónea de los resultados.

Al respecto, durante la inspección realizada en el marco del expediente de referencia, se accedió a los sistemas internos del operador Orange para analizar los listados de solicitudes rechazadas disponibles en ese momento. Tal como indica el acta de la inspección, en los sistemas internos de Orange figuraban un total de 90 solicitudes de servicio, correspondientes a servicios de acceso indirecto GigADSL o a servicios de acceso indirecto ADSL IP o a migraciones de velocidad de ADSL-IP de 1 a 3 Mbit/s, que habían sido rechazadas por Telefónica entre el 23 y 30 de octubre de 2007 con el código 011 como motivo, es decir, central fuera de cobertura de la modalidad solicitada. De las 90 solicitudes rechazadas, 29 figuraban marcadas por Orange como solicitudes discrepantes y por tanto motivo de reclamación por su parte.

Sin embargo, durante la inspección, sólo en 1 de las 29 solicitudes de servicio rechazadas y objeto inicialmente de reclamación por parte de Orange se pudo verificar que el resultado de la consulta del servicio minorista fuera discrepante, es decir que la modalidad solicitada por Orange estuviese disponible a nivel minorista. En otra de las

³ Ejemplo de ello podría ser cuando un par pudiese soportar por sus características físicas velocidades de 10 Mbit/s o superiores pero, en cambio, la central no estuviese equipada con equipos DSLAMs con ADSL2+ para suministrar dichas velocidades.



solicitudes el resultado era ligeramente diferente puesto que, aunque no se obtuvo que la modalidad estuviera disponible, la consulta minorista indicaba que el servicio estaría disponible en septiembre de 2007, fecha anterior a la realización de la inspección.

Orange también señala que asiduamente, el código de rechazo indicado por Telefónica para las solicitudes de acceso indirecto o migraciones es incorrecto, indicando "R011 central sin cobertura" cuando en realidad el rechazo correcto debería ser "bucle no compatible". Considerando que Orange, tal como se refleja en el acta de la inspección, reconoció que para las solicitudes de los servicios mayoristas de acceso indirecto sólo comprueba la cobertura, justificando la no comprobación de las características del par debido al alto número de errores y ausencias que se producen en el servicio de consulta de información sobre pares de cobre individuales, podría esperarse que la mayoría de rechazos, si no todos, fueran debidos a la no compatibilidad del bucle con la modalidad solicitada. Si así fuera estaríamos hablando de un rechazo por parte de Telefónica correcto pero con la indicación del motivo del rechazo errónea, problema que la misma Telefónica ha reconocido en escritos remitidos a esta Comisión. De todas formas, en la inspección se obtuvo que, de las 29 solicitudes de servicio indirecto rechazadas por Telefónica por central fuera de cobertura y marcadas en los sistemas internos de Orange como objeto de reclamación, en 3 de ellas el par era realmente no apto para la modalidad solicitada.

Analizando a posteriori también la cobertura para los números de las citadas solicitudes mediante los ficheros de fecha 15 de octubre publicados por Telefónica en su web [TOL](#), se obtienen los siguientes datos:

- 2 solicitudes en las que el par no era compatible, sin embargo sí estaban en cobertura; luego aunque estuvieran bien rechazadas según la información a la que tiene acceso Orange, el código de rechazo indicado es incorrecto. Una de estas solicitudes rechazadas sí estaba disponible como servicio minorista.
- 13 solicitudes efectivamente no tienen cobertura, deduciéndose que si Orange lanzó las solicitudes, o no se comprobó la cobertura o, si realmente se comprobó, dicha comprobación no fue correcta.
- 2 de las solicitudes según el resultado de la consulta del servicio minorista consisten en líneas RDSI y por tanto aunque existe cobertura de la modalidad solicitada, no hay disponibilidad de servicio ADSL sobre RDSI.
- 11 solicitudes, tienen cobertura según dichos ficheros y el par es apto según la base de datos de pares definida en la OBA por lo que no habría motivo para rechazarlas.
- 1 solicitud, el resultado de la búsqueda es que pertenece a una central que no está en la lista de centrales y nodos y por tanto no es posible evaluar su cobertura.

Una de las conclusiones del análisis anterior es que parte de los rechazos que tiene Orange parecen ser producidos por una mala comprobación de la cobertura, como lo indicarían las 13 solicitudes de servicio que realizó sin que realmente existiera cobertura según los ficheros que la misma Telefónica suministra a través de TOL.



Otra conclusión, es que de las 11 solicitudes rechazadas de forma inadecuada, si se considera la información a la que tenía acceso Orange se deduciría que, efectivamente, existen errores en los ficheros de cobertura. Aunque esas 11 solicitudes mal rechazadas representan hasta un 12% de las 90 solicitudes rechazadas que figuraban en los sistemas internos de Orange, podría cuestionarse si la muestra puede considerarse representativa para determinar el porcentaje de errores. Mientras Orange denuncia la existencia sistemática de un alto porcentaje de errores pero no aporta ejemplos concretos, en cambio Telefónica indica que Orange sólo aporta casos puntuales en los que se produjo alguna incidencia y no puede hacerse un caso general de deficiencias por unas incidencias ocasionales.

Sin embargo, independientemente de si existe un alto porcentaje, o si son errores puntuales, sí es representativo que mientras según los datos de cobertura y las características del par se obtenían como válidos bucles que luego son rechazados, en cambio la información minorista de Telefónica efectivamente indicaba como no válidos todos los bucles que habían sido rechazados excepto 1, para el que indicaba la disponibilidad de la modalidad de 3 Mbit/s. La mucho mayor coincidencia de la información del servicio de consulta de cobertura minorista con las solicitudes rechazadas, nos llevaría a inferir que Telefónica dispone de información más fiable, y se desprendería que el sistema de consulta de cobertura minorista no tiene los mismos datos en cuanto a cobertura que la disponible para los operadores.

Los casos de rechazo indicando como motivo línea RDSI, se producen en centrales en las que aunque la modalidad solicitada sí está disponible sobre POTS, no dispone de ADSL sobre RDSI como puede observarse en los ficheros de cobertura suministrados por Telefónica. En principio, sería razonable que la información sobre el tipo de línea fuera suministrada por el particular al operador, que podría así evitar este tipo de rechazos analizando la cobertura de ADSL sobre líneas RDSI. De todos modos, actualmente, el tipo de línea asociada a un número telefónico debería estar incluido en la base de datos de pares de la OBA, tal como se describe en su apartado 4.5, mediante el campo que indica si el bucle está equipado con PTR, TR1, splitter de abonado, bucle vacante. Además Telefónica dispone de dicha información como se pone de relieve al realizar la consulta de la cobertura del servicio minorista y obtener como respuesta que la modalidad solicitada no está disponible por tratarse de una línea RDSI.

Telefónica en sus alegaciones al trámite de audiencia resalta que, para las 11 solicitudes de acceso indirecto que fueron rechazadas a pesar de que los ficheros indicaban que había cobertura, el rechazo se habría producido tanto para los servicios mayoristas como minoristas, luego la discrepancia no se presentaba en el propio rechazo, sino en la información suministrada en los ficheros de cobertura. Telefónica indica que el problema fue debido al estado de saturación declarado temporalmente en la transmisión de algunos nodos o centrales tras la reciente migración masiva de clientes desde las modalidades de 1 Mbit/s a 3 Mbit/s, estado temporal que no se tuvo en cuenta en el proceso de generación de los ficheros de cobertura publicados en octubre por error, mientras sí que se estaba teniendo en cuenta en el proceso de validación. Según Telefónica los ficheros publicados en la actualidad tienen en cuenta dicha información y ya no se producen discrepancias. Asimismo reconoce que existieron 2 solicitudes, de las 11 rechazadas, que lo fueron por errores del propio sistema de validación que no se han podido reproducir pero que en cualquier caso es de suponer que también hubieran afectado en caso de ser solicitudes minoristas



Telefónica hace especial hincapié en el hecho que en octubre el número de centrales que habían quedado afectadas por la problemática descrita era de 56, totalizando del orden de 17.000 líneas, frente a los más de 13 millones de líneas abiertas a los servicios ADSL, es decir un 0,1%. Según Telefónica resulta llamativo que en la inspección se encontraran hasta 9 casos afectados por la problemática entre 29 recogidos como discrepantes para la muestra de la inspección, es decir más del 30%.

Al comentario de Telefónica debe responderse que en ningún momento el conjunto de 9 solicitudes relativas a abonados ubicados en centrales cuya información disponible en los ficheros de cobertura era errónea se ha esgrimido como una muestra significativa para deducir ningún porcentaje de errores, como en cambio sí hace Telefónica. Es patente también de la descripción realizada de los casos analizados, como también de la misma Acta de inspección, que tampoco se ha pretendido que las 29 solicitudes analizadas sean consideradas como una muestra tomada al azar. Por consiguiente, ni por el número, ni por la forma en que han sido tomadas, no se les ha atribuido un valor de muestra representativa.

Efectivamente, tal como se describió, las 29 solicitudes son precisamente el subconjunto de solicitudes que Orange había marcado como discrepantes entre las 90 peticiones de acceso indirecto rechazadas por Telefónica entre el 23 y 31 de octubre y almacenadas en sus sistemas internos. Con las explicaciones dadas por Telefónica, lo sorprendente es precisamente que, habiendo sido marcadas como discrepantes, no lo fueran todas ellas debido al error que Telefónica describe, en vez de detectar que Orange tenía indicadas como discrepantes solicitudes que no eran tales. En todo caso el dato del 0,1% indicado por Telefónica en su escrito debería compararse con el porcentaje que representarían dichas 9 solicitudes detectadas como erróneas en los ficheros de cobertura frente al total de peticiones de acceso indirecto realizadas por Orange en ese período, porcentaje que sin embargo no se ha calculado ni se pretendería asignarle un valor representativo.

Sin embargo, de la descripción realizada de sus sistemas y del diagrama aportado, teniendo en cuenta que los sistemas de información minoristas basan sus valoraciones sobre la disponibilidad de un producto minoristas directamente sobre el mismo sistema de validación, es obvio que para Telefónica siempre hay coincidencia entre sus valoraciones de disponibilidad y la aceptación de las solicitudes. Esta situación, en cambio, no se reproduce para los servicios mayoristas, pues los operadores valoran la disponibilidad según unos ficheros elaborados especialmente para serles entregados y, por tanto, distintos del sistema de validación. Luego evidentemente, y tal como se ha dicho anteriormente que podría inferirse de los datos de la inspección, siempre tendrá mayor fiabilidad, evaluada como grado de coincidencia con los sistemas de aceptación, la información suministrada por el servicio de consulta de cobertura minorista que los datos de los ficheros de cobertura entregados a los operadores.

Telefónica propone la posibilidad de implementar también una interfaz automática para consultar la disponibilidad de los servicios de acceso indirecto en un determinado par, consulta que se implementaría sobre los mismos sistemas utilizados para la validación de las solicitudes. Indica que la interfaz estaría disponible en un tiempo equivalente a la interfaz automática de consulta de la base de datos de pares de cobre, es decir unos 2 meses. La disponibilidad de esta interfaz, según Telefónica, evitaría las posibles discrepancias reales o errores de interpretación en los datos de cobertura y



características técnicas del par. Además haría innecesaria tanto la utilización de los ficheros actuales de cobertura, como que las consultas sobre las características del par suministren información sobre la validez del par para sus servicios minoristas.

La propuesta realizada por Telefónica se considera adecuada puesto que la disponibilidad de dicha interfaz pone en igualdad de condiciones el servicio de acceso indirecto y los servicios minoristas puesto que en ambos casos la consulta sobre disponibilidad de un servicio se realiza sobre el mismo sistema que posteriormente realiza la validación. Ello debería conllevar la desaparición total de la actual problemática de rechazo de solicitudes surgida ante las diferencias que podían existir entre la información manejada por los sistemas de validación de las solicitudes y los datos en ficheros tratables entregados a los operadores para valorar la disponibilidad de los servicios.

La disponibilidad de la interfaz automática propuesta permitiría que para los servicios de acceso indirecto no fuese necesaria ni la consulta de los ficheros de cobertura, ni la base de datos de características del par, puesto que toda la información estaría integrada en la respuesta afirmativa o positiva respecto a la disponibilidad del servicio indirecto para un determinado número o dirección obtenida mediante la interfaz automática.

Sin embargo, la disponibilidad de esta interfaz no conlleva, como alega Telefónica, la inutilidad de los ficheros utilizados actualmente para determinar la cobertura, puesto que son necesarios para conocer las posibilidades de desagregar un determinado par.

Decimoprimer.- Sobre la disponibilidad de datos utilizados para servicios minoristas en los sistemas de información sobre pares

Como se ha descrito en el punto Cuarto, la OBA actual define que la base de datos sobre pares de cobre individuales incluirá un conjunto de informaciones. Entre ellas, la OBA establece que para cada par se indicará la potencialidad aproximada para prestación de servicios basados en ADSL en las modalidades del servicio de acceso indirecto, así como la atenuación teórica y si dicho par ha sido caracterizado por algún operador.

Según escrito de Orange, ante los problemas surgidos en las caracterizaciones de los pares también objeto de denuncia por Orange y tratado posteriormente, y el ofrecimiento de Telefónica de realizar mejoras en SCRABA que debían estar disponibles a finales de diciembre de 2006, se solicitó a Telefónica que el SCRABA incluyera no sólo los parámetros técnicos propios de cada par, sino también su traducción aplicando el factor de corrección propio de la red de Telefónica sobre las velocidades ADSL que podían provisionarse (1, 2, 4, 6 Mbit/s) pidiendo que incluyera también la velocidad de 5 Mbit/s así como la disponibilidad de ADSL2+. Orange dice que ante el retardo de dicha implementación Telefónica ofreció la posibilidad de realizar consultas diferidas de un listado de números devolviendo la información solicitada que todavía no figuraba en el SCRABA, aunque el proceso tampoco funcionó y continuó reclamando a Telefónica con nulo éxito.

Telefónica argumenta que la base de datos de pares, entre otros motivos, no indica si el par es potencialmente válido para soportar la modalidad ADSL relacionada con el servicio minorista Imagenio, como demanda Orange, porque, al no formar parte de las



modalidades mayoristas ADSL de acceso indirecto, ni la OBA ni ninguna otra disposición o resolución vigente se lo exige. Asimismo indica que SCRABA es una base de datos interna de Telefónica que no contiene medidas sino estimaciones aproximadas y que las aporta a la base de datos sobre pares aunque, en ocasiones, pueda no tener datos suficientes de los parámetros eléctricos requeridos para efectuar estimaciones y conocer aproximadamente la aptitud del bucle para la transmisión de diferentes señales. Las medidas reales efectuadas sobre los pares y correspondientes a los servicios de caracterización del par de OBA no existen en SCRABA. La base de datos sobre pares de cobre individuales de la OBA sólo registra que el par en cuestión haya sido caracterizado por un operador, identificando a éste.

No obstante, Telefónica manifiesta en su escrito que ampliará a partir del día 16 de noviembre de 2007, la información proporcionada en la base de datos de pares, accesible desde el SGO, facilitando datos sobre la validez potencial de un par para soportar Imagenio a 6 Mbit/s con tecnología ADSL2+, sin que ello suponga ningún cambio en la base de datos de los pares, sino en su presentación.

Debe recordarse aquí también, como ya se ha citado anteriormente en el punto relativo a las formas de acceso a la información sobre pares de cobre, que entre las obligaciones impuestas a Telefónica está la de suministrar a terceros recursos equivalentes a los que se proporciona a sí misma o a sus empresas filiales o participadas, en las mismas condiciones y plazos. En base a ello, toda la información disponible sobre los pares de cobre que utilice para sus servicios minoristas, deberá estar disponible también para los demás operadores. Por tanto, aunque la OBA no lo reflejase, toda la información relativa a las características del par que pueda derivarse de medidas que Telefónica haya realizado y registrado, o cualquier otra información relevante, y que pueda utilizar internamente para sus servicios minoristas, deberá incorporarse también a los sistemas de información disponibles para los operadores, en base al mismo principio de no-discriminación. Asimismo es obligación de Telefónica garantizar que la información esté disponible para los sistemas minoristas y mayoristas al mismo tiempo y, lógicamente, actualizada al unísono.

En base a las obligaciones que tiene Telefónica de no-discriminación, no es admisible que sean rechazadas peticiones de disponibilidad de datos sobre pares que sí están disponibles para los servicios minoristas de Telefónica, escudándose en que dichos datos no están recogidos en la OBA, cuando se dice (apartado 4.5 de la OBA) que esta base de datos ha de estar actualizada, y ello desde luego incluye cualquier actualización o mejora que Telefónica introduce o emplea para sí misma. Es precisamente obligación de Telefónica el garantizar en todo momento la no-discriminación y modificar, si fuese necesario en tal sentido, su Oferta de acceso al bucle de abonado (OBA) proponiendo las correspondientes modificaciones para evitar incurrir en discriminación.

En su escrito de alegaciones al trámite de audiencia Telefónica indica que la conclusión sobre la obligación genérica de tener que ofrecer a los operadores todo aquello que se ofrece a sí misma y la ambigüedad de sus términos la ponen en una clara situación de indefensión al no estar clarificado qué debe y qué no debe poner a disposición de otros Operadores, más aún cuando de ello se derivan nuevas obligaciones en plazos, que no siempre son de posible cumplimiento. Telefónica indica que en ningún momento puede suponer que la validez del bucle para el servicio



Imagenio, es una información imprescindible para la prestación de sus servicios mayoristas.

Debe indicarse que dicha obligación es consecuencia de la obligación de no discriminación e implica ofrecer las mismas funcionalidades para ambos tipos de servicios, tanto minoristas como mayoristas. Tampoco puede considerarse una obligación genérica puesto que en ningún caso implica realizar desarrollos que no haya hecho ya para sus servicios minoristas. En la práctica ello se traduce también en que ante una solicitud por parte de un operador de disponer de cierta funcionalidad que ya se esté ofreciendo a sí misma para sus servicios minoristas, no podrá negarse a realizarla o prestarla escudándose en que no está incluida en la OBA actual.

Se establece la obligatoriedad de incluir entre los datos obtenidos al consultar los servicios de información sobre pares de cobre, la información sobre si el par es válido para soportar el servicio IPTV (Imagenio) de Telefónica que actualmente, según ha indicado, implica soportar 6 Mbit/s. Telefónica ya señala en su escrito que incluirá la información sobre si un par es potencialmente válido para dicho servicio. Luego, el resultado de una consulta de los sistemas de información de pares de cobre, como mínimo siempre deberá suministrar la misma información que resultaría de la consulta minorista, dando por entendido que la indicación de validez implica una decisión comercial propia de Telefónica.

Decimosegundo.- Sobre los rechazos por línea no disponible o servicio Imagenio

Orange denuncia que ha recibido numerosos rechazos de solicitudes con el mensaje "línea sin servicio" cuando, según Orange, la línea está operativa desde hace tiempo como lo prueba que para cursar la solicitud se debe indicar el número de teléfono asignado a la línea, el cual no se asigna si no está en servicio. Indica que, por el contrario, dichas líneas no son rechazadas en los servicios minoristas de Telefónica y como prueba adjunta correos electrónicos intercambiados con Telefónica.

Según lo citado en los propios correos, los rechazos de dichas altas serían debidos a clientes que solicitan el alta de la línea con Telefónica e inmediatamente piden el alta de los servicios de banda ancha con Orange. En ellos Telefónica reconoce que, al producirse un alta, el tiempo medio estimado hasta que todas las diversas BBDD internas estén actualizadas es de dos días hábiles por lo que, si antes de dicho plazo el SGO intenta validar una solicitud, ésta no aparece como dada de alta y es por tanto rechazada.

Asimismo, Orange indica que también recibe del orden de 200 rechazos al mes en solicitudes de alta de ADSL-IP con el mensaje "tipo de traspaso no permitido" cuando el origen es un servicio Imagenio. Para este segundo tipo de rechazo, Telefónica indica que si bien ya la OBA aprobada en 2004 mencionaba explícitamente, en el apartado 1.5.5 relativo al procedimiento de alta de conexión en acceso indirecto, la posibilidad de realizar traspasos entre servicios minoristas ADSL de Telefónica y servicios mayoristas ADSL-IP y GigADSL, sin embargo actualmente se indica explícitamente sólo la posibilidad de solicitar el traspaso desde Imagenio a GigADSL pero no se explicita la posibilidad de Imagenio a ADSL-IP.



Indica Telefónica que por tanto los traspasos desde Imagenio hacia GigADSL sí se prestan normalmente desde el año 2004 pues se establecía claramente dicha obligación en la OBA, indicando que ésta puede ser una vía alternativa para un operador que puede realizar primero el traspaso de Imagenio a GigADSL y luego un cambio de servicio o migración de GigADSL a ADSL-IP. No obstante, Telefónica dice que una vez tuvo constancia de este tipo de rechazos y de las incidencias en mayo de 2007, se analizó la posibilidad de implantar el movimiento en el SGO pero se *“pospuso por detrás de otros aspectos considerados de mayor urgencia”* considerando que dicho traspaso era posible mediante dos órdenes de servicio y a la vista de la escasa demanda del mismo. Además, alega, se han realizado gestiones para habilitar un procedimiento alternativo semi-manual al margen de los procesos habituales para poder dar curso a este tipo de solicitudes que la misma Telefónica describe.

Respecto al primer caso de rechazo, si efectivamente se trata de casos como los descritos en los correos electrónicos entre Orange y Telefónica, éste no es admisible una vez se le ha comunicado al particular el número que Telefónica le asigna. Efectivamente, dicha comunicación se realiza transcurridos varios días después de haber realizado la solicitud, o incluso no se produce hasta el momento de la instalación efectiva de la línea telefónica con el desplazamiento de un técnico al domicilio. Una vez se le comunica al abonado el número telefónico que tendrá asignado y éste puede contratar un servicio de banda ancha con otro operador, no es admisible que Telefónica no tenga actualizadas las bases de datos relativas a los servicios mayoristas para evitar el rechazo una vez el operador curse la solicitud de alta para dicho particular. Una vez que Telefónica comunica el número al abonado, de la misma manera que ya ha configurado múltiples sistemas, equipos y bases de datos, es inaceptable que no haya también actualizado todos los sistemas de información relativos a los servicios mayoristas. Más aún, teniendo en cuenta que Telefónica comercializa la posibilidad de contratar simultáneamente el alta de la línea telefónica con el servicio de banda ancha, lo que representa una clara ventaja competitiva respecto a los demás operadores, habrá de garantizarse que los usuarios puedan contratar instantes después de conocer su número telefónico cualquier servicio de banda ancha sin ningún problema, una vez la línea está instalada y es operativa.

Telefónica alega que el hecho de que durante el proceso de provisión del servicio telefónico el cliente final conozca en un determinado momento un dato como el número de teléfono no implica necesariamente que finalmente el servicio se llegue a provisionar. Por tanto, ello implica que tampoco se puedan solicitar sobre él otros servicios simultáneamente. Según Telefónica, el momento habitual en el que Telefónica comunica el número de teléfono al cliente es en la entrega del servicio en su domicilio puesto que en cualquier instante anterior no hay seguridad de que el servicio finalice su instalación o que se pueda mantener el número asignado.

Sin embargo, Telefónica indica que una vez finalizada la instalación, transcurre un periodo de 2 ó 3 días hasta que el servicio queda consolidado en todos los sistemas comerciales y durante éste, los servicios de provisión están programados para no admitir posteriores solicitudes sobre ese número del que todavía no se tiene constancia que haya finalizado. Ello aplica a cualquier tipo de solicitud, tanto de servicios mayoristas como minoristas, tales como ADSL, servicios suplementarios, cambio de domicilio etc. Ello se justifica para prevenir posibles inconsistencias de datos y no complicar excesivamente la provisión de los servicios.



Los presuntos problemas de actualización en sus sistemas internos para prevenir inconsistencias como justificación para no aceptar solicitudes de servicios mayoristas de acceso indirecto o de acceso compartido no pueden ser motivo para rechazar una solicitud 2 o 3 días después de que el usuario tenga operativo y con llamadas facturables el servicio telefónico. Evidentemente finalizada la instalación de la línea, el abonado está en disposición de realizar/recibir llamadas, con todo lo que ello conlleva en cuanto a actualización de sistemas de señalización, facturación, etc. Aunque puede ser razonable admitir los rechazos que se producen cuando todavía no se ha finalizado la instalación de la línea, se considera que 12 horas es un plazo suficiente para actualizar todos los sistemas consultados por el sistemas de validación de solicitudes de servicios mayoristas y, por tanto, transcurrido dicho plazo desde la finalización de la instalación de la línea telefónica, no es posible rechazar ninguna solicitud de este tipo de servicios.

Por otro lado, DTI2 e Ibercom en sus alegaciones consideran necesario un procedimiento que permita la tramitación simultánea de las líneas STB de Telefónica con prolongaciones de par en acceso compartido o indirecto. Como ya se ha mencionado anteriormente, Telefónica en la actualidad permite solicitar de forma simultánea el alta de línea telefónica con el alta del servicio ADSL. Esta facilidad sería replicable por un operador con el servicio de acceso completamente desagregado sobre par vacante que le permitiría también ofrecer a los abonados la solicitud simultánea de ambos servicios. Sin embargo ello no es posible cuando se utilizan los servicios mayoristas de acceso desagregado mediante par compartido o de acceso indirecto. La solicitud de DTI-Ibercom se considera en cierta medida razonable desde el punto de vista de que los operadores que utilicen dichos servicios mayoristas puedan ofrecer también simultáneamente el servicio de alta de línea telefónica.

No obstante, en lugar de considerar necesario implementar un procedimiento para tramitar simultáneamente las líneas STB de Telefónica con los servicios ADSL de otros operadores, se considera que la replicabilidad de la facilidad ofrecida por Telefónica estaría garantizada mediante la combinación y tramitación simultánea del servicio AMLT y los servicios de acceso indirecto o acceso desagregado con par compartido. Por consiguiente se establece que, en caso de solicitud de algún operador, Telefónica deberá implementar el procedimiento necesario para que se tramite de forma conjunta el alta para ambos servicios.

Respecto la segundo tipo de rechazo, como bien indica Telefónica, el traspaso de Imagenio a ADSL-IP no se especifica en la OBA puesto que durante el proceso de modificación de la oferta, el servicio ADSL-IP no estaba regulado. Sin embargo, ya antes de la aprobación de la modificación de la OBA por esta Comisión mediante Resolución de fecha de 14 de septiembre de 2006, se aprobó previamente el mercado 12, declarando a Telefónica operador con PSM e imponiéndole un conjunto de obligaciones entre las que estaban la provisión de un servicio mayorista de acceso de banda ancha de nivel nacional, estando en la actualidad el proceso de definición y aprobación de la Oferta de Referencia donde lógicamente se explicitarán los procedimientos. De todos modos, el servicio ADSL-IP sí ha sido ya regulado con anterioridad con medidas cautelares como la aprobada en diciembre de 2006 justamente en el marco del expediente de definición de la Oferta de Referencia y que establecía los precios de las modalidades disponibles.



Es evidente que una vez Telefónica está obligada a ofrecer un servicio de acceso indirecto de nivel nacional, teniendo en cuenta la obligación anterior de permitir el traspaso desde un servicio minorista Imagenio al servicio de acceso indirecto regulado GigADSL, análogamente deberá permitirse el traspaso de Imagenio a ADSL-IP. Como consecuencia, desde la aprobación del mercado 12 Telefónica no debería haber rechazado ninguna solicitud por dicho motivo. No es razonable tampoco que Telefónica indique que no pueda eliminar dicha causa de rechazo en el SGO por problemas de desarrollo y, en cambio, defina un procedimiento alternativo complejo y con varias interacciones que no hace más que alargar los tiempos de provisión.

Es pertinente mencionar que entre las condiciones relativas a la obligación de transparencia y a la obligación de publicar una Oferta de Referencia se incluye la de que en ningún caso se debe exigir pagar por recursos que no sean necesarios para el servicio requerido. Por tanto, no es admisible que un operador deba ejecutar dos órdenes distintas como parece que Telefónica pretendía y tener que pagar por ambas una vez aprobado el mercado 12, para traspasar una conexión Imagenio a ADSL-IP.

En las alegaciones al trámite de audiencia, Telefónica indica que la aparentemente sencilla modificación del proceso de entrada de solicitudes en el SGO para que no se rechace ninguna por imposibilidad de traspaso de Imagenio a ADSL-IP y las derive a un proceso manual si es preciso tiene importantes implicaciones y dificultades de implementación. Telefónica argumenta que los procesos automáticos del SGO esperan interactuar con los sistemas de provisión y otros, hecho que no llega a suceder en este caso pues debe derivar la solicitud hacia un proceso manual, con lo que el desarrollo necesario es complicado y especial. Como alternativa propone que se permita el rechazo automático de las solicitudes por parte del SGO sin que se precise luego la reclamación del Operador, puesto que una unidad interna extraería los rechazos de este tipo, los procesaría manualmente e informaría al Operador de las solicitudes. Telefónica informa que esta solución estaría disponible en el plazo de una semana.

La propuesta de Telefónica podría ser aceptable como una solución temporal siempre y cuando no implique ninguna reclamación posterior por parte del Operador respecto a la denegación de dichas solicitudes ni limitaciones de provisión. No obstante, teniendo en cuenta que el SGO ya acepta las solicitudes cuando el traspaso de la línea Imagenio se realiza a GigADSL, así como la existencia de procesos manuales, como Telefónica ha mencionado en otras ocasiones, se considera necesaria la corrección del SGO para que no rechace aquellas solicitudes de acceso indirecto ADSL-IP que afecten a líneas con servicio Imagenio, en un plazo de un mes desde la notificación de la presente Resolución. Si la posterior tramitación de la solicitud y acciones que se desprenden se realiza automáticamente o de forma manual, es una cuestión interna de Telefónica mientras no afecte a la calidad del servicio prestada.

Decimotercero.- Sobre deficiencias en el servicio de caracterización de pares

Orange indica que ante sus reiteradas quejas sobre las deficiencias de SCRABA, Telefónica le comunicó informalmente que la única forma de garantizar el funcionamiento de un servicio ADSL sobre un par concreto era solicitando su caracterización. Por ello y con el lanzamiento de su servicio minorista de TV sobre ADSL, Orange manifiesta que con el objeto de identificar si el servicio podía ser prestado efectivamente a los clientes que lo solicitaban, durante el verano de 2006



empezó a solicitar el servicio de caracterización de par en los procesos de desagregación de bucle, asumiendo un sobrecoste debido al precio de la caracterización, innecesario en muchos casos si la base de datos sobre pares funcionara correctamente. Orange manifiesta que el resultado de las caracterizaciones fue decepcionante al no ser suministrados muchos de los parámetros contenidos en la OBA y ser el plazo medio para realizar las medidas y entregar los resultados de 20 días, resultando ello en una pérdida de numerosos clientes. Orange incluye una tabla con las solicitudes efectuadas cada mes y los plazos medios en la aceptación y finalización de las medidas. Orange también menciona que dado el carácter excepcional de las medidas a que les avocaba el mal funcionamiento de SCRABA, avisó a Telefónica para que las caracterizaciones se realizaran de forma acorde a la OBA en parámetros a medir y plazos.

Telefónica por su parte indica, contrariamente, que Orange comienza a hacer un uso masivo y no planificado del servicio de caracterización del par a partir de septiembre-octubre de 2006. Indica que Orange llegó a superar en varias ocasiones el cupo diario de solicitudes para este servicio establecido en la OBA en 100 solicitudes/día para todos los operadores. Según Telefónica, aunque inicialmente no aplicó los cupos, corrigió más tarde su actuación, previo aviso a Orange, debido a las dificultades operativas que la no aplicación de los cupos le estaba suponiendo. Asimismo menciona que Orange tampoco atendió su solicitud de comunicar sus previsiones de solicitudes del servicio para facilitar la planificación de los trabajos y realización en los plazos establecidos, a pesar de que dicho principio fue recogido en la OBA 2006.

A pesar de lo expuesto, Telefónica manifiesta haber cumplido mayoritariamente con los plazos establecidos, pudiendo haber existido algún retraso puntual, pero en ningún caso en la medida expuesta por Orange, cuyos datos califica de totalmente falsos, que con toda seguridad no responden a la realidad, desconociendo su origen y tratamiento.

Por otro lado, sin que suponga aceptar los datos de Orange en cuanto a número de solicitudes y plazos, Telefónica dice que en modo alguno procedería la devolución de los referidos importes, que retribuyen un servicio prestado y que en todo caso, si el servicio se hubiera prestado fuera de plazo serían de aplicación las penalizaciones establecidas en la OBA. Indica asimismo que la devolución de los importes se convertiría en una indemnización por daños y perjuicios para cuyo pronunciamiento la misma CMT ha expuesto que carece de competencias.

Inicialmente, considerando los resultados obtenidos durante la inspección en cuanto a deficiencias de falta de información de la base de pares de cobre individuales, es razonable considerar la explicación de Orange de recurrir a los servicios de caracterización del par. La indisponibilidad de cualquier dato sobre el par para alrededor de un 16% de los casos comprobados durante la inspección implica un funcionamiento muy deficiente de los sistemas de información de la OBA.

En cuanto al hecho expuesto por Telefónica relativo a la indicación por sobrepasar los cupos diarios máximos, la misma OBA determina la posibilidad de actualizar el cupo para adaptarse a la demanda, y a la vista de las deficiencias de los servicios de información, dicha actualización estaría más que justificada y sería necesaria.

Orange inicialmente en su primer escrito de denuncia no aportó datos concretos sobre el número de solicitudes que fueron realizadas fuera de plazo, ni percentiles, sino



número de solicitudes efectuadas por mes y plazos medios de aceptación de la solicitud y entrega de los resultados. Bien es cierto, no obstante, que los plazos medios de finalización del servicio indicados en la tabla del escrito de Orange excedían en un orden de magnitud los plazos establecidos en la OBA que son respectivamente de 2 días hábiles para la aceptación y 6 en total hasta la finalización.

Telefónica se limita a manifestar en su primer escrito de alegaciones que dichos datos son falsos, pero en ningún caso contrasta tampoco sus datos respecto a las solicitudes de caracterización del par recibidas de Orange en dichos meses y los plazos que según ella ha cumplido.

Orange indica que *“durante verano de 2006 empezó a solicitar el servicio de caracterización de par en los procesos de solicitud de desagregación del bucle”*. Tal como apunta Telefónica, Orange estaría en su derecho de solicitar las penalizaciones pertinentes para aquellos servicios realizados o aceptados fuera de plazo o realizados de forma incorrecta.

Sin embargo, el funcionamiento deficiente de los sistemas de información OBA relativos a la base de datos de pares implicaría una falta de fiabilidad de los datos aportados y obligaría a Orange a acudir a un servicio como la caracterización de los pares con un alto coste adicional (41,11 € a partir de Septiembre de 2006). Con ello, Orange habría tenido unos gastos en los que no debería haber incurrido a priori si la base de datos de pares hubiera contenido la información que se especifica en la OBA, en cuyo caso la aplicación de la obligación impuesta a Telefónica de que en ningún caso se debe exigir pagar por recursos que no sean necesarios para el servicio requerido, podría implicar la devolución de parte de los importes satisfechos. Además de que, por otra parte, aquellos servicios de caracterización con información deficiente puedan también considerarse inválidos y por tanto no sujetos a pagos.

Ante lo indicado en el informe sometido a audiencia respecto a la falta de datos concretos que identificaran cada una de los servicios mencionados de caracterización incompletos o realizados fuera de plazo según OBA, Orange entregó en su escrito de alegaciones al trámite a audiencia un informe detallado pormenorizando cada una de las solicitudes de caracterización del par y los retardos que sufrió.

Orange solicita de nuevo la devolución de los importes pagados por las caracterizaciones efectuadas, cuya cifra calcula en **CONFIDENCIAL**[], puesto que alega que éstas no hubieran sido necesarias si los servicios de información de SGO hubieran funcionado correctamente. Asimismo solicita el reembolso de las penalizaciones asociadas a las caracterizaciones efectuadas fuera de plazo que ascenderían a **CONFIDENCIAL**[]. Orange alega que ambos casos deben ser reconocidos como derechos al tratarse de situaciones que gravan actuaciones de Telefónica muy diferentes. Según Orange, de no reconocerse su derecho a percibir las cuantías indicadas se estaría obligando a los operadores alternativos a soportar la mala praxis de Telefónica y asumir los costes en exceso que ello comporta.

Tal como ya se ha justificado anteriormente, desde la OBA vigente en 2002 Telefónica debe suministrar para todos sus pares información sobre la atenuación teórica y la longitud. La necesidad de caracterizar el par debido a las deficiencias y a la falta de información sobre los pares, comprobadas en la inspección por el alto número de consultas al sistema de información sobre pares para las que no se obtenía ningún



dato, implica que Orange ha incurrido en unos costes innecesarios de haber cumplido Telefónica con sus obligaciones. Por ello se declara en la presente resolución que Telefónica no tiene derecho a facturar a Orange por la prestación de servicios que habrían resultado innecesarios de haber cumplido con sus obligaciones. Este es el caso de las solicitudes de servicio de caracterización de par contenidas en el fichero entregado por Orange y en las que especifica el número administrativo de la solicitud **CONFIDENCIAL**[Anexo 3].

Además, teniendo en cuenta que efectivamente la falta de datos sobre pares obligaría a los operadores a solicitar un servicio con un coste añadido como es la caracterización del par y por tanto, como alega Orange, se estaría obligando a los operadores alternativos a soportar la mala praxis de Telefónica, es necesario establecer una medida que limite la asunción de los extra-costes por parte de los operadores que ello puede comportar. Por consiguiente, considerando que ya en la OBA 2002 se estableció la obligación de Telefónica de poner a disposición de los operadores un conjunto de informaciones sobre todos los pares, es razonable establecer que en el caso que un Operador no obtenga la atenuación teórica de un par cuando realice la consulta a la base de datos de pares individuales definida en la OBA, entonces podrá solicitar a Telefónica la caracterización del par sin coste alguno para el Operador.

Por otro lado, en lo relativo al cobro de penalizaciones por los retrasos de las caracterizaciones del par, debe considerarse que si la información hubiera estado disponible en los sistemas de información como era obligación de Telefónica, Orange hubiera podido acceder a ella en un plazo corto mediante los dos tipos de consultas a la base de datos definidas en la OBA vigente en ese momento. Luego, independientemente del resuelve en cuanto al derecho que asiste a Orange al reembolso de las cantidades entregadas por unos servicios que no hubieran sido necesarios de haber cumplido Telefónica con sus obligaciones, no puede aceptarse además que dichas caracterizaciones fueran efectuadas fuera de plazo, cuando la necesidad de solicitar el servicio de caracterización implicaría ya de por sí un acceso a dicha información más lento que si hubiera estado en las bases de datos.

Considerando los mismos datos que Telefónica aporta mensualmente sobre las solicitudes de caracterización del par se constata también, aunque sean datos de plazos medios, los retrasos en la entrega de las solicitudes de caracterización del par existentes. Por consiguiente se establece la obligación de Telefónica a abonar las penalizaciones pertinentes en concepto de retrasos de las caracterizaciones del par que fueron solicitadas por Orange.

En atención a lo expuesto, esta Comisión

RESUELVE

Primero.- Establecer la obligación de Telefónica de publicar, en el plazo de 5 días desde la notificación de la presente resolución, un fichero en formato tratable con todos los pares de cobre de aquellas centrales donde sea factible la coubicación,



incluyendo el identificador del par, el número telefónico (si está activo), su atenuación teórica y la longitud. Este fichero deberá ser actualizado semanalmente.

Segundo.- Establecer la obligación de Telefónica de que en el plazo de cinco días las consultas a la base de datos de pares de cobre de la OBA suministren la información de si el par es potencialmente válido para soportar servicios IPTV (Imagenio).

Tercero.- Establecer la obligación de Telefónica de implementar, en el plazo de dos meses desde la notificación de la presente resolución, una interfaz de consulta de la base de datos sobre las características de los pares de cobre que permita su automatización y respuesta en tiempo real, equivalente en cuanto a prestaciones y resultados a la disponible para sus sistemas internos de consulta utilizados para la provisión de los productos minoristas.

Cuarto.- Establecer la obligación de Telefónica de implementar, en el plazo de tres meses desde la notificación de la presente resolución, una funcionalidad de consulta equivalente a la definida en el resuelve tercero tanto para la base de datos de Unidades Básicas definida en el apartado 4.4 de la OBA, como para el sistema interno de validación de solicitudes que permita obtener la disponibilidad de las diferentes modalidades de acceso indirecto para un determinado par identificado por un número telefónico o dirección.

Quinto.- Telefónica deberá corregir el SGO en el plazo de quince días desde la notificación de la presente resolución para que suministre de forma correcta el código de rechazo de las solicitudes de acceso indirecto, rechazando por 'falta de cobertura' cuando el par esté fuera de cobertura independientemente de sus características, y por 'bucle no válido' cuando el par se encuentre bajo cobertura pero no soporte el servicio por sus características técnicas.

Sexto.- Telefónica deberá corregir el SGO en el plazo de un mes desde la notificación de la presente resolución para eliminar como motivo de rechazo de una solicitud de servicio ADSL-IP, el hecho que pueda tratarse de una línea con servicio Imagenio. Hasta su activación, será responsabilidad de Telefónica detectar y filtrar las solicitudes rechazadas por dicho motivo para proseguir con su activación, si no existiera otro motivo válido de rechazo, informando al operador sobre ello y sin necesidad de que éste realice ninguna reclamación ni que ello implique mayores plazos para su activación.

Séptimo.- Telefónica deberá atender cualquier solicitud realizada por un operador para disponer de forma coordinada y simultánea de los servicios mayoristas AMLT y de acceso indirecto o de acceso desagregado con par compartido, a efectos de replicar su facilidad minorista de solicitar el alta de la línea y servicio de banda ancha simultáneamente. A tal fin propondrá a esta Comisión un procedimiento en el plazo de 1 mes desde la notificación de la presente resolución.

Octavo.- Establecer la obligación de Telefónica de atender toda solicitud de un operador de caracterización de un par perteneciente a una central en la que esté cubicado cuando los datos de atenuación no hayan podido ser obtenidos mediante



consulta a la base de datos de pares de cobre. En estos casos no operará el cupo máximo de solicitudes establecido en la OBA. Telefónica no podrá facturar el servicio solicitado en tales casos.

Noveno.- Declarar que Telefónica no tiene derecho a facturar a Orange por la prestación de servicios que habrían resultado innecesarios de haber cumplido con sus obligaciones. Asimismo Telefónica está obligada al pago de las penalizaciones correspondientes por retrasos estipuladas en la OBA para cada una de las caracterizaciones que fueron solicitadas y entregadas fuera de plazo.

Décimo.- Telefónica deberá presentar en el plazo de 20 días desde la notificación de la presente resolución la información requerida en el Anexo 1.

Decimoprimer.- El incumplimiento de las anteriores obligaciones conllevará la imposición de las oportunas multas coercitivas hasta tanto se lleve a debido cumplimiento la presente resolución.

Decimosegundo.- Introducir en la OBA las modificaciones reflejadas en el Anexo 2.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

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

EL SECRETARIO

Vº Bº EL PRESIDENTE

Ignacio Redondo Andreu

Reinaldo Rodríguez Illera



Anexo 1: Requerimiento de información

Se requiere que Telefónica aporte en el plazo de 20 días desde la notificación de la presente resolución, información detallada sobre toda la información que pone a disposición de sus unidades de negocio minoristas para conocer la disponibilidad para un potencial o actual cliente de cualquier servicio o paquete de servicios soportado, o que incluya, accesos de banda ancha, durante las fases de pre-venta, contratación y post-venta. Ello con objeto de identificar qué información y en qué formato dicha información deberá estar también disponible por los operadores competidores de acuerdo a las obligaciones impuestas a Telefónica en los mercados 11 y 12 de transparencia y no-discriminación.

La información a remitir por Telefónica incluirá la disponibilidad de toda fuente o base de datos accesibles o disponibles por Telefónica, así como la descripción y la protocolización detallada de los procesos que gestionan esta información tanto en tiempo real como off-line, así como su frecuencia de actualización, al objeto de poder comprobar el cumplimiento de las obligaciones impuestas. A este respecto Telefónica deberá incluir una descripción de la implementación concreta de los sistemas soporte y de gestión de la información.