



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

CERTIFICA

Que en la Sesión número 18/11 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 2 de junio de 2011, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual se aprueba la

Resolución sobre la modificación de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA) en relación a la migración del servicio de prolongación de par al nuevo entorno de sistemas mayoristas NEON (DT 2011/516).

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Resolución DT 2008/674 sobre los sistemas de información mayoristas

Con fecha 3 de junio de 2010 esta Comisión aprobó la resolución sobre los Sistemas de Información y de Provisión de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA), en la cual se adoptó el modelo general de transformación de los sistemas mayoristas OBA de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica) y se definieron las fases de migración desde el actual Sistema de Gestión de Operadores (SGO) hacia el Nuevo Entorno de Operadores Nacionales (NEON) para los diferentes servicios de la OBA.

SEGUNDO.- Actividad del Foro de Sistemas de Información de la OBA (SGO/NEON)

Tras la aprobación de la resolución DT 2008/674, el Foro de Sistemas OBA¹ ha continuado su actividad manteniendo diversas sesiones con el objeto, fundamentalmente, de llevar a cabo un seguimiento del avance de los trabajos ya en marcha -los módulos de gestión de averías y servicios de información entraron en funcionamiento en octubre de 2010- y facilitar el análisis de los eventuales puntos de discusión sobre los desarrollos en curso.

A finales de septiembre Telefónica distribuyó las guías de uso de prolongación de par y la definición comercial del servicio, documentos de base para la implementación de los *Web Services* (WS) de prolongación de par en NEON. Dicha documentación ha sido tratada en las reuniones mantenidas, donde los asistentes han planteado a Telefónica sus comentarios y observaciones. El producto final de los trabajos del Foro es el documento de Telefónica denominado "*Definición comercial de la prolongación de par en NEON V5.0*" (9 febrero 2011), las guías de uso y demás documentación asociada al mismo.

En el transcurso de las actividades del Foro se detectó que el documento de definición

¹ Se trata de un foro informal de discusión sobre la evolución de los sistemas de información de la OBA creado con el objeto de facilitar una convergencia entre los operadores, ante la diversidad de posturas manifestadas durante el primer trámite de audiencia del expediente DT 2008/674.



comercial, que a priori supone una adaptación y optimización de los procesos asociados al servicio de prolongación de par, conlleva determinadas divergencias con respecto a la definición de procedimientos de la OBA en vigor, observándose la conveniencia de alinear esas diferencias en el contexto de un expediente de modificación de OBA.

TERCERO.- Escrito de Telefónica

Con fecha 15 de febrero de 2011 se recibió escrito de Telefónica solicitando la apertura de un procedimiento de revisión de OBA mediante el que presentó la incorporación de los mínimos cambios de procesos en el servicio de prolongación de par, que Telefónica considera necesarios y aceptados por los operadores en el Foro, incidiendo en la importancia de ceñirse exclusivamente a dicho alcance. Telefónica divide su petición de modificaciones en tres bloques: a) Funcionalidades incorporadas para facilitar la gestión de los servicios; b) Mejora de procesos de la OBA; c) Actualizaciones en la redacción de la OBA, orientadas a ajustarla a la realidad actual de procesos y servicios.

CUARTO.- Escrito adicional de Telefónica

Como continuación, el 1 de marzo de 2011 se recibió un nuevo escrito de Telefónica dando traslado a esta Comisión del mencionado documento de definición comercial del servicio de prolongación de par en NEON, en su versión 5, que constituye la base de la modificación de la OBA propuesta.

QUINTO.- Comunicación de inicio del procedimiento y trámite de audiencia

Con fecha 29 de marzo de 2011, esta Comisión comunicó a los interesados el inicio del procedimiento administrativo de referencia, 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. En el mismo escrito se comunicó el trámite de audiencia, concediéndose un plazo de 10 días para formular alegaciones. El anuncio de inicio del procedimiento y trámite de audiencia fue publicado en el BOE de fecha 7 de abril de 2011.

La Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, ASTEL), Jazz Telecom, S.A.U. (en adelante, Jazztel), France Telecom España, S.A. (en adelante, Orange), Vodafone España, S.A.U. (en adelante, Vodafone) y Telefónica formularon alegaciones al informe de audiencia en el plazo concedido a los efectos.

SEXTO.- Escritos adicionales de Jazztel, Orange y Vodafone

Con fechas 28 de abril, 16 y 17 de mayo se recibieron sendos escritos de alegaciones complementarias de Jazztel, Vodafone y Orange.

II FUNDAMENTOS DE DERECHO

1 Objeto del procedimiento

El presente procedimiento tiene por objeto la revisión y adaptación de los procedimientos de la OBA enmarcados dentro del ámbito de la prolongación de par, con motivo de la migración de dicho servicio a la nueva plataforma de sistemas NEON, en el contexto de la planificación y el modelo general de migración que se establecieron mediante la resolución DT 2008/674, de 3 de junio de 2010.



2 Habilitación competencial

De acuerdo con el artículo 48.3 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, *“la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora y en el apartado 1 del artículo 10 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos.”*

El artículo 7.2 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado mediante Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (en adelante, Reglamento MAN), señala que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá determinar la información concreta que deberán contener las ofertas, el nivel de detalle exigido y la modalidad de su publicación o puesta a disposición de las partes interesadas, habida cuenta de la naturaleza y propósito de la información en cuestión. El artículo 7.3 del mismo Reglamento MAN dispone que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones.

A su vez, el artículo 9.2 de la Directiva 2002/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión (Directiva de Acceso), establece igualmente que las autoridades nacionales de reglamentación podrán, entre otras cosas, introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones impuestas por la Directiva.

En consecuencia, esta Comisión resulta competente para introducir cambios en la oferta de referencia de acceso al bucle de abonado, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2 de la Directiva de Acceso y en el artículo 7.3 del Reglamento MAN.

3 Obligaciones de Telefónica en materia de acceso desagregado al bucle

Dando cumplimiento a su función de definición y análisis de los mercados, con fecha 22 de enero de 2009 esta Comisión adoptó la Resolución por la que se aprueba la definición y el análisis del mercado de acceso (físico) al por mayor a infraestructura de red (incluido el acceso compartido o completamente desagregado) en una ubicación fija y el mercado de acceso de banda ancha al por mayor, la designación de operador con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea. Dicha Resolución entró en vigor al día siguiente de su publicación, el pasado 18 de febrero de 2009, en el Boletín Oficial del Estado.

Dicha Resolución determinó que Telefónica tiene individualmente poder significativo en los mercados de referencia, en el sentido de lo dispuesto en el apartado 2, artículo 14, de la Directiva Marco, y en el Anexo 2, apartado 8 de la LGTel.

4 Contexto

Calendario de migración

La resolución DT 2008/674 aprobó el calendario para la migración de los diferentes módulos de la OBA desde la actual plataforma SGO al nuevo entorno NEON, basado esencialmente en la propuesta consensuada que el Foro de Sistemas OBA remitió al expediente. Se constató el consenso general de los interesados en el expediente en relación a sus hitos, a excepción de la fecha de apagado del módulo de averías en SGO, punto concreto sobre el que sí se recibieron alegaciones en favor de su aplazamiento.



Con posterioridad, en el marco del Foro, los operadores adoptaron los acuerdos aludidos por ASTEL y Orange en relación la fecha de apagado de SGO para los servicios de información (31 mayo 2011) y prolongación de par (1 julio 2012). El calendario de la resolución DT 2008/674 se recoge en la tabla a continuación, indicándose también los acuerdos de aplazamiento señalados:

| Módulo / elemento de NEON | Piloto productivo | Disponibilidad | Fin convivencia, apagado SGO |
|---|---------------------|-----------------------|------------------------------|
| Gestión de Averías | 1 octubre 2010 | 1 enero 2011 | 30 septiembre 2011 |
| Servicios de Información / Consultas | | 1 octubre 2010 | 31 mayo 2011 (*) |
| Prolongación de par | 1 julio 2011 | 1 octubre 2011 | 1 julio 2012 (*) |
| Coubicación, Tendidos, Entrega de Señal | | sin prioridad | |

(*) Prórroga acordada en el Foro Sistemas OBA

El retraso de la fecha de cierre del SGO-ppar a julio de 2012 representa una solución favorable a los operadores que se retrasen en su migración a NEON y que ha sido aceptada por Telefónica en el marco del Foro, bajo una serie de condicionantes que expuso mediante correo electrónico de fecha 8 de febrero de 2011. Se trata de una concesión ante los problemas manifestados por algunos operadores para adaptarse al calendario previsto, que no debe interferir con las fases y fechas de disponibilidad aprobadas por esta Comisión en las resoluciones DT 2008/674² y DT 2009/497³, fechas que conforman obligaciones regulatorias para Telefónica, lo cual ya fue expresado con total claridad por los Servicios de la CMT mediante su contestación de 9 de febrero al correo electrónico de Telefónica.

En efecto, el operador obligado por el calendario de migración a NEON es Telefónica, que debe cumplir estrictamente los hitos de disponibilidad de los diferentes servicios en NEON en las fechas estipuladas. De otra parte, los agentes teóricamente más interesados en disponer en el menor plazo posible de las mejoras y optimizaciones en las funcionalidades y procesos que se introducen en la nueva plataforma son los operadores alternativos, como consumidores de los servicios mayoristas que se soportarán en la misma. Ahora bien, la naturaleza del nuevo entorno de sistemas les requiere a su vez de una transformación en sus propios sistemas y procesos, lo cual ya era conocido mucho antes de la aprobación de la resolución DT 2008/674 en junio de 2010. En este sentido, en dicha resolución se estudió la complejidad e implicaciones de una migración de tal envergadura, haciéndose especial hincapié en la necesidad de una estricta planificación⁴.

Una de las premisas básicas que se asumió en el análisis de la planificación realizado en la resolución DT 2008/674 fue la necesaria coordinación entre Telefónica y los operadores, con los consiguientes acuerdos y compromisos en torno a determinados hitos relevantes que se debían cumplir. Pues bien, no se recibió en aquel contexto solicitud alguna de modificación o aplazamiento de la disponibilidad del servicio de prolongación de par por parte de los operadores, ni tampoco en el posterior recurso de reposición, resuelto el 14 de octubre de

² Resolución de 3 de junio de 2010 y resolución de fecha 14 de octubre de 2010 sobre el recurso de reposición AJ 2010/1270.

³ Resolución de fecha 11 de noviembre de 2010, sobre la propuesta de nuevo servicio de acceso mayorista de banda ancha.

⁴ Página 9 de la resolución DT 2008/674 (el subrayado es añadido): "Por consiguiente, la transformación no debe ser una mera réplica de todos los procesos, u otros aspectos cualesquiera, de los servicios actuales. Telefónica desea aprovechar la renovación y las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías para realizar una transformación que mejore los servicios en sus diversas componentes. Una transformación de esta envergadura y alcance es un proceso complejo que requiere de una estricta planificación. En el caso que nos ocupa la complejidad se multiplica, pues la transformación afecta no sólo a Telefónica sino también a los procesos de negocio del resto de operadores."



2010, con lo cual se asumió que los operadores daban su acuerdo a las fechas propuestas y se encontraban en condiciones de adaptar sus sistemas y procesos conforme al calendario previsto.

Las inconsistencias entre el documento de definición comercial y guías de uso de los WS que dificultan los desarrollos no se perciben como elemento bloqueante o que imposibilite el progreso en los desarrollos de los sistemas de los operadores que manifiesta Orange. Es necesario recordar que, respecto de la infraestructura tecnológica de base y las herramientas y metodologías de desarrollo a utilizar, la arquitectura de NEON está bien definida al menos desde mediados de 2009, así como su estructura modular básica.

El calendario de la resolución DT 2008/674 permitió despejar con la suficiente antelación las incertidumbres respecto de las fechas de disponibilidad de los diferentes módulos, tanto en fase de pruebas como en producción comercial. Además, se establecían con claridad los hitos de entrega de las necesarias especificaciones de detalle de los diferentes WS, y esto, por sí mismo, es ya una valiosa ayuda a la hora de planificar correctamente, en tiempo y medios a emplear, los distintos proyectos de desarrollo de los operadores que dialogarán con la nueva plataforma.

El documento de definición comercial de la prolongación de par no es, en sí mismo, un documento de especificación funcional ni de diseño técnico, por lo que su disponibilidad no está regulada por la resolución antes citada, aunque facilita la interpretación de los procesos de negocio gestionados por NEON. No obstante, su contenido debe ser lógicamente coherente con lo dispuesto en las guías de uso y los ficheros de definición de los WS, que sí son material de uso imprescindible por los equipos de desarrollo.

Si bien se han puesto de relieve ciertas inconsistencias entre las especificaciones de los WS (guías de uso y ficheros de definición) y el contenido de dicho documento de definición comercial, junto a determinadas ambigüedades necesitadas de una mayor concreción, se dan dos situaciones a valorar. La primera de ellas es que se tiene constancia de la voluntad de colaboración de Telefónica, que le ha llevado a distribuir en un plazo breve nuevas versiones de las especificaciones, alineando los contenidos de la diversa documentación y aclarando al tiempo las dudas planteadas.

Y en segundo lugar, situaciones como la descrita son frecuentes en los proyectos de desarrollo de sistemas de información, en los que habitualmente existe una fase inicial de mejora en la definición de las especificaciones, donde el equipo de desarrollo, en estrecha colaboración con la parte que especifica (el cliente, el usuario final o, en este caso, el propietario del sistema al que conectarse), debe aclarar todas aquellas dudas de interpretación o incoherencias que se presenten, a fin de elevar a un nivel adecuado la calidad de la documentación que impondrá los requisitos a cumplir por el sistema. Es una fase, por tanto, que todo proyecto de desarrollo debe superar y que ocupa su lugar en la planificación del mismo.

Por otro lado, no debe olvidarse que Telefónica publica documentos de especificación de sistemas que, en el momento de la redacción y distribución de dicha documentación, están igualmente en fase de desarrollo dado que, como ya se ha indicado, tiene la obligación regulatoria de cumplir con un estricto calendario. No debe sorprender por tanto que cuando estos sistemas llegan a la fase de pruebas existan algunas inevitables desviaciones entre lo especificado y lo efectivamente desarrollado. Ante lo manifestado por los operadores y lo reconocido en gran parte por la propia Telefónica, no parece que dichas desviaciones estén fuera de lo razonable dada la magnitud de los desarrollos asociados a NEON.

De hecho, y dado que se dispone desde octubre de 2010 de una especificación que, aún con las reservas apuntadas, tiene un nivel de detalle suficiente, el avance en los desarrollos de los operadores hubiese permitido detectar y pulir otras posibles deficiencias, ocultas



incluso para la propia Telefónica y seguramente inevitables, que de otro modo nunca saldrían a la luz, lo cual posiblemente ha sido lo ocurrido con Jazztel, primer operador en utilizar el módulo de averías, en el caso de la modificación en dicho módulo a finales de febrero de 2011 aludida por Orange en sus segundas alegaciones.

En cuanto a GESCAL, se asumió en el expediente DT 2008/674 que dicha herramienta constituía con carácter general la piedra angular de los procesos de provisión de servicios mayoristas en NEON⁵, y así fue entendido e incluso solicitado expresamente por alguno de los interesados que formularon alegaciones. En consecuencia, sorprende ahora que se traiga a colación dicho asunto como argumento que eventualmente podría justificar un retraso en el calendario aprobado. Por último, en lo concerniente al expediente DT 2010/1756 sobre traspasos, se considera una futura evolución de la funcionalidad actualmente especificada para la primera versión de NEON (julio 2011) para la que se ha propuesto⁶ una fecha de disponibilidad que no interfiera con los desarrollos ya en curso y los previstos.

En definitiva, en la resolución DT 2008/674 se comprometieron unos plazos para la disponibilidad de los diferentes módulos de prolongación de par en NEON que obligan regulatoriamente a Telefónica, quien debe planificar y disponer los recursos necesarios para cada fase, asumiendo las correspondientes inversiones. Habida cuenta de lo anterior, no son admisibles argumentos relativos a la incursión en importantes costes por parte de los operadores alternativos para adaptarse en las fechas previstas -menos aún esgrimiendo que la causa del sobrecoste son otros operadores que sí van a hacerlo- no habiéndose encontrado motivos objetivos o dificultades sobrevenidas que pudieran justificar tal retraso, toda vez que el calendario fue aprobado con el consenso de todas las partes.

Por el contrario, resulta esencial mantener una planificación estable para ofrecer una certidumbre a los agentes implicados en los desarrollos. En efecto, si se alterasen las fechas de implantación de forma indiscriminada, máxime con tan escasa antelación, los perjuicios que se ocasionarían tanto a Telefónica como a los operadores que pretendan incorporarse a NEON en los hitos previstos serían importantísimos. Además, ello dejaría carente por completo de contenido la planificación aprobada formalmente y se favorecería la ralentización de los desarrollos, cuando esta Comisión debe velar por que las mejoras en procesos y servicios mayoristas sean implantadas siempre en el menor plazo objetivo posible, que fue el criterio seguido en la resolución DT 2008/674.

Procedimientos OBA afectados por la migración

La migración de la prolongación de par, cuyo piloto productivo tiene marcado su inicio el 1 de julio de 2011, afecta a las siguientes funcionalidades de la OBA:

1. Procedimientos de prolongación del par (apartado 1.5.4)
 - Alta/cambio de modalidad
 - Baja
 - Cancelaciones
 - Instalación de splitter y PTR
 - Basculación de par

⁵ Véase página 8 de la resolución DT 2008/674.

⁶ Informe de audiencia de fecha 17 de mayo de 2011 emitido en el seno del expediente DT 2010/1756 sobre la modificación de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA) en relación a los traspasos de operador y al Plan de Gestión del Espectro para la señal VDSL2.



- Migraciones masivas
 - Procedimiento de garantía de calidad
2. Servicios de acceso a la información de la OBA:
 - Servicio de Caracterización de Pares de Abonado (apartados 4.7 y 4.8)
 3. Gestión de incidencias (apartado 1.6): tratamiento incidencias de provisión
 4. Plan de gestión del espectro en la planta de abonado
 - Servicio de reubicación de pares (apartado 6.7.3)
 - Servicio de modificación de la señal desplegada sobre un par (apartado 6.7.4)

Durante el periodo de convivencia de sistemas, lógicamente, deberán necesariamente coexistir también dos versiones de la OBA, es decir: las modificaciones aquí aprobadas únicamente afectarán a la tramitación de solicitudes e incidencias de prolongación de par gestionadas a través de NEON. Las solicitudes gestionadas a través de SGO se regirán por lo establecido en la OBA actualmente vigente (abril 2011) para los servicios y funcionalidades arriba relacionados.

5 Análisis de las modificaciones propuestas por Telefónica

Telefónica estructura en tres categorías las modificaciones propuestas para alinear el texto de la OBA vigente con la definición comercial del servicio fruto de los trabajos del Foro:

1. Funcionalidades incorporadas a la OBA con la finalidad de facilitar a los operadores la gestión de los servicios:
 - Cambios de modalidad desde acceso indirecto sin STB⁷ (indirecto *naked*) a desagregado, que no estaban explícitamente recogidas.
 - Campos adicionales en las bases de datos de la OBA (administrativo, GESCAL, medidas internas de atenuación, etc.)
 - Opción de informar a Telefónica del número de teléfono portado asociado a la petición de baja de un bucle (facilita la posibilidad de no facturar la baja al operador de forma automatizada).
2. Mejora y simplificación de procesos de la OBA, con la finalidad de optimizar y eliminar actuaciones o validaciones evitables:
 - Se simplifican los procesos de grupos de líneas y reubicación de par, para adecuarlos a la operativa general habitual.
 - Se simplifican los procesos de solicitud para limitar los rechazos, reduciendo el número de campos obligatorios.
 - Se suprime la necesidad de identificar los tipos de movimientos, de forma que solo es necesario que identifiquen el servicio final deseado, reduciendo así validaciones y rechazos.
3. Actualizaciones en la redacción de la OBA para ajustarla a la realidad actual de servicios y procesos:
 - Se detalla el procedimiento de cambio de *splitter* de compartido dentro del apartado de prolongación de par (antes constaba como referencia en el apartado de acceso indirecto).

⁷ Servicio Telefónico Básico.



- Identificación de domicilios mediante código GESCAL, según lo dispuesto en el expediente DT 2008/674.
- Descripción del servicio de acceso compartido sin STB al mismo nivel que desagregado y compartido, incluyendo también las menciones pertinentes en el contrato tipo.
- Los plazos quedan referenciados a lo indicado en el capítulo de ANS.
- Se eliminan formularios dejando solo el listado de campos obligatorios y refiriendo el detalle de implementación a las guías de uso.
- Corrección de erratas en el contrato tipo de acceso compartido.

En líneas generales, el documento de definición comercial en su versión 5 (en lo sucesivo, DDCv5) representa un adecuado entendimiento de los procedimientos funcionales asociados al servicio de prolongación de par contenidos en la OBA y un correcto desarrollo de los mismos para su implementación en el nuevo entorno de sistemas NEON.

Por otra parte, una vez analizados los cambios en la redacción de la OBA propuestos por Telefónica (detallados en la tabla del Anexo 1), se consideran en su mayoría acertados y suponen, tal y como ésta razona en su escrito, una actualización, mejora y adaptación de los procesos asociados al servicio de prolongación de par.

Ahora bien, se ha observado la necesidad de incorporar determinadas variaciones, puntualizaciones y mejoras en la redacción, que se explican sucintamente también en la citada tabla del Anexo 1. A continuación, se analizan con mayor detalle las modificaciones de mayor relevancia realizadas sobre el texto de la OBA propuesto por Telefónica:

Incidencias de provisión

La tramitación de las incidencias de provisión es un aspecto relevante al cual Telefónica ha dado un tratamiento en el DDCv5 que difiere sustancialmente respecto a lo especificado en la OBA vigente y se considera que ello no ha sido reflejado adecuadamente en su propuesta de modificación, como se verá a continuación.

Actualmente la OBA distingue entre tres tipos de incidencias:

1. Incidencias de provisión: referidas al conjunto de actividades de tramitación y provisión (pueden interponerse desde el momento de la solicitud hasta la aceptación, o hasta 5 días después si el servicio no incluye aceptación expresa). La provisión no se considera finalizada de forma efectiva en tanto no hayan sido resueltas.
2. Incidencias por averías: referidas al funcionamiento de cualquier elemento de red dentro del ámbito de responsabilidad de Telefónica (anomalías posteriores a la entrega efectiva del servicio).
3. Incidencias por interferencias.

Pues bien, en la definición de procesos del DDCv5, está permitido el cierre de una provisión de prolongación de par sin haberse resuelto satisfactoriamente la correspondiente reclamación o incidencia de provisión por entrega incorrecta que pudiera haber interpuesto el operador (esto puede apreciarse con mayor detalle en el flujograma del Anexo 2, extraído del DDCv5). Esto es, la provisión puede finalizarse sin estar el servicio operativo de manera efectiva, lo cual se desvía de las previsiones de la OBA relativas al tratamiento de incidencias (véase apartado 1.6.2):

“A todos los efectos, se considerará que la finalización de la provisión del servicio no ha finalizado hasta que las incidencias de provisión no hayan sido resueltas.”



A cambio, Telefónica ha dispuesto un mecanismo de cierre del proceso de provisión, para que el operador pueda abrir una avería de manera ágil (a nivel de sistemas no es posible abrir una avería si la provisión no está finalizada, por la propia definición de avería en OBA).

Los operadores se han mostrado en general favorables a tratar este tipo de incidencias de provisión (comúnmente denominadas “averías de infancia”), mediante el módulo de gestión de averías, por razones puramente operativas y prácticas. Entre otras ventajas, el módulo de averías (tanto en SGO como en NEON) es más sofisticado a los efectos de intercambiar información de diagnóstico, gestionar la realización de pruebas conjuntas y otro tipo de actuaciones que facilitan la resolución de incidencias cuya naturaleza requiera de un análisis y acciones de mayor complejidad.

Ahora bien, esto tiene sus connotaciones a efectos de cómputo de plazos de provisión y otros aspectos regulatorios, como es la comparativa de los indicadores de calidad. Si bien no se desea alterar los procesos operativos –cuya implementación en sistemas se encuentra en curso- resultan necesarias las siguientes acciones en la OBA para que los procesos del DDCv5 tengan un adecuado alineamiento con las obligaciones de Telefónica asociadas a cumplimiento de ANS y no discriminación en plazos:

1. Creación de una nueva categoría de incidencias: “averías de infancia” (caso particular de incidencias por avería): todas aquellas averías abiertas hasta transcurridos 5 días desde la finalización de la solicitud tanto si hay aceptación expresa por parte del operador como si no la hay. Evidentemente, este tipo de averías reflejan entregas defectuosas del servicio e implícitamente suponen la ‘no aceptación’ de dicha entrega por parte del operador. En consecuencia, el tiempo que invierta Telefónica en solucionarlas sumará al que hubiera transcurrido ya en el proceso de provisión.

*“El operador también podrá iniciar incidencias por averías hasta transcurridos 5 días desde la remisión de la comunicación de **finalización de solicitud**⁸ por parte de Telefónica cuando el servicio no haya sido provisionado correctamente, con independencia de si se ha producido la aceptación expresa o no. Este tipo de incidencias se denominan **averías de infancia** y, a todos los efectos, se considerará que la provisión del servicio no ha finalizado hasta que las averías de infancia no hayan sido resueltas. Por lo demás, constituyen un caso particular de las incidencias por avería y se gestionarán a través de los mismos cauces, siéndoles de aplicación idénticos tratamiento y tiempos de resolución.”*

2. Modificación de los indicadores de calidad “Tiempo medio de provisión del servicio” y “Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias” en coherencia con la creación de esta nueva subcategoría de averías. De forma adicional, se desglosa el servicio de acceso compartido sin STB dentro de la prolongación de par. De este modo, queda modificado lo dispuesto en el Anexo II de la resolución MTZ 2005/1054 (14 de septiembre de 2006) de acuerdo a lo indicado en el Anexo 3 de la presente resolución.

Otras variaciones propuestas

- Introducción: se delimitan los capítulos y apartados concretos afectados por la migración de prolongación de par a NEON (de esta manera se evita la necesidad de evolucionar

⁸ Desde el momento en que la solicitud de provisión conste como finalizada en el sistema, podrá comunicarse una avería a través del módulo de gestión de averías. En caso de denegación de la apertura de incidencia por causas ajenas al operador (por ejemplo, falta de actualización de los sistemas internos de Telefónica), se considerará que la avería está abierta, a todos los efectos, desde la fecha y hora que constase en la primera solicitud de apertura denegada.



dos versiones diferentes de la OBA para ulteriores modificaciones cuyo objeto recayese en apartados diferentes a los aquí tratados).

- Sustitución de la mención relativa a que se mantendrán las medidas registradas "mientras no cambien las características físicas del bucle" introducida por Telefónica en el apartado de garantía de calidad (apartado 1.5.4.13) por "mientras no cambien las características topológicas o de trazado del bucle".
- Eliminación de las tablas "causas rechazo y franqueo" (incidencias provisión) y "codificación causas y localizaciones" (averías), con objeto de simplificar la versión del texto que regirá en el caso de NEON.

Por último, resulta de capital importancia remarcar que ninguna de las variaciones introducidas en la propuesta de Telefónica modifica a efectos prácticos los procesos operativos definidos en el DDCv5 no teniendo, en consecuencia, impacto alguno sobre los desarrollos en curso en los sistemas de Telefónica y los operadores. Únicamente se ha pretendido clarificar, mejorar la redacción y completar el esfuerzo realizado por Telefónica en cuanto a la adaptación, actualización y alineación del texto de la OBA con la especificación técnica de detalle de los procedimientos operativos.

Asimismo, y aunque ello no tiene implicaciones en el texto de la OBA, cabe reseñar que Telefónica repite en diferentes puntos del DDCv5 que: *"La cancelación de una solicitud llevará asociada la posible cancelación de la reclamación por demora que pudiera existir."* Pues bien, lo anterior es necesariamente coherente a nivel de sistemas, pero es importante matizar que la cancelación de la reclamación por demora no supone en modo alguno la renuncia por parte del operador a exigir a Telefónica las eventuales responsabilidades que pudieran corresponder.

6 Otros asuntos

En otro orden de cosas, la Resolución de 2 de abril de 2009 relativa al expediente DT 2008/196 que modificó la OBA en aspectos relacionados con el nivel de calidad del servicios de prolongación de par señaló que de acuerdo con las aclaraciones recibidas de Telefónica, la atenuación teórica consignada en la base de datos de pares estaba referida a estimaciones a una frecuencia de 300 kHz y no a 150 kHz como se indicaba en versiones anteriores de la OBA.

En base a ello se realizó la corrección en el capítulo sobre los sistemas de información de la OBA, indicando que el valor de la atenuación teórica del par incluido en la base de datos de pares está referido a la atenuación a 300 kHz y no a 150 kHz. No obstante, por coherencia y por derivarse de las atenuaciones indicadas en dicha base de datos, la corrección anterior debe incluir también la sustitución, en el punto 6.5.1 del Plan de Gestión del Espectro de la OBA, del valor 150 kHz por el de 300 kHz, como frecuencia a la que se refiere la atenuación de 48dB que define una de las condiciones para permitir la interceptación de pares por un nodo de acortamiento.

Por otro lado, en la Resolución DT 2007/709, de 31 de julio de 2008, esta Comisión impuso un descuento en los servicios de acceso indirecto a los operadores afectados por la instalación de nodos remotos de acortamiento de bucle. Dicho descuento no fue incorporado al texto de la OBA, lo que produce una cierta dispersión en la información sobre las condiciones aplicables a dichas ofertas mayoristas. Con el fin de corregirlo, se incorpora en la lista de precios el mencionado descuento.

Conforme a los anteriores hechos y fundamentos de derecho, esta Comisión,



RESUELVE

PRIMERO.- Modificar el texto de la OBA según los cambios recogidos en el Anexo 5. La presente resolución surtirá efectos a partir del 1 de julio de 2011, fecha de la disponibilidad precomercial (inicio del piloto productivo) del servicio de prolongación de par en NEON.

SEGUNDO.- Revisar los indicadores de calidad "*Tiempo medio de provisión del servicio*" y "*Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias*", establecidos mediante la resolución MTZ 2005/1054 de fecha 14 de septiembre de 2006, de acuerdo a lo señalado en el Anexo 3 de la presente resolución.

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

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

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.12 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 del la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Jorge Sánchez Vicente, con el Visto Bueno del Presidente, Bernardo Lorenzo Almendros.



Anexo 1. Resumen propuestas de modificación

| Apartado OBA | Cambios introducidos por Telefónica en la OBA | Variaciones propuestas sobre el texto de Telefónica |
|---|---|--|
| 0. Introducción | 1. Fecha versión e índice (splitter y compartido sin STB). | Delimitación capítulos y apartados afectados por la migración de prolongación de par a NEON. |
| | 2. Cláusula convivencia versiones OBA SGO/NEON. | |
| 1.1. Casuística de los pares de cobre susceptibles de acceso al bucle | 1. Menciones compartido sin STB. 2. Simplificación grupos pares. | Sin cambios |
| 1.3. Servicio de acceso desagregado compartido al par de cobre | 1. Aclaraciones compartido sin STB. | Sin cambios |
| 1.5.4. Procedimiento de prolongación del par | 1. Integración servicio compartido sin STB. | Sin cambios |
| | 2. Simplificación campos formularios y causas rechazo. | Sin cambios |
| | 3. Referencias a plazos se llevan al ANS. | Sin cambios |
| | 4. Eliminación tipo movimiento/traspaso. | Sin cambios |
| | 5. GESCAL y WS (supresión referencias a interfaz web). | Sin cambios |
| | 6. Simplificación grupos pares. | Sin cambios |
| | 7. Simplificación interacciones traspasos. | Se sustituye mensaje "prolongación terminada" por "trabajos finalizados" para alinearlo con DDCv5. |
| | 8. Procedimiento baja. | Sin cambios |
| | 9. Inclusión procedimiento instalación splitter. | Sin cambios |
| | 10. Migraciones masivas (simplificación formularios y añade compartido sin STB) | Sin cambios |
| | 11. Matizaciones sobre registro atenuación integrada. | Se sustituye "mientras no cambien las características físicas del bucle" por "mientras no cambien las características topológicas o de trazado del bucle" en el apartado de garantía de calidad. |



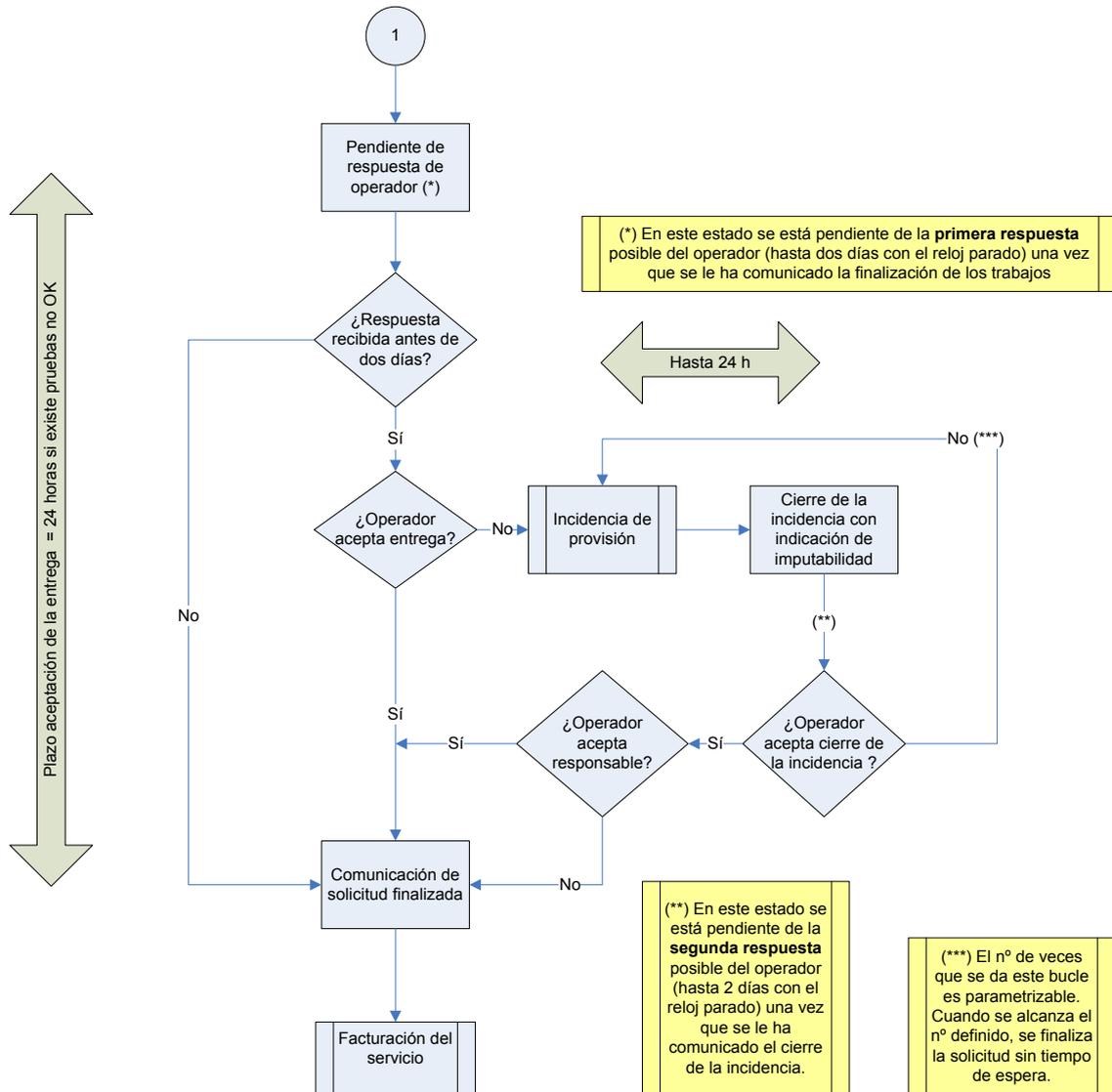
COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

| | | |
|---|--|--|
| 1.5.5. Procedimientos de provisión de los servicios de acceso indirecto | 1. Eliminación referencia a la prolongación de par. | Sin cambios |
| 1.6. Gestión de incidencias | 1. Se añade el término "reclamaciones" (asimilable a incidencias de provisión). | Modificaciones en tratamiento incidencias de provisión (aplicable a prolongación de par y también a otros servicios asociados). Se crean las "averías de infancia" y se modifican los indicadores de calidad en consonancia. |
| | 2. Referencia a guías de uso. | Se eliminan las tablas "causas rechazo y franqueo" (incidencias provisión) y "codificación causas y localizaciones" (averías) |
| 4. Servicios de acceso a la información de la OBA | 1. Inclusión de la atenuación integrada del operador y de Telefónica en la BD pares. | Sin cambios |
| | 2. Inclusión de administrativo y GESCAL en BD pares. | |
| | 3. Recomendación indicar modalidad y tecnología previstas en caracterización par. | |
| | 4. Simplificación formulario caracterización. | |
| | 5. WS (supresión referencias a interfaz web). | |
| | 6. Plazos se referencian al apartado ANS. | |
| 6. Plan de gestión del espectro en la planta de abonado | 1. Simplificación reubicación par. | Correcciones y aclaraciones redacción |
| | 2. Simplificación modificación señal desplegada | |
| | 3. WS (supresión referencias a interfaz web). | |
| Anexo 1: Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) | 1. Eliminación ANS desagregación parte de pares de un grupo | Se añade referencia a ANS de NEON |
| Anexo 2: Contratos tipo | 1. Inclusión compartido sin STB en contrato tipo desagregado. | Sin cambios |
| | 2. Corrección de erratas. | |



Anexo 2. Diagrama de flujo del proceso de provisión en el DDCv5

Plazo de aceptación de la entrega





Anexo 3. Modificación indicadores de calidad

En relación a los servicios sobre los que Telefónica debe detallar los indicadores de calidad, el punto correspondiente a prolongación de par queda redactado como sigue:

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

La definición de los indicadores de calidad “tiempo medio de provisión del servicio” y “porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias” queda modificada del siguiente modo:

- Tiempo medio de provisión del servicio:

Es el tiempo medio de provisión del servicio, medido en días laborables para las altas del mes al que se refiere la medida. Este parámetro es aplicable a los siguientes servicios:

*Prolongación del par: el tiempo de provisión se mide desde el hito inicial marcado en la OBA (recepción de la solicitud del operador) hasta la **entrega efectiva del servicio**. En caso de incidencias de provisión o averías de infancia, el servicio no se considerará entregado hasta su resolución satisfactoria.*

GigADSL: el tiempo de provisión se mide desde el hito inicial marcado en la OBA (recepción de la solicitud del operador) hasta la comunicación de la entrega del servicio. En caso de incidencias de provisión o averías de infancia, el servicio no se considerará entregado hasta su resolución satisfactoria.

ADSL IP: el tiempo de provisión se mide desde la recepción de la solicitud del operador hasta la comunicación de la entrega del servicio. En caso de incidencias de provisión o averías de infancia, el servicio no se considerará entregado hasta su resolución satisfactoria.

- Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias

Se calcula dividiendo el número de solicitudes que han sido entregadas en el penúltimo mes y que no han sufrido ni un retraso en la entrega ni han generado incidencia alguna (ni de provisión ni por avería o avería de infancia) por el número total de solicitudes entregadas en el penúltimo mes.



Anexo 4. Resumen de alegaciones

A. Consideraciones generales

Telefónica señala su positiva valoración general del informe de audiencia, pues a su juicio refleja en gran medida lo acordado en las reuniones del Foro de Sistemas, efectuando únicamente una serie de matizaciones sobre aspectos puntuales. Telefónica recalca nuevamente la importancia de ceñirse al alcance referido a los mínimos cambios de procesos, servicios y funcionalidades acordados en el contexto de la migración a NEON.

Orange considera, en relación a la entrada en vigor de los aspectos tratados en el expediente, que la modificación del parámetro “tiempo medio de provisión del servicio” no tendría que retrasarse, de manera que Telefónica tenga que empezar a contemplar el tiempo de resolución de incidencias, así como la publicación de la información relativa al acceso compartido sin STB.

Contestación

Las modificaciones introducidas en la OBA por medio de la presente resolución pretenden reflejar los procedimientos operativos del módulo de prolongación en NEON que actualmente se encuentran en proceso de implantación, tal y como solicita Telefónica. No implican, en consecuencia, ningún desarrollo nuevo o cambios en los actualmente en curso.

En cuanto a los indicadores de calidad, se trata de revisar los criterios en el cálculo y publicación de los datos que se establecieron en la resolución MTZ 2005/1054, revisión necesaria al introducir en la OBA el concepto de averías de infancia. Evidentemente, los criterios deben ser los mismos para las solicitudes cursadas a través de SGO y NEON. Por lo tanto, su entrada en vigor no está ligada al inicio del piloto productivo de prolongación de par en NEON, en línea con lo alegado por Orange, y así fue ya recogido en la propuesta del informe de audiencia al incluirse esta obligación en un resuelve específico.

B. Procedimiento de garantía de calidad

Telefónica aclara que en su propuesta inicial cuando hablaba de “características físicas del bucle” se refería a cambios en la topología o trazado, según presentó en octubre de 2009 en el Foro de Sistemas. En estos casos, las medidas anteriores no reflejarían las características actuales del bucle, destacando además que en general los cambios se hacen para mejorar los bucles, por lo cual los datos de atenuación habitualmente mejoran. Por lo tanto, Telefónica propone modificar la mención (eliminada en la audiencia) en este sentido.

Contestación

Se acepta la matización propuesta por Telefónica, sustituyéndose la mención general a las características físicas del bucle, por la de topología y trazado, más específica.

C. Averías de infancia

Telefónica manifiesta que debería asimilarse el plazo de 5 días para la apertura de una avería de infancia, al plazo de 2 días para pruebas tras el mensaje de fin de trabajos, al entender que es suficiente, pues el operador no requiere desplazarse “in situ” a la central para las comprobaciones y es el primer interesado en restablecer el servicio al cliente. El plazo de 2 días se contaría a partir de la comunicación de fin de solicitud.



ASTEL, Orange y Vodafone muestran su acuerdo con la propuesta del informe, proponiendo completarla en una serie de aspectos. En primer lugar, ASTEL y Orange entienden que debe sustituirse en el texto propuesto la mención a “comunicación de finalización de los trabajos” por “comunicación de solicitud finalizada”. En segundo lugar, ASTEL y Orange solicitan que se matice expresamente que tanto la finalización automática de la provisión como la apertura de una avería de infancia llevan implícito el rechazo del operador de la entrega del servicio. Por último, ASTEL y Orange proponen indicar expresamente que la solicitud debe finalizarse automáticamente y sin tiempo de espera en caso de que el operador rechace por segunda vez el franqueo de una incidencia de provisión.

Ahora bien, ASTEL y Vodafone aluden a problemas de inconsistencias en los sistemas internos de Telefónica que hacen extremadamente lento el mecanismo de cierre administrativo de la provisión. Vodafone aporta un registro de las comunicaciones intercambiadas con el área técnica de Telefónica, desde agosto de 2009, en relación a problemas asociados a la imposibilidad de abrir averías por falta de actualización del estado de la solicitud en los sistemas internos de Telefónica.

En consecuencia ASTEL y Vodafone solicitan la inclusión de un ANS sujeto a penalizaciones de tal forma que desde el mismo momento en que la solicitud conste como finalizada, todos los sistemas de Telefónica sean actualizados con carácter inmediato y no se rechace la apertura de averías de infancia a partir de ese mismo instante. Vodafone considera que estas medidas deberían aplicarse también al servicio de acceso indirecto, puesto que los problemas también afectan al servicio ADSL-IP, problemas que no se resolverían hasta la migración de este módulo a NEON (abril de 2013).

Orange hace alusión a la resolución DT 2009/1409, sobre las desagregaciones incorrectas, donde se trataban las incidencias tras la entrega del servicio. Orange considera que la propuesta del informe introduce un cambio importante en el cálculo del parámetro “tiempo medio de provisión del servicio”, y que añade claridad y coherencia, pero en ningún caso introduce ninguna novedad en el cálculo teórico del indicador “porcentaje de entregas en plazo y sin incidencia”, que ya contemplaba tanto incidencias como averías.

Orange considera importante establecer un nuevo ANS en la OBA que recoja el porcentaje máximo aceptable de incidencias asociadas a la entrega del servicio, porcentaje que no debería ser nunca superior al 3%, en su opinión. Orange estima que el porcentaje de entregas incorrectas a nivel mayorista es en realidad bastante superior al publicado por Telefónica, ya que ésta excluye las incidencias que a su juicio no le son imputables y los indicadores de calidad para acceso compartido no tienen en cuenta el acceso compartido sin STB. Solicita Orange que dicho servicio sea desglosado en los indicadores de calidad, manifestando que a su juicio Telefónica ya debería haberla facilitado atendiendo a su obligación de no discriminación.

De forma adicional, solicita Orange que la OBA asimile las averías de infancia a las averías de prioridad media, puesto que implican incomunicación del abonado.

Orange quiere dejar constancia de que la información contenida en SICOBA sobre el servicio de prolongación es insuficiente para que los operadores puedan descartar la existencia de prácticas discriminatorias por diversos motivos, pero especialmente porque su acceso no es público para los operadores. Asimismo, hace alusión a la desactualización de los ANS de la OBA vigente en cuanto a los tiempos máximos.



Contestación

En primer lugar, conviene recoger en el texto de la OBA la matización solicitada por ASTEL, Orange y Telefónica relativa al punto de referencia para contabilizar los 5 días (mensaje de “solicitud finalizada”, en lugar de “trabajos finalizados”).

Por el contrario, no puede admitirse la petición de Telefónica de reducción del mencionado plazo de 5 a 2 días. El plazo de 5 días propuesto guarda coherencia con el actualmente en vigor para abrir una incidencia de provisión tras la finalización de la solicitud para servicios donde no se ha incluido la aceptación de la entrega. En efecto, una avería de infancia no es más que una incidencia de provisión por mala entrega que se gestiona a través del módulo de averías tras cerrar la provisión, haya o no el operador aceptado la entrega.

Además, a la vista de las alegaciones de los operadores sobre las inconsistencias en los sistemas internos de Telefónica que impiden abrir averías de manera ágil tras el fin de la solicitud en SGO o NEON, es importante resaltar la extrema importancia de que Telefónica disponga los medios necesarios para solventarlos, en aras a reducir al máximo el tiempo de resolución de la incidencia del usuario final.

Por otra parte, dada la relativa frecuencia con que se producen dichas inconsistencias (2.000 averías de Vodafone rechazadas desde agosto de 2009) conviene indicar expresamente que, una vez la provisión conste como finalizada en SGO/NEON, ante denegaciones de la apertura de una avería de infancia al operador por inconsistencias o falta de actualización en los sistemas internos de Telefónica, se considerará a todos los efectos como fecha y hora de apertura de la avería la de la primera comunicación del operador tras el cierre de la provisión. Cualquier retraso ocasionado por estas inconsistencias debe añadirse al plazo total de provisión de la solicitud, y el operador podrá reclamar a Telefónica las responsabilidades que correspondan.

La apertura de una avería de infancia supone, evidentemente, que no se ha aceptado la entrega del servicio y así se estableció en el texto sometido a audiencia⁹ que ya recoge la solicitud de ASTEL y Orange en este sentido. Por tanto, el texto es suficientemente claro, no siendo necesario añadir el detalle de casuísticas solicitado por ASTEL y Orange, que vendría a complicarlo en exceso.

En cuanto a la asimilación de las averías de infancia a averías de prioridad media, en el texto propuesto se indica expresamente que las averías de infancia constituyen un caso particular de avería y están sujetas a idéntico tratamiento y tiempos de reparación, lo cual cubre la precisión solicitada por Orange.

En relación los indicadores de calidad para el servicio de acceso compartido sin STB, dado el volumen actual de accesos en esta modalidad, resulta procedente que Telefónica comience a presentarlos de forma desglosada según lo solicitado por Orange, en coherencia con la adaptación que ha realizado Telefónica para reflejar dicho servicio en la OBA al mismo nivel que el acceso completamente desagregado y el acceso compartido.

Por último, el sistema de información de planificación y seguimiento (aplicación denominada SICOBA) no es materia de este expediente, ni tampoco lo es la modificación de los ANS de

⁹a todos los efectos, se considerará que la provisión del servicio no ha finalizado hasta que las averías de infancia no hayan sido resueltas”



la OBA vigente, por lo que deben desestimarse las alegaciones de Orange sobre estos asuntos. Cabe únicamente confirmar que, efectivamente, la modificación del indicador de calidad “porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias” no viene a introducir novedad alguna con respecto a su cálculo, únicamente se señalan explícitamente los tres tipos de incidencias posibles para mayor claridad.

D. Calendario de migración

ASTEL y Orange consideran importante actualizar la información sobre calendarios contenida en el informe de audiencia, en lo relativo a los módulos de Servicios de Información y de Prolongación de par. En el caso de los Servicios de Información, estiman que debe incluirse la fecha de apagado en SGO y que, tras cuatro prórrogas acordadas entre Telefónica y los operadores alternativos, es de 31 de mayo de 2011.

ASTEL y Orange creen importante recoger la prórroga del periodo de convivencia SGO/NEON de la prolongación de par acordada hasta el 1 de julio de 2012, pues el hecho de que en el informe se haya reflejado como fecha de apagado de SGO el 31 de enero de 2012 está generando innecesaria preocupación e inseguridad entre todos los operadores asociados.

Jazztel solicitó en sus primeras alegaciones el retraso en seis meses del inicio del piloto productivo, a la vista de los costes que le supone migrar el 1 de julio, haciendo alusión también al expediente DT 2010/1756 sobre traspasos entre terceros en curso que introducirá nuevos desarrollos.

No obstante, en sus segundas alegaciones, Jazztel rectificó su postura tras haber analizado internamente el posible riesgo de que el retraso en la migración a NEON de la prolongación de par pudiera afectar a la entrada en funcionamiento de NEBA. Por consiguiente, Jazztel manifiesta estar dispuesta a asumir el sobrecoste de cumplir el plazo previsto para el piloto productivo, pero considera necesario que esta Comisión vele por el cumplimiento de los calendarios previstos, adoptando las medidas que considere necesarias para tal fin.

Jazztel recalca que el retraso por parte del resto de los operadores no debe repercutir en la entrada en funcionamiento de NEBA y además llama la atención sobre el hecho de que el incumplimiento del calendario por parte de los demás operadores le obliga a incurrir en unos gastos e inversión adicional, pues le obliga a mantener dos plataformas durante más tiempo.

Orange formula alegaciones en contestación a Jazztel, indicando que los calendarios previstos son irreales (por la introducción de GESCAL, errores en la documentación, cambios de procesos y codificación y expediente de traspasos entre terceros en curso, entre otros motivos) y solicita nuevamente la alineación de la fecha de apagado de SGO en la resolución con el acuerdo del Foro (1 julio 2012).

Orange alude a las modificaciones en el módulo de gestión de averías a finales de febrero de 2011, que tuvieron como consecuencia la distribución por parte de Telefónica de una nueva versión de la documentación el 14 de marzo que, inexplicablemente Jazztel parece no sólo no haber detectado a la vista de su correo electrónico de 21 de marzo sino que, además, parece no haber tenido consecuencia negativa alguna en sus desarrollos, sino todo lo contrario dado que incluso aseveraba que la semana siguiente ampliarían la gestión de averías al ámbito nacional.

A continuación, Orange vierte una serie de juicios de valor sobre los motivos que en su opinión han movido a Jazztel en sus primeras y segundas alegaciones (tacha a estas últimas de inexactas, irreales e inverosímiles). También efectúa Orange una valoración subjetiva sobre la actuación de Jazztel en el Foro desde julio de 2009, cuestionando, entre



otras cosas, su credibilidad para completar los desarrollos del módulo de prolongación de par en julio de 2011. Orange solicita que esta Comisión compruebe el cumplimiento estricto por parte de Jazztel de lo afirmado en sus alegaciones y valore el perjuicio que ocasiona a los demás operadores por los costes asumidos al tener que recibir y gestionar mensajería procedente de NEON desde julio de 2011, supuestamente de la actividad única de Jazztel.

Vodafone por su parte recuerda que la obligación de utilizar GESCAL, que tiene un impacto imprevisto en sus desarrollos, no estaba contemplada en la resolución DT2008/674. Sin embargo, Vodafone aceptó en el Foro esta modificación a condición de aplazar el apagado de SGO a julio de 2012. Vodafone entiende que Telefónica dio su acuerdo a lo anterior y solicita que así se indique expresamente en la resolución que ponga fin a este expediente.

Vodafone entendía que la revisión del calendario de migración quedaba fuera del ámbito del presente expediente, y muestra su sorpresa en relación a las alegaciones efectuadas por Jazztel. Vodafone manifiesta que también sufre y sufrirá perjuicios económicos en la migración a NEON por causas ajenas a ella. Continúa haciendo alusión a su propuesta de eliminar la Fase I de NEBA, que fue desestimada en el recurso de reposición a la resolución DT 2009/497 y vuelve a solicitar ese retraso. Subsidiariamente, solicita el retraso de prolongación de par en NEON hasta la fecha de implementación de los traspasos entre terceros; subsidiariamente que se mantengan las fechas de la resolución DT 2008/674, ampliando la convivencia de SGO-NEON hasta el 1 de julio de 2012; y subsidiariamente a todo lo anterior, que se obligue a Telefónica a desarrollar la posibilidad de realizar solicitudes mediante el literal del domicilio sin necesidad de utilizar el código GESCAL.

Contestación

En primer lugar, conviene aclarar que el informe de audiencia se limitó exclusivamente a transcribir el calendario aprobado en la resolución DT 2008/674, sin mayor propósito que contextualizar la migración de la prolongación de par dentro de la planificación general de NEON. En este sentido, debe recalarse que las planificaciones del despliegue de los distintos servicios en NEON fueron aprobadas en los expedientes DT 2008/674 y DT 2009/497 y queda fuera del objeto del presente procedimiento analizar nuevamente dicho asunto. En consecuencia, las alegaciones relativas a calendarios de migración no pueden admitirse, ni tienen efectos prácticos en cuanto a la presente resolución, si bien a la vista del contenido de las mismas se ha observado la necesidad de precisar ciertos extremos en el apartado 4 relativo al contexto de la presente resolución.

E. Relación con otros expedientes

ASTEL, Jazztel y Vodafone formulan alegaciones sobre las resoluciones DT 2010/1572 y DT 2010/2002 en cuanto a sus implicaciones prácticas en lo tocante a la implementación de la recuperación de bucle en SGO y NEON.

Contestación

La materialización concreta de la puesta en práctica de la recuperación de bucle solicitada por ASTEL, Jazztel y Vodafone está siendo abordada en el marco de la resolución DT 2010/1756, dada la relación que guarda con los procedimientos de traspaso entre operadores, por lo que se remiten estas alegaciones al dicho expediente para su consideración.



F. Otros

Causas de denegación

ASTEL señala que las causas de denegación de la OBA no coinciden con las guías de uso para NEON, por lo que solicita que en la OBA se haga referencia a las guías de uso, de manera que se tenga una mayor coherencia y puedan modificarse con mayor agilidad.

Contestación

Las causas de denegación de solicitudes de un servicio mayorista se consideran objeto esencial de regulación, por consiguiente esta Comisión no estima procedente su eliminación con carácter general. El apartado 1.5.4.5 de la OBA recoge un listado básico de causas de rechazo, cuyos detalles concretos de implementación pueden ser acordados entre Telefónica y los operadores. De igual manera, los operadores tienen ya actualmente en su mano la posibilidad de definir causas de denegación adicionales con la flexibilidad demandada por ASTEL, pues el listado se deja abierto a “otras causas acordadas entre los operadores autorizados y Telefónica”.

Base de datos GESCAL

ASTEL y Vodafone solicitan la inclusión de una mención expresa a la base de datos GESCAL (tanto ficheros como consulta WS) en el apartado de Servicios de Información de la OBA, así como de los ANS asociados a la creación de códigos GESCAL de finca o calle inexistente en el anexo de acuerdos de nivel de servicio de la OBA (ANS ya recogidos en el DDCv5 para el caso de alta de finca). ASTEL propone un ANS de 48 horas para la creación de calle. ASTEL y Vodafone entienden que su petición cobra mayor sentido si se tiene en cuenta que los ANS de creación de GESCAL serán igualmente aplicables a otros servicios (ello ya está previsto en el caso de NEBA en la resolución DT 2009/497).

Contestación

En primer lugar, esta Comisión estima que no procede, a priori, incorporar el callejero GESCAL como una nueva base de datos en el apartado de Servicios de Información de la OBA, por cuanto que en realidad se trata de una herramienta accesoria para localizar e identificar domicilios de abonado en el ámbito de la provisión de cualquier servicio prestado por Telefónica en general (por ejemplo, AMLT), no solamente de acceso al bucle.

En el DDCv5 se indica (pág. 78): “Se fijará un ANS para el tiempo de alta de calle en GESCAL”. Pues bien, según ha manifestado Telefónica en el ámbito del Foro el tiempo máximo previsto para el alta de calle es de 48 horas, en línea con lo solicitado por parte de ASTEL. En consecuencia, y dado que los WS de alta de direcciones en GESCAL van a estar disponibles de manera inminente, sería conveniente establecer (y recoger en el documento de definición comercial) dicho plazo como valor inicial, sin perjuicio de que éste sea revisado a posteriori.

Consulta de planta técnica

ASTEL manifiesta que la consulta de planta técnica actual de SGO devuelve una información cuya periodicidad de actualización es de 7 días. La consulta es de vital importancia para los operadores, según ASTEL, pues permite a cada operador: verificar y contrastar la situación de las posiciones y regletas de sus tendidos, consultar el grado de ocupación de las centrales y gestionar determinada casuística de rechazos y averías.



ASTEL indica que en el DDCv5 la consulta de planta técnica estará disponible mediante la descarga de un fichero cuya frecuencia de actualización será mensual.

Dado el uso que se hace de esta información, ASTEL ya considera excesiva la frecuencia de actualización actual, que considera el mínimo aceptable (en su opinión debería ser diaria). En consecuencia, ASTEL solicita que el fichero se actualice diariamente o se facilite mediante WS de forma que se pueda consultar en tiempo real y, en su defecto, al menos que se mantenga actualizada semanalmente como sucede ahora. ASTEL recuerda que en la resolución del expediente DT 2008/674 indica expresamente que *“el nivel de información ofrecido en NEON no será en ningún caso menor que el ofrecido en la actualidad por el SGO”*, obligación que parece obviarse en el caso de la consulta de planta.

Contestación

La consulta de planta técnica es una facilidad auxiliar de suministro de información sobre los recursos en centrales, de gran utilidad para los operadores según éstos han manifestado. Aunque dicha consulta no se recoge de forma específica en la OBA como base de datos con entidad propia, parece razonable que su frecuencia de actualización esté en consonancia con la de los ficheros de información descargables correspondientes a las bases de datos OBA, que se refrescan semanalmente en NEON (véase el Anexo 2 de la resolución DT 2008/674), máxime cuando ya en SGO Telefónica ofrece una periodicidad también semanal de actualización para la información de planta.

Asimismo, la disponibilidad de una consulta WS en tiempo real para acceder a la información sobre planta se estima una petición de todo punto razonable por parte de ASTEL, que podrá ser analizada por Telefónica y los operadores para su implementación en próximas versiones de NEON.

Cambios de modalidad y traspasos

Vodafone considera necesario disponer de una consulta WS para obtener los datos del tipo de servicio activo en el acceso a traspasar. Este operador basa su petición señalando que una solicitud de traspaso solamente es válida para clientes con accesos desagregados, no cuando el servicio origen es el acceso indirecto.

Contestación

El problema planteado por Vodafone esta siendo objeto de análisis en el expediente DT 2010/1756. En principio, se estima que la solución idónea no pasaría por la creación del WS para la obtención del tipo de servicio origen solicitado por Vodafone, sino que lo adecuado sería permitir los traspasos con portabilidad desde un acceso indirecto. En este sentido, se ha detectado una incoherencia en el DDCv5, que indica dicha limitación para el caso de acceso desagregado¹⁰, pero no para el servicio de acceso compartido sin STB (esta Comisión entiende que dicha limitación debería suprimirse del DDCv5).

¹⁰ Ver página 27: *“8.Si el nº administrativo se corresponde con un acceso indirecto sin STB, la solicitud será un cambio de indirecto sin STB a desagregado sin o con traspaso, según la titularidad del nº administrativo sea o no del operador solicitante. En este caso no se podrá solicitar portabilidad asociada al proceso de desagregación del bucle.”*



Anexo 5. Modificaciones texto OBA