



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 37/11 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 10 de noviembre de 2011, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual se aprueba la

Resolución sobre la propuesta de oferta de referencia del servicio NEBA remitida por Telefónica de España, S.A.U. (DT 2011/738).

I ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- Propuesta de oferta de referencia del servicio NEBA

Con fecha 1 de marzo de 2011 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de Telefónica de España, S.A.U., (en adelante, Telefónica), en el que esta entidad remite una propuesta de oferta de referencia del servicio NEBA (Nuevo servicio Ethernet de acceso mayorista de Banda Ancha).

SEGUNDO.- Comunicación de inicio del procedimiento

Con fecha 23 de marzo de 2011, y con arreglo a las previsiones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (LRJPAC), esta Comisión inició un procedimiento administrativo de revisión de la oferta de referencia del servicio NEBA, con el objeto de examinar el contenido global de la oferta, salvo los aspectos de precios, que se abordarán en un expediente separado. La notificación del citado acto fue publicada en el Boletín Oficial del Estado de 1 de abril de 2011.

TERCERO.- Requerimiento de información

Con fecha 8 de abril de 2011 se requirió a Telefónica información sobre la caracterización de los pares, el concepto de velocidad de validación y su relación con los perfiles de conexión.

Con fecha 3 de mayo de 2011 se recibió escrito de Telefónica en que daba respuesta a dicho requerimiento de información.

CUARTO.- Escrito de Jazztel

Con fecha 10 de mayo de 2011 se recibió escrito de Jazz Telecom España, S.A., en adelante Jazztel, en que formula una serie de alegaciones.



QUINTO.- Nueva versión del documento de procedimientos

Con fecha 17 de mayo de 2011 se recibió escrito de Telefónica en que remitía una nueva versión del documento de Descripción Técnica del Servicio y procedimientos.

SEXTO.- Escrito de Orange

Con fecha 20 de junio de 2011 se recibió escrito de France Telecom España, S.A., en adelante Orange, en que formula una serie de alegaciones.

SÉPTIMO.-Escrito de BT

Con fecha 6 de julio de 2011 se recibió escrito de alegaciones de BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A.U., en adelante BT.

OCTAVO.- Propuesta de ANS para conexiones de fibra

Con fecha 6 de julio de 2011 se recibió escrito de Telefónica en que remitía una propuesta de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para las conexiones de fibra.

NOVENO.- Escrito de alegaciones de Telefónica

Con fecha 20 de julio de 2011 se recibió escrito de alegaciones de Telefónica.

DÉCIMO.- Trámite de audiencia

Con fecha 27 de julio de 2011 se acordó la apertura del trámite de audiencia del presente expediente, conforme al artículo 84 de la LRJPAC. La notificación del citado acto fue publicada en el Boletín Oficial del Estado de 11 de agosto de 2011.

Presentaron alegaciones las siguientes entidades: Orange, Telefónica, Jazztel, BT y Vodafone España, S.A.U. (en adelante, Vodafone). El Anexo I contiene el resumen de las alegaciones recibidas.

II FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Objeto del expediente

El presente procedimiento tiene por objeto aprobar la oferta de referencia del nuevo servicio mayorista de banda ancha denominado NEBA, salvo los aspectos de precios (que se van a abordar en un expediente al efecto, referencia DT 2011/739), verificando su adecuación a los requisitos regulatorios, en particular, a las obligaciones impuestas por la Resolución por la que se analizan los denominados mercados 4 y 5 y se imponen a Telefónica una serie de obligaciones¹, así como a la obligación derivada del denominado mercado 2 de dar acceso con determinadas garantías para la provisión de telefonía IP².

SEGUNDO.- Habilitación competencial

De acuerdo con el artículo 48.3 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (LGTel, en adelante), en la redacción dada por la Disposición final

¹ Resolución, de 22 de enero de 2009, 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.

² Resolución, de 12 de diciembre de 2008, por la que se aprueba la definición y el análisis del mercado mayorista de acceso y originación de llamadas en la red telefónica pública en una ubicación fija, la designación de operador con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea.



trigésima cuarta de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible, *“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 7.3 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (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 de Acceso³, 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 mayorista de banda ancha, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2 de la Directiva de Acceso y en el artículo 7.3 del Reglamento MAN.

TERCERO.- Obligaciones de Telefónica en el mercado de acceso mayorista de banda ancha (mercado 5) y en el mercado de originación de llamadas (mercado 2)

Dando cumplimiento a su función de definición y análisis de los mercados, con fecha 22 de enero de 2009 esta Comisión adoptó la Resolución de análisis de los mercados 4 y 5 (mercado de acceso físico al por mayor a infraestructura de red en una ubicación fija y mercado de acceso de banda ancha al por mayor)

Dicha Resolución determinó que Telefónica tiene individualmente poder significativo en el mercado 5, en el sentido de lo dispuesto en el apartado 2, artículo 14, de la Directiva Marco⁴, y en el Anexo 2, apartado 8 de la LGTel. En consecuencia, en dicha Resolución se imponen a Telefónica obligaciones de dar acceso, de aplicar unos precios orientados a costes, de ser transparente y no discriminar y de tener cuentas separadas.

En particular, se dispone que Telefónica debe ofrecer un nuevo servicio mayorista de banda ancha que cumpla los siguientes requisitos⁵:

- Opciones suficientes, tanto en términos de parámetros de calidad como de estructura de precios que permitan la configuración flexible de productos minoristas así como su independencia de las ofertas minoristas de Telefónica.
- Oferta de conexiones sin vinculación al servicio telefónico de Telefónica.
- Interfaces de conexión que incluyan el tráfico de la red de agregación Ethernet.

³ 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.

⁴ Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas.

⁵ No obstante, mientras dicho servicio no se encuentre disponible, Telefónica continuará estando obligada a mantener los servicios GigADSL y ADSL-IP actualmente vigentes, asegurando la prestación de los servicios tanto para clientes existentes como para nuevos clientes. En cambio, una vez que el nuevo servicio esté disponible, en los ámbitos de cobertura coincidentes Telefónica no estaría obligada a continuar aceptando nuevas altas sobre los servicios actuales GigADSL y ADSL-IP.



- Número de puntos de entrega sensiblemente inferior a los actuales del servicio GigADSL. La estructura de las demarcaciones se hará considerando el total del territorio y la población nacional.
- Puntos de entrega coincidentes con puntos del actual servicio GigADSL.

Por otra parte, recaen sobre Telefónica también obligaciones en materia de servicios mayoristas para telefonía IP, impuestas a raíz del análisis de mercados de originación de llamadas (mercado 2). Se trata de las obligaciones siguientes: dentro de la obligación de acceso, se impone la obligación de *“Dar acceso a terceros operadores a elementos y recursos específicos de su red necesarios para la provisión de un servicio de tráfico de paquetes de telefonía IP con velocidades nominales en sentido descendente y ascendente y las garantías de retardo, variación en el retardo, pérdida de paquetes y tasa de error requerida, para la prestación de los servicios de telefonía IP”*, y dentro de la obligación de transparencia se impone la obligación de publicar una Oferta de Referencia, y se indica que *“Asimismo, dentro de esta Oferta de Referencia deberá incluirse un servicio de tráfico de paquetes de telefonía IP con calidad de voz con las características indicadas en el apartado 1.a) del presente Anexo.”*

CUARTO.- Servicios de acceso mayorista de banda ancha de Telefónica

Telefónica ofrece actualmente los servicios mayoristas de banda ancha denominados GigADSL y ADSL-IP (éste último en sus niveles provincial y nacional), cuya descripción y condiciones de prestación se recogen en la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA).

Según se ha expuesto, en la resolución de análisis de mercados, se estableció que Telefónica debía ofrecer un nuevo servicio mayorista de banda ancha, el cual una vez esté disponible permitirá la desregulación de GigADSL y ADSL-IP en los ámbitos coincidentes de cobertura.

Con fecha 11 de noviembre de 2010 se aprobó⁶ la Resolución en la que se especificaron las características de NEBA, el nuevo servicio de acceso indirecto de banda ancha destinado a dar cumplimiento a las obligaciones impuestas en el análisis de los mercados 4 y 5, incluyendo las prestaciones de telefonía IP requeridas por el mercado 2 .

El servicio NEBA deberá estar disponible el 1 de enero de 2012 y la oferta de referencia del servicio (salvo los aspectos de precios) se analiza en el presente expediente.

Los procedimientos de contratación y gestión de incidencias del servicio han sido objeto de discusión en el foro del nuevo servicio indirecto (foro NEBA) constituido en mayo de 2009, con participación de Telefónica, Orange, Vodafone, Jazztel, BT, Ono (Cableuropa, S.A.U.), y Colt (Colt Technology Services, S.A.U), bajo la coordinación de los Servicios de esta Comisión.

QUINTO.- Revisión de la propuesta de oferta de referencia

La Resolución de 11 de noviembre de 2010 imponía asimismo a Telefónica la obligación de remitir la propuesta de oferta de referencia basada en la especificación del servicio aprobada en la resolución citada. Conforme a lo anterior, con fecha 1 de marzo de 2011 remitió Telefónica su propuesta, cuyos aspectos de procedimientos fueron actualizados en un envío posterior de fecha 17 de mayo, y con fecha 6 de julio de 2011 Telefónica completó la propuesta remitiendo los Acuerdos de Nivel de Servicio para las conexiones de fibra.

⁶ Resolución, de 11 de noviembre de 2010, sobre la propuesta de nuevo servicio de acceso mayorista de banda ancha.



1 Aspectos generales

1.1 Coherencia con la especificación aprobada por la CMT

La propuesta de Telefónica no incluye expresamente la especificación o descripción básica del servicio aprobada por resolución, de manera que se omiten la arquitectura del servicio, las garantías de pérdida de tramas, retardo y variación de retardo, las penalizaciones por incumplimiento y la obligación de no discriminar en el tiempo medio de provisión. Independientemente de estas omisiones el documento de especificación es la descripción básica del servicio aprobada por esta Comisión y debe formar parte de la oferta de referencia.

La propuesta tampoco contiene una portada ni un índice global y también omite el documento de requisitos de los equipos de cliente a que se hace referencia en su texto. Dichas deficiencias de edición deben subsanarse.

Además, debe verificarse la adecuación de la propuesta recibida a la especificación aprobada. Al respecto cabe señalar que existen ciertas inconsistencias entre la especificación aprobada por esta Comisión y la propuesta remitida:

- En lo que se refiere a interfaces físicas de entrega, la propuesta no incluye la interfaz de corto alcance 1000BASE-SX. Se entiende que Telefónica tiene inconvenientes para ofrecerla, por lo que es adecuado suprimir esta referencia de la especificación.
- Los criterios de validación de ciertos perfiles ADSL y VDSL han variado. Se trata de unos criterios más flexibles que pueden beneficiar a los operadores, por lo que debe actualizarse la especificación para reflejar los nuevos umbrales.
- Los movimientos de fibra a cobre, a tramitar como baja más alta según la especificación, se consideran excluidos según la propuesta. Se trata de una errata que debe subsanarse.
- La propuesta, a diferencia del documento de especificación funcional aprobado, recoge la posibilidad de que el operador informe a Telefónica en las solicitudes NEBA-Cobre de los valores deseados de los parámetros OP-VLAN y VP/VC, lo cual debe valorarse positivamente.

1.2 Cobertura del servicio

En la Resolución de 11 de noviembre de 2010 se impuso a Telefónica la obligación de garantizar una cobertura mínima del servicio NEBA en accesos de cobre del 97% de los pares en zona OBA y del 50% en zona no-OBA, a partir de la fecha de disponibilidad precomercial, prevista para el 1 de enero de 2012. Esta obligación, considerada como un compromiso razonable, y cuyo esfuerzo inversor habrá de ser reconocido en la fijación de los precios regulados, asegura las posibilidades de diferenciación por parte de los operadores alternativos en una parte suficiente del mercado minorista.

Ahora bien, uno de los supuestos de partida era la afirmación de Telefónica de que desde marzo de 2010 los equipos instalados son compatibles con NEBA, de modo que la cobertura del servicio tenderá a aumentar gradualmente. Este punto se explicitó en el apartado 1.2.3 de dicha Resolución, indicando también que, para evitar potenciales barreras a la competencia, cualquier nuevo equipo instalado debía ser compatible con NEBA.

La obligación impuesta de alcanzar una cobertura mínima al lanzamiento del servicio no especifica cómo y en qué equipos se debe actuar, pues es decisión de Telefónica, aunque sin perder de vista que se razonó que dicha cobertura debe abarcar una parte suficiente del



mercado minorista. Tampoco se impusieron obligaciones para fechas posteriores, partiendo como se ha indicado del supuesto de que la cobertura aumentará gradualmente a medida que se instalen nuevos equipos.

Pues bien, en alegaciones al expediente DT 2011/1928, de solicitud de autorización de un nodo de acortamiento de bucle, ASTEL informa de que *“según han podido comprobar algunos operadores en el fichero IRONODOS publicado por TESAU, y en el que desde fechas recientes se incluye la información de compatibilidad con NEBA, NO está previsto que el nodo objeto del presente expediente sea compatible con NEBA”*, añadiendo que pasa lo mismo con los nodos objeto de otros dos expedientes, DT 2011/1320 y DT 2011/1654.

Se ha procedido a examinar el citado fichero, en su versión de 20 de septiembre de 2011, para comprobar la compatibilidad con NEBA de los nodos instalados en 2011⁷. El resultado es que de los 594 nodos abiertos en este período con banda ancha sobre DSLAM-IP, 337 son nodos con conformado espectral y VDSL2 correspondientes a la prueba piloto de 2007, y no ofrecen servicio NEBA. Del resto (257 nodos), solo 99 nodos ofrecen este servicio en la fecha de lanzamiento de NEBA. Esto supone que de los nodos de nueva instalación en 2011, aun eliminando los nodos ATM, solo el 38,5% ofrece servicio NEBA.

A la vista de esto, debe reiterarse a Telefónica la necesidad de que cualquier nuevo equipo instalado (y en particular los DSLAM) sea compatible con NEBA, pues de otro modo no estaría aumentando gradualmente la cobertura de NEBA, sino que podría haber áreas de central en las que ésta disminuya, por efecto de la instalación de nodos remotos no compatibles. Además, teniendo en cuenta que la mayoría de los nuevos nodos instalados no son de acortamiento de bucle sino de los llamados de zonas nuevas (tipo 3), si los nuevos nodos no fueran compatibles se estarían creando áreas enteras en las que no sería posible la competencia basada en la desagregación de bucle⁸ pero tampoco la basada en el nuevo acceso indirecto NEBA.

Por lo tanto, teniendo en cuenta que la Resolución mencionada es de noviembre de 2010, y que desde entonces Telefónica ha podido ya instalar los equipos que pudiera haber tenido previamente comprados, esta Comisión considera que la instalación de equipos que no permitan la prestación del servicio NEBA puede suponer un freno a la competencia, y como consecuencia no puede admitirse la instalación de tales equipos.

2 Puertos de conexión (pPAI y LAG)

2.1 Suministro de puertos en la fase de lanzamiento del servicio

La propuesta recibida desarrolla los procedimientos y características de los puntos de entrega del servicio, los denominados puntos de acceso indirecto (PAI). En cada sector (equivalente a una provincia) puede haber varios puertos PAI (llamados pPAI-E, puerto de punto de acceso indirecto Ethernet).

Para comenzar a prestar servicios en un sector, un operador deberá solicitar al menos un pPAI-E a Telefónica. En el documento de procedimientos se establecen los modelos de petición, que se gestionarán a través de la plataforma NEON. Todo el proceso estará operativo el 1 de enero de 2012; sin embargo, si un operador desea prestar servicios desde esa fecha, debe haber constituido el pPAI-E con anterioridad, debido fundamentalmente a

⁷ De acuerdo al campo “FechaAperturaCentralNodo”.

⁸ Debido a las interferencias sobre los pares de central en el caso de los nodos de acortamiento de bucle y a la no existencia de centrales en el caso de los nodos de zonas nuevas. Una posible desagregación del subbucle no tiene demanda hasta ahora.



las pruebas y a la necesidad de establecer una entrega de señal desde el pPAI-E a su red. Por ello, parece adecuado permitir, sin alterar el procedimiento y con ello los plazos de implementación, que un operador pueda solicitar la constitución de pPAI-E con anterioridad a la fecha de lanzamiento. Ello puede articularse mediante solicitudes de pPAI-E o LAG que, siguiendo los parámetros y reglas descritas en el documento de procedimientos, se envíen por correo electrónico a partir del 1 de noviembre de 2011, lo que da un plazo razonable a todos los operadores. Hasta el 1 de enero de 2012, Telefónica deberá atender dichas solicitudes en los plazos previstos como si hubieran llegado por los canales establecidos.

2.2 Opción de descarte de exceso de tráfico

Conforme a la especificación aprobada, los operadores podrán solicitar el descarte del exceso de tráfico sobre el contratado para cada QoS de tráfico en cada sector. Como se indica en el documento de procedimientos, *“Dado que el procedimiento de facturación y por tanto de medida se realiza a nivel de Sector, el criterio de descarte o no descarte para una calidad de servicio dada, deberá ser el mismo en todos los pPAI-E del Operador en un Sector dado”*. Y así, en el apartado 2.3.2.1 (Datos de contratación en el alta de un LAG), se indica que *“La política de descarte incluida en la solicitud de un pPAI-E o LAG deberá ser, para cada QoS, la misma que para el pPAI-E/LAG o los pPAI-E/LAG previamente solicitados en el mismo Sector. En caso contrario, se rechazará la solicitud”*.

Sin embargo, en el apartado correspondiente sobre los pPAI-E (2.3.1.1), se indica que *“La solicitud de un nuevo pPAI-E/LAG en un Sector deberá ser coherente en términos de política de descarte a la ya existente para cada QoS y dicho Sector”*, faltando la referencia al rechazo de la solicitud en caso contrario. Se entiende que ambos casos deben ser equivalentes en cuanto a sus características de descarte, y por ello debe añadirse la indicación relativa al rechazo de solicitud en el segundo caso mencionado.

2.3 LAG

2.3.1 LAG Multichasis

Se ofrece a los operadores la opción de constituir, además de puertos individuales, un grupo LAG⁹ de varios puertos individuales, de manera que se disponga de una capacidad mayor, igual a la suma de las capacidades de los puertos, así como de una cierta protección, puesto que ante el fallo de uno de los puertos, si la capacidad lo permite, el tráfico correspondiente puede repartirse entre los restantes.

Como indica el documento de procedimientos, *“Un pPAI-E no podrá transformarse en un LAG y viceversa”*. Esto implica que los operadores deberán decidirse de antemano por un tipo u otro de configuración de la entrega, según la previsión de crecimiento que tengan en cada pPAI. Ello no constituye un obstáculo para los operadores, pues por otro lado se permite la configuración, en el alta inicial, de un LAG constituido por un solo puerto, de modo que un operador que prevea necesitar en el futuro de una mayor capacidad de interconexión podrá aumentarla añadiendo un nuevo puerto al LAG, sin necesidad de realizar una migración del pPAI-E a un grupo LAG de nueva creación (con dos puertos).

Sin embargo, de acuerdo al estándar y en la implementación que Telefónica ofrece como parte del servicio¹⁰, los puertos que componen un LAG forman parte de un mismo equipo, en

⁹ Link Aggregation Group, de acuerdo a la norma IEEE 802.3ad

¹⁰ Según el capítulo 2.2, *“Actualmente, la red de Telefónica admite LAG mono chasis, es decir, el que establece la agrupación lógica (LAG) sobre interfaces físicas del mismo equipo o nodo de la red REM.”*



lo que se conoce como LAG monochasis. Esta configuración tiene el inconveniente de que la fiabilidad de la conexión no es óptima, pues ante un fallo que afecte al equipo entero (o a la tarjeta donde están los puertos), todos los puertos del LAG (del equipo o de la tarjeta afectados) fallarán simultáneamente, en lo que supone un punto único de fallo. Esto podría evitarse haciendo uso de extensiones, llamadas LAG multichasis, de modo que los puertos que componen el LAG puedan estar en equipos diferentes, con la mayor fiabilidad de la conexión que ello supone. Por ello, debe instarse a Telefónica a que realice las gestiones necesarias para disponer en NEBA de LAG en versión multichasis en cuanto sea posible, teniendo en cuenta la disponibilidad del mismo por parte de los fabricantes de sus equipos. Mientras esta solución no esté disponible, Telefónica deberá, en la medida de lo posible, situar los puertos que componen un LAG en tarjetas diferentes del mismo equipo, siempre que esto sea soportado por los equipos, para evitar los mencionados puntos únicos de fallo.

2.3.2 Número máximo de puertos

En el apartado 2.2 se indica que por razones tecnológicas se admiten en un LAG hasta cuatro puertos de 1 Gigabit Ethernet (GbE) y hasta dos puertos 10 GbE. Sin embargo, no se explican esas razones tecnológicas, ya que tal limitación que no está recogida en el estándar, y que por ello restringen de manera innecesaria el margen de actuación de un operador alternativo. En efecto, ante el aumento del tráfico en un sector, y con ello la necesidad de aumentar la capacidad de un PAI, un operador debe poder elegir entre añadir un puerto a un LAG o bien pasar a una capacidad de entrega superior (es el caso de pasar de varios puertos GbE a un puerto 10 GbE), aspecto este último que implica una migración al nuevo pPAI de las conexiones activas en el puerto.

Dicha decisión corresponde al operador titular del pPAI y será función del tráfico esperado y del coste respectivo de ambas variantes, pero no parece adecuado plantear restricciones a priori de manera incondicional, pues ello podría considerarse una limitación a la obligación impuesta a Telefónica tras el análisis de los mercados 4 y 5 de atender las solicitudes razonables de acceso a recursos específicos de sus redes. Así se recoge en el Considerando 19 de la Directiva de Acceso, donde se indica que *“Cuando se imponga a los operadores obligaciones que les exijan acceder a las solicitudes razonables de acceso y uso de elementos de redes y recursos asociados, dichas solicitudes sólo deben poder denegarse sobre la base de criterios objetivos como la viabilidad técnica o la necesidad de preservar la integridad de la red”*.

Por lo tanto, Telefónica deberá atender toda solicitud de LAG de varios puertos salvo limitación técnica justificada. Por ello, se debe añadir al documento de procedimientos la opción de disponer de más puertos en el LAG, hasta el máximo de diez en el caso de puertos GbE, si bien no es necesario que dicha posibilidad esté disponible en la fecha de lanzamiento del servicio.

2.4 Transporte interprovincial

Algunos interesados consideran que las condiciones en que se ofrezca el transporte interprovincial de la señal previsto en la especificación deben ser reguladas.

En primer lugar, debe recordarse que los operadores diseñaron conjuntamente con Telefónica un servicio de entrega provincial. Operadores como Orange y Vodafone acordaron con Telefónica dicha estructuración provincial del servicio, y coherentemente no formularon alegación alguna en contra cuando se aprobó la especificación del servicio. Pero precisamente de dicha entrega a nivel provincial se derivan las eventuales necesidades de transporte interprovincial a que aluden ahora. No deja de resultar contradictorio proponer un servicio de entrega a nivel provincial para posteriormente reclamar soluciones reguladas de transporte interprovincial.



En cambio, al analizar la especificación otras entidades sí advirtieron esta implicación de la entrega a nivel provincial y reclamaron un servicio de menor número de puntos de entrega. En atención a esta petición se dispuso, en términos genéricos, que Telefónica debía ofrecer alguna solución de transporte interprovincial, así como facilitar que los operadores pudieran contratar dicho transporte a terceros.

Las ubicaciones de los puntos de entrega del servicio NEBA se sitúan en su práctica totalidad en las capitales de provincia y son solamente 50 (o un máximo de 57 considerando las siete provincias donde se ofrece un segundo punto de entrega por redundancia). Se trata de ubicaciones en las que varios operadores ya están presentes con medios propios de transporte, que habilitaron en su día para la interconexión o el acceso al bucle de abonado.

No se ha justificado que sea insuficiente lo previsto en la especificación del servicio, en la que señalaba lo siguiente: *“Los servicios de entrega de señal de la OBA estarán disponibles para la conexión con los PAI-E. En particular, Telefónica facilitará que la conexión con los PAI-E pueda llevarse a cabo mediante infraestructuras de terceros. Telefónica ofrecerá asimismo el transporte interprovincial de la señal para los operadores interesados.”* Las obligaciones indicadas pueden estimarse suficientes, dado que se trata de centrales donde la presencia de diversos agentes ofrecerá alternativas a los operadores interesados en contratar el transporte hacia otras ubicaciones.

Así pues, las necesidades de transporte interprovincial se limitan a un conjunto muy determinado de ubicaciones, en las que ya están presentes diferentes operadores alternativos, y se ha impuesto a Telefónica que facilite el uso de esos servicios de terceros además de aportar una solución propia de transporte, por lo que no se considera necesario detallar esta obligación en la oferta de referencia.

2.5 Asignación de VLAN

La especificación del servicio establecía que Telefónica asignaría los identificadores de las conexiones, pero Jazztel considera que la asignación unilateral por Telefónica de los identificadores de S-VLAN y C-VLAN durante el proceso de provisión supone un grave perjuicio a los operadores, pues el rango escogido puede entrar en conflicto con los rangos usados por los operadores para sus propios servicios, y además el tener que esperar a que Telefónica proporcione esta información tiene como efecto un retraso en el plazo de provisión. Por ello considera conveniente que sea el operador quien comunique a Telefónica el valor de esos parámetros.

Al respecto, cabe indicar que solapamientos de las VLAN son difíciles de evitar en redes de nivel 2 interconectadas, a diferencia de la interconexión de redes IP. Para evitar esto, se ha previsto especificar un rango de las S-VLAN, de 1000 a 4000, de modo que los operadores pueden tenerlo en cuenta para sus propios servicios en su red. También por ello, el documento propuesto recoge la posibilidad de que si se presentaran tales conflictos, se pudiera cambiar el valor asignado (*“Algunos parámetros de configuración notificados al Operador tras la fase inicial de asignación (S-VLAN y C-VLAN), podrán modificarse, solo de forma excepcional, durante la activación e instalación del servicio por lo que se confirmarán en una comunicación posterior”*).

De todos modos, a raíz de que Orange se interesó por el detalle del algoritmo de asignación de S-VLAN y C-VLAN (en lado pPAI) que iba a ser utilizado para cada nueva conexión de NEBA, Telefónica ha concretado el algoritmo que empleará¹¹, de manera que puede

¹¹ El algoritmo sería el siguiente: por cada pPAI y operador, se generarán secuencialmente las S-VLAN empezando por el valor más bajo posible y aumentando éste cada vez que se pida una primera conexión dependiente de un equipo de acceso diferente (no accedido hasta ese momento desde ese pPAI y operador). Para cada S-VLAN será creado un grupo de C-VLAN,



incorporarse a la oferta de referencia. Ello evitará problemas como los mencionados por Jazztel, pues los operadores no tendrán que esperar a que Telefónica proporcione esta información, permitiendo a los operadores preconfigurar conjuntos reducidos de combinaciones S-VLAN/C-VLAN que optimicen sus procesos, evitando así retrasos en la provisión.

3 Validación, caracterización y perfiles

En el apartado 1.3 de la especificación aprobada por resolución se encuentra la descripción de las modalidades de servicio contratables para cada tipo de acceso, en forma de perfiles. Los parámetros allí indicados para cada perfil incluyen las velocidades de subida y bajada para cada calidad de tráfico, y para los accesos sobre xDSL se precisa el perfil de validación exigido. Cabe señalar que el concepto de perfil de validación ha sido objeto de un requerimiento de información por la poca información disponible.

Los operadores, en la medida en que compran un servicio mayorista para crear otro minorista, necesitan conocer las características precisas del servicio, en este caso en particular el comportamiento de los perfiles comerciales ofrecidos por Telefónica. Debe además tenerse en cuenta que al aprobar la especificación esta Comisión dispuso que *“Una de las características que posibilitan ofertas independientes de la oferta minorista de Telefónica es la existencia de modalidades o perfiles diferentes a los usados por Telefónica. Por ello, no se considera necesaria la caracterización de la planta de pares para dichas modalidades”*. Igualmente, se añadió que *“En este caso un operador cuenta, para la estimación de las capacidades de un par, con sus características físicas y con la aptitud del mismo para las modalidades mayoristas de las que Telefónica hace uso en su oferta minorista, así como con información adicional que Telefónica deberá proporcionar en caso necesario. Cuando un operador contrata una cierta modalidad que no ha sido caracterizada en la planta de pares, Telefónica deberá activar dicha modalidad...”*.

Por “caracterizar” se entiende el análisis teórico de la viabilidad de la prestación de cada modalidad o velocidad en los pares. De acuerdo al párrafo anterior, Telefónica no está obligada a caracterizar la planta de pares para perfiles diferentes a los usados para sí misma. Este aspecto es relevante en la información de cobertura del servicio, como se aprecia en el apartado 3.3 del documento de especificación en relación con el servicio web de consulta de cobertura¹². Se informará, para cada par, de la aptitud de las modalidades (o perfiles) para las que existe caracterización de ese bucle, que serán al menos aquellas para las que Telefónica disponga de servicios minoristas equivalentes. Pero cualquier modalidad podrá ser contratada por los operadores si así lo desean.

En el requerimiento enviado a Telefónica se le ha solicitado información sobre una serie de aspectos relacionados con dichos perfiles o modalidades xDSL. En su respuesta, Telefónica ha indicado que *“La QoS ofrecida por el servicio NEBA podría verse seriamente degradada en caso de no validarse los diferentes perfiles de acuerdo con las características del par sobre el que se proporciona dicho servicio. Por ello, a pesar de no tener dicha obligación, Telefónica de España se muestra partidaria de validar cada uno de los perfiles NEBA...”*, y a continuación *“Si el Operador decidiese que se realice la provisión de una modalidad NEBA*

que Telefónica irá asignando también secuencialmente y empezando por el valor más bajo, conforme se provisionen las conexiones para un operador, pPAI y S-VLAN dados.

¹² *“Si existe cobertura NEBA-C, se informará de la aptitud del par que soporta el servicio, o de un par asociable al domicilio de interés, para cada modalidad de acceso indirecto NEBA que disponga de información de caracterización. Mediante una única consulta se obtendrán, de forma exhaustiva y sin reiterar llamadas al Servicio Web de consulta, las modalidades de acceso indirecto contratables en un par para las que existe caracterización de la planta (entendiendo que todas las modalidades definidas son siempre contratables).”*



sobre un par, aunque no haya superado el umbral de validación establecido por mi representada en el servicio NEBA, Telefónica de España no podría responder de los SLA establecidos...".

El proceso de validación de una modalidad ha sido descrito por Telefónica de la forma siguiente: *"La validación técnica del bucle hace referencia a la aptitud teórica de un bucle para transportar la señal indicada... La validación se determina mediante una precaracterización topológica"*. Dicha precaracterización clasifica el bucle, para cada modalidad, en "potencialmente apto", "dudoso" y "no apto", en función de sus características físicas y de los valores umbrales de atenuación usados para cada modalidad. De este modo, Telefónica informará de la idoneidad de un par para cada modalidad, siendo por tanto el perfil de validación un valor usado únicamente en contratación.

Según ha indicado Telefónica, una vez puesto en servicio un par, cada modalidad funcionará a una velocidad que estará entre las velocidades máxima y mínima de sincronismo configuradas en el DSLAM, al estar el perfil del DSLAM configurado como adaptativo (y no fijo), y habiendo Telefónica eliminado del documento de procedimientos el requerimiento presente en anteriores versiones de que las modalidades RT en ADSL2+ requieran perfiles estrictos. Así, la velocidad máxima es la especificada (en las columnas Down y Up) en la tabla de modalidades de NEBA, mientras Telefónica indica para la mínima que *"Se establecerá una velocidad mínima para asegurar la sincronización. En el caso de perfiles con RT, la velocidad mínima será siempre superior a la velocidad RT contratada para garantizar que un cliente no queda incomunicado"*. Así pues, la velocidad mínima de sincronización no es la velocidad de validación sino un valor significativamente más bajo para evitar la incomunicación del cliente. No obstante, Telefónica no ha precisado dicho valor de velocidad mínima de sincronización, por lo que debe comunicarlo a los operadores y a esta Comisión al formar parte de las características del servicio que ofrece.

Telefónica parte de la base de que si un par no cumple el umbral de validación definido para un perfil, no se le puede exigir el cumplimiento de los SLAs al activar dicho perfil en ese par. En sentido contrario, Orange ha expuesto que los SLA definidos están ligados únicamente a las prestaciones de la red de agregación y no se ven afectados por la validación.

Esta Comisión coincide plenamente con la apreciación de Orange: el cumplimiento de los SLAs no es función de la velocidad de sincronización que admita un determinado par, que es el valor que el concepto de validación pretende acotar. Telefónica no ha aportado dato ni estudio técnico alguno que acredite lo contrario o que apunte al menos mínimamente el impacto que tendría en los SLA el hecho de activar modalidades que Telefónica no considera válidas en un par.

Por consiguiente no se ha justificado que deban excluirse los casos citados de las garantías de conectividad (valores máximos de pérdida de tramas, retardo y variación del retardo).

Tampoco debe olvidarse que es responsabilidad de Telefónica asegurar los SLA comprometidos para cada calidad de servicio, para lo cual debe estar en condiciones de tomar las medidas técnicas que considere pertinentes. Por ello a la luz de la experiencia, podrá matizarse en lo necesario el criterio señalado, sobre la base de datos objetivos como los que se deriven de las herramientas de monitorización.

Por último, como ya se ha señalado, Telefónica ha llevado a cabo cambios en los umbrales de validación exigibles a ciertas modalidades o perfiles comerciales contratables, reflejados en el apartado 3.2 del documento de procedimientos, que hace incongruentes los que se encuentran en el documento de especificación funcional del servicio, deficiencia que debe subsanarse para adaptar la especificación a los nuevos umbrales de validación.



4 Procedimientos

4.1 Aspectos generales

4.1.1 Gestión del contacto con el cliente (accesos NEBA Cobre y NEBA FTTH)

En los procedimientos previstos en la propuesta, pueden distinguirse los siguientes tipos de provisión:

1. Alta sobre vacante (incluye actuación en domicilio del cliente)
2. Alta sobre ocupado sin portabilidad y sin actuación en domicilio del cliente
3. Alta sobre ocupado sin portabilidad y con actuación en domicilio del cliente
4. Alta sobre ocupado con portabilidad donante de Telefónica y sin actuación en domicilio del cliente
5. Alta sobre ocupado con portabilidad donante de Telefónica y con actuación en domicilio del cliente
6. Alta sobre ocupado con portabilidad entre terceros y sin actuación en domicilio del cliente
7. Alta sobre ocupado con portabilidad entre terceros y con actuación en domicilio del cliente

Se observa que existen supuestos (casos 2, 4 y 6) en que no es necesario acceder al domicilio, ni por tanto concertar una cita con el cliente. En cambio, existen supuestos (casos 1, 3, 5 y 7) en que sí es necesario, y para ello debe acordarse con el cliente final la fecha y hora conveniente.

Para los casos 1, 3 y 7, Telefónica propone asumir, como en la OBA, la tarea de concertar esa cita. En cambio, considera que debe hacerse una excepción en el caso número 5 (traspasos con portabilidad en que actúa como operador donante). Telefónica propone por razones de eficiencia que sea entonces el operador receptor el que concierte la visita de cliente, ya que es el receptor quien dispone la fecha de la VPN, y eso puede invalidar una cita previa que Telefónica haya concertado con el cliente, pudiendo quedar incomunicado por la incertidumbre en la posibilidad de acceder o no al domicilio. Otro argumento que presenta Telefónica es que este contacto se limita en la propuesta a la necesidad de completar la instalación, no existiendo en el resto de casos ya que el contacto comercial debería ser exclusivo del operador receptor. También aduce que sus equipos de desarrollo están al límite de su capacidad, por lo que sería imposible asumir esta nueva funcionalidad.

Por el contrario, Orange entiende que en los casos en que sea necesaria la visita del instalador, debe ser siempre la propia Telefónica quien concierte la cita con el cliente en plazos lo más breves posibles, y adaptándose a las necesidades del cliente.

A la vista de lo anterior, debe retenerse la propuesta de Telefónica. Junto a las posibles razones de eficiencia que aduce Telefónica, es un argumento más importante el reducir al mínimo imprescindible las interacciones comerciales de dicho operador con el cliente que pierde. Es la tendencia mostrada por la regulación, plasmada en servicios como el AMLT y su factura única, que aíslan completamente a Telefónica del cliente de un servicio contratado a través de un tercer operador, que es con el único con el que mantiene en realidad relación comercial.

Es decir, en los procedimientos con portabilidad en los que Telefónica sea el operador donante, y dado que es el operador receptor quien fija la VPN mediante los mecanismos de portabilidad, será este último el que concierte la visita de cliente, a fin de reducir al mínimo



imprescindible las interacciones comerciales de Telefónica con un cliente que pasa a ser servido por un nuevo operador.

Finalmente, también se considera apropiado revisar el protocolo de contacto con el cliente, ya que aunque está detallado en el documento de procedimientos del servicio necesita algunas precisiones. En el marco del foro, Telefónica propuso un protocolo basado en efectuar 5 llamadas en 3 días en horarios distintos (mañana y tarde), que no ha sido objeto de especial controversia, aunque no ha sido incluido en su totalidad en la oferta de referencia (secciones 3.7.1 y 3.8.1). Por ello, y en aras de incorporar en la oferta de referencia el mayor detalle en lo relativo a los procedimientos, se considera necesario completar dichas secciones especificando que las 5 llamadas se efectuarán durante 3 días en horarios distintos, con alguna de las llamadas de contacto realizada entre las 14 y 16 horas, o bien a partir de las 19 horas.

4.1.2 Visitas al domicilio de cliente

A juicio de Orange, debe poder ser evitada la necesidad de la visita de dos instaladores distintos, puesto que para gran parte de los clientes, la visita de un instalador es un inconveniente importante y la necesidad de una segunda visita se puede convertir en una barrera insalvable.

Orange opina que los procedimientos de la oferta mayorista deben contar con opciones suficientes para que en todos los supuestos baste con la visita de un único instalador, de manera que deba preverse que la visita del instalador de Telefónica incluya la adaptación de la red interior del usuario y la conexión del equipo del cliente, de manera que no sea requerida la visita de un segundo instalador. Orange añade que en caso de que existan casos excepcionales en que resulte inevitable la visita de dos instaladores, ambas visitas deben poder ser coordinadas, circunstancia no prevista por los procedimientos, de manera que puedan dejar la instalación del servicio finalizada extremo a extremo en esa visita única.

En primer lugar, respecto de la posibilidad de coordinación de las visitas de ambos instaladores, debe señalarse que Orange tendrá a su disposición mecanismos para coordinar ambas visitas, bien encargándose de gestionar la hora y fecha de la cita conforme a lo indicado en el apartado anterior, bien extrayendo de la mensajería la información de la visita acordada por Telefónica, puesto que según el procedimiento previsto Telefónica comunicará la ventana de instalación acordada.

En relación con la posibilidad de que el instalador de Telefónica asuma determinadas actuaciones como el acondicionamiento del cableado interior y la puesta en servicio del equipo de cliente, debe señalarse que Orange puede negociar con Telefónica las prestaciones que requiere y acudir a esta Comisión en caso de discrepancia, pero no ha justificado que deba ser el regulador quien determine estos aspectos a priori ni que deban formar parte de la oferta de referencia.

4.1.3 Plazo para interacciones

Los procedimientos remitidos no establecen plazos para las diversas interacciones. En particular, no contempla un plazo límite para la aceptación o rechazo de una solicitud. Esta deficiencia debe subsanarse y a la luz de los valores contemplados en la OBA cabe fijar un plazo respuesta de un día laborable para la aceptación o rechazo de toda solicitud.

4.2 Procedimientos NEBA FTTH: escenarios aplicables al alta sobre vacante

La instalación de accesos de fibra puede responder a una casuística muy diversa dependiendo del tipo de despliegue (edificios con o sin ICT, edificios con despliegue realizado por operadores terceros, etc.). En particular, pueden plantearse diferentes



escenarios en función de la dificultad que pueden representar los trabajos de instalación, mediante un desglose que podría ser similar al siguiente:

- Instalación en edificios, diferenciando
 - Instalación por fachada
 - Instalación en interior de edificio sin ICTs pero con conductos o espacios disponibles
 - Instalación en interior de edificios sin ICTs y con necesidad de ejecutar obra civil
 - Instalación en edificios con ICT previas a la aplicación del Real Decreto 346/2011
 - Instalación en edificios con ICTs posteriores a la aplicación del Real Decreto 346/2011.
- Instalación en viviendas unifamiliares o zonas de baja densidad conectadas a un punto de distribución único
 - Viviendas sin ICT pero con espacio disponible en conductos
 - Viviendas sin ICT que requieren instalación en fachada
 - Viviendas con ICT.

En efecto, si bien la instalación de fibra en una vivienda que disponga ya de espacio puede ser efectuada de una manera relativamente rápida y predecible, en otras situaciones puede ser más complejo (especialmente si hay que instalar cables por fachada, donde hay un mayor número de factores que deben ser tenidos en cuenta). A lo anterior deberán añadirse los supuestos de utilización de cables de fibra instalados por terceros en virtud del marco de compartición de verticales de fibra establecido por esta Comisión.

Contemplar diferentes escenarios es vital, ya que no todas las situaciones presentan las mismas incógnitas en relación a los tiempos de instalación, aunque una vez instalada la CTO (o CTOs) en un edificio, debe ser posible acotar el plazo máximo de cada instalación concreta. De modo similar, la diferenciación de escenarios puede facilitar la aplicación más precisa de los costes en cada supuesto.

4.3 Instalación de *splitters* en modalidades VDSL2

Orange opina que para que sea suficiente la visita de un único instalador deben preverse alternativas tales como la instalación del *splitter* por parte del operador alternativo.

La propuesta de oferta de referencia objeto del presente informe prevé la instalación sistemática de *splitters* en el domicilio del abonado para la totalidad de accesos VDSL2 por parte de Telefónica. Los *splitters* son filtros que se instalan con la finalidad de separar y evitar interferencias entre las señales de telefonía y del acceso de banda ancha correspondientes a un mismo par de cobre. En el caso de las líneas con tecnología VDSL2, la instalación de *splitters* también puede ser necesaria, aunque no se preste el servicio telefónico, debido a la necesidad de evitar degradaciones ocasionadas por las reflexiones de la señal en diferentes segmentos de la red interior del cliente.

Sin embargo, puede constatarse que la instalación de dichos elementos por la propia Telefónica no es siempre la solución óptima, ya que puede implicar una visita de un técnico de Telefónica con la única finalidad de instalar este elemento. En particular, en los casos en que un técnico del operador solicitante debe efectuar trabajos en el domicilio del cliente (por ejemplo, para instalar elementos de red interior o equipos), este mismo técnico podría instalar el *splitter*, resultando en una provisión más eficiente y reduciendo las molestias al cliente final como consecuencia de la visita de un único operario.



Por todo ello, se considera conveniente revisar la oferta de referencia, que deberá dejar como facultativa la opción de instalar los *splitters* por parte de Telefónica en los accesos VDSL2, pudiendo de este modo el operador solicitante optar por instalarlo él mismo. Esta facilidad se incorporará al servicio coincidiendo con la Fase II del mismo, por las dificultades que podría suponer para Telefónica incorporarlo en los trabajos de desarrollo de la Fase I, actualmente en curso.

Del mismo modo, deberán eliminarse de la oferta de referencia las notas existentes en el documento de procedimiento de servicios (así como en cualquier otro documento) que limitan la opción de elegir la instalación o no de *splitter* en los cuadros relativos a los datos de contratación de alta tanto sobre vacante como ocupado (secciones 3.8.2.2.1 y 3.8.2.3.1) y modificar las disposiciones pertinentes (secciones 3.8.1, etc.).

4.4 Comunicación de ventanas de actuación al operador cedente

Jazztel alega que se ha omitido la mensajería relativa a traspasos (comunicaciones al operador donante o cedente) con la ventana prevista, así como el mensaje de cambio de dicha información.

Los diferentes procedimientos de traspaso prevén la comunicación al operador cedente del servicio del inicio del traspaso (inicio de un proceso de alta sobre ocupado por el cual perderá el servicio mayorista contratado) y, en algunos casos, de su fin.

En primer lugar es necesario, por motivos de coherencia y de disponibilidad de la información, prever que en todos los procedimientos de traspaso haya una comunicación del fin del proceso mediante un mensaje que notifique la pérdida de conexión, de manera que debe corregirse lo que es parece ser una errata u olvido en los apartados 3.8.2.3 al 3.8.2.9.

Más allá de este hecho, como apunta Jazztel, existe otra información de especial relevancia que no se transmite al operador cedente que es la relativa al momento en que pierde el cliente, que viene indicada por la ventana de activación del servicio (coincidente con las ventanas de instalación o de portabilidad, según las diferentes casuísticas de las altas).

En este sentido, es necesario recordar que en el marco de prolongación de par Telefónica comunica al operador cedente el inicio de traspaso, su fin y la ventana temporal en que se produce la cesión del par (ver sección 1.5.4.7 de la OBA). Estos procedimientos han sido objeto de una revisión reciente para adaptarlos al nuevo entorno mayorista NEON¹³, sin que esta cuestión haya sido objeto de controversia particular.

Del mismo modo, dicha comunicación de la ventana de trabajos en central también ha sido aprobada en el marco del procedimiento DT 2010/1756¹⁴, sobre los traspasos de operador en el contexto de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA).

Por todo lo expuesto, se considera apropiado por coherencia y con la finalidad de aumentar la transparencia y permitir la existencia de flujos de provisión similares para los diferentes servicios mayoristas que redunden en una mayor eficiencia, que la ventana de actuaciones en los procedimientos NEBA de traspaso se comunique al operador cedente.

No obstante, y teniendo en cuenta que su utilidad fundamental se centra en colaborar a la correcta operativa del procedimiento establecido en la DT 2010/1756, sobre traspasos de operador entre terceros en la OBA, y que la disponibilidad de este procedimiento para NEBA

¹³ Resolución, de 2 de junio de 2011, 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)

¹⁴ Resolución 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 (DT 2010/1756), del día 28 de julio de 2011



se ha pospuesto hasta el 1 de septiembre de 2012, haciéndolo coincidir con el previsto para la OBA, se pospone también hasta dicha fecha la comunicación de ventanas al donante.

4.5 Recuperación de conexión por Telefónica

Jazztel considera que debería incluirse toda la mensajería relativa a la recuperación del bucle por parte de Telefónica, en el sentido establecido por resoluciones previas de la CMT.

Ciertamente los procedimientos aplicables al supuesto de recuperación de conexión en NEBA, así como para otros movimientos que involucren NEBA, deberán alinearse con los principios establecidos recientemente en la resolución correspondiente al expediente DT 2010/1756 en materia de traspasos y recuperaciones de bucles desagregados en el marco de la OBA, expediente cuyo objeto se amplió para abordar precisamente esta situación. La fecha de implantación lógica para esta mensajería es 1 de septiembre de 2012, que es la aplicable también a dicho expediente.

4.6 Migraciones masivas

La resolución que aprobó la especificación instaba a Telefónica a incluir los procedimientos de migración masiva en su propuesta, y en efecto la propuesta contiene un apartado 3.8.2.12 denominado *“Movimientos masivos: Altas y modificaciones masivas,”* y un apartado 2.3.3.6 sobre la migración masiva de VLANs entre servicios soporte.

4.6.1 Altas masivas y cambio masivo de modalidad

Se distinguen en primer lugar, las “altas masivas”, destinadas a tramitar un mínimo de 15 altas en la misma ubicación de central, y la “modificación masiva de modalidad”, que permite cambios masivos de velocidad.

El cambio masivo de modalidad debería incluir un tiempo máximo de interrupción, que debe ser de 60 minutos en consonancia con lo previsto en la OBA para GigADSL y ADSL-IP.

4.6.2 Migración masiva desde GigADSL/ADSL-IP

La propuesta prevé también la migración masiva desde los servicios actuales GigADSL y ADSL-IP. La importancia de este supuesto, que no se contemplaba en la versión inicialmente remitida, ya se puso de relieve en la Resolución del Recurso: *“debe tenerse en cuenta que las migraciones masivas serán procedimientos que adquirirán especial importancia, dado que las conexiones de los actuales accesos indirectos ubicadas en zona de cobertura del servicio NEBA habrán de ser migradas a dicho servicio en algún momento futuro. La inexistencia de las migraciones masivas desde los servicios actuales iría en contra de la propia esencia del servicio NEBA, que es permitir la desregulación de dichos servicios.”*

Según la propuesta, la migración masiva desde GigADSL/ADSL-IP se encuentra sujeta a los siguientes requisitos:

- Número de conexiones entre 2 y 50 en la misma ubicación (central o nodo remoto) identificada por su código ATLAS
- Mismo Operador origen y destino
- Mismo servicio origen (ADSL-IP o GigADSL) y destino NEBA cobre
- Pedidos sin instalación domiciliaria
- Todas las conexiones irán bien con portabilidad o bien sin portabilidad,
- Mismo pPAI-E de destino



Dichos requisitos pueden juzgarse equivalentes a los establecidos actualmente en la OBA para la migración desde acceso indirecto a acceso desagregado, por lo que se estiman razonables. No obstante, el procedimiento de migración debería incluir un plazo máximo garantizado de ejecución y un tiempo máximo de interrupción el servicio.

En lo que se refiere a plazo de entrega, la especificación del servicio NEBA aprobada ya contempla un plazo de 10 días laborables para estos procedimientos y dicho valor ha sido recogido por Telefónica en su propuesta. Respecto el tiempo máximo de interrupción, debe ser de 60 minutos en consonancia con lo previsto para GigADSL y ADSL-IP en la OBA.

4.6.3 Migración masiva de VLANs

Se contempla también la migración de VLANs que facilita el traslado de conexiones de un puerto de conexión a otro.

La propuesta establece un límite de 10 S-VLAN por solicitud de migración. En rigor ello no supone una limitación en el número de conexiones que podrían tramitarse pero sí puede ser una restricción a la hora de planificar la migración completa de las conexiones de un puerto. Un puerto puede contener conexiones de cientos de nodos cada uno con su S-VLAN, de manera que la migración completa de las conexiones del puerto obligaría a fraccionar en un gran número de solicitudes la actuación.

El procedimiento encuentra un límite natural en el hecho de que se refiere a conexiones de un mismo puerto, de manera que está siempre acotado el volumen total de actuaciones que puede llegar a comprender la ejecución de una petición. Por lo anterior, debe eliminarse de la oferta el límite señalado de 10 S-VLAN por solicitud de migración.

También es preciso determinar una cota máxima de la duración de la posible interrupción del servicio, que puede fijarse en 60 minutos al igual que la prevista para GigADSL y ADSL-IP en la OBA.

5 Portabilidad

La propuesta remitida por Telefónica prevé la sincronización del suministro de conexiones con la portabilidad del número telefónico.¹⁵

5.1 Portabilidad con Telefónica en rol de donante

5.1.1 Anulación de petición NEBA por no recepción de solicitud de portabilidad

Se definen una Ventana de Portabilidad NEBA (VPN), periodo durante el que se efectúa la portabilidad en sistemas, y una Ventana de Activación o Instalación NEBA (VAN ó VIN, respectivamente)¹⁶, periodo durante el que se activan y/o realizan trabajos de instalación en movimientos con portabilidad, y que solo puede modificarse mediante los procesos de Portabilidad para ajustarse a la VPN.

Según el procedimiento previsto, Telefónica comunicará al operador la fecha estimada de activación o instalación (VAN/VIN) y se generará parada de reloj. A partir de ese momento el

¹⁵ Además de los casos reseñados de sincronización de los procedimientos de NEBA y portabilidad, la propuesta menciona que también puede ejecutarse con posterioridad un proceso de portabilidad independiente de la solicitud NEBA (aunque la numeración esté destinada a ese acceso), procedimiento que puede ser de aplicación por ejemplo en la migración de acceso de cobre a fibra o el proceso inverso.

¹⁶ En la propuesta de Telefónica se menciona asimismo una VPP, o Ventana Propuesta de Portabilidad, pero dado que indefectiblemente coincide con la VAN o la VIN, se ha decidido simplificar la terminología a utilizar, suprimiendo dicho concepto.



operador podrá enviar la solicitud de portabilidad, la cual deberá incluir la VPN dentro de los márgenes establecidos por los procesos de portabilidad; en caso contrario, Telefónica aceptará la portabilidad con una VPN al límite de dichos márgenes. La ventana establecida en portabilidad se usará como fecha de visita al cliente y como fecha de activación en caso necesario, de manera que Telefónica activará la conexión NEBA en la VPN, coincidiendo en su caso con el desplazamiento al domicilio de cliente para realizar la instalación.

Ahora bien, si transcurridos 15 días desde el envío de la VAN o VIN no se hubiera recibido la solicitud de portabilidad, Telefónica generará una incidencia hacia el operador y anulará la solicitud del servicio NEBA. En caso de cancelación de portabilidad una vez ya recibida una solicitud válida, se procederá a poner en incidencia la orden NEBA de forma que se detengan los trabajos de instalación y activación, disponiendo el operador de 5 días para resolver dicha incidencia. En caso de reiteración, la solicitud NEBA quedará en espera durante un máximo de 15 días la llegada de una nueva solicitud de portabilidad válida; de no recibirse, transcurrido dicho plazo se anulará la solicitud NEBA.

Se establece así un proceso alineado con el definido en la nueva operativa del acceso desagregado cuando opera ya sobre NEON, lo que permitirá a los operadores implementar procedimientos internos de gestión equivalentes para ambos casos.

5.1.2 Solicitud unificada

De modo equivalente al acceso desagregado, la solicitud de conexión NEBA deberá incluir los datos de portabilidad, y se llevarán a cabo las validaciones de incompatibilidades de portabilidad.

En la propuesta se obliga a indicar el tipo de documento (formato NIF/NIE/CIF/Pasaporte) pero dicho requisito debe eliminarse tras el acuerdo al respecto de la Asociación de Operadores para la Portabilidad (AOP).

5.1.3 Relación con la ER

La interacción de NEBA con los procesos de portabilidad de la Entidad de Referencia no se ha detallado suficientemente. Telefónica se ha limitado a señalar que en su solicitud de portabilidad, el Operador deberá hacer referencia a que la portabilidad está asociada a una solicitud de NEBA, por lo que es necesario incluir en la mensajería de la portabilidad que una solicitud de portabilidad está relacionada con una solicitud de NEBA, de forma similar a como se hace en el caso de solicitudes de prolongación de par.

Por ejemplo, es necesario precisar si se utilizará el proceso convencional de portabilidad (denominado proceso 1) o bien se usará el mismo proceso que las portabilidades asociadas a desagregación (el denominado proceso 12 en modo *batch*). A este respecto, debe tenerse en cuenta que las portabilidades asociadas a NEBA presentan muchos puntos en común con las portabilidades asociadas a desagregación de bucle, ya que en ambos casos se trata de procesos de portabilidad que deben sincronizarse a la perfección con las actuaciones vinculadas a la provisión del servicio mayorista.

En este sentido, el nuevo procedimiento para los traspasos de bucle en el marco de la OBA establecido en la DT 2010/1756 estipula que se utilizará el proceso 12 para todos aquellos traspasos afectos a portabilidad. Teniendo además en cuenta que este aspecto está siendo considerado en el expediente actualmente en trámite sobre reducción de plazos en portabilidad fija, parece oportuno establecer que para todos aquellos procesos de portabilidad relacionados con la oferta NEBA se utilice un procedimiento en modo *batch*, debiendo figurar así en la oferta de referencia.



5.2 Portabilidad entre terceros con destino NEBA y con destino ADSL-IP

La propuesta no detalla la relación con los procedimientos de portabilidad para el caso de alta con traspasos o portabilidad entre terceros, pero esto es comprensible puesto que deberá alinearse con el procedimiento establecido por la resolución, aprobada con posterioridad, sobre traspasos en el marco de la OBA. Este procedimiento debe por tanto incorporarse a NEBA, pero no con la fase II de su implantación (cuya disponibilidad precomercial está prevista el 1 de julio de 2011), sino que lo hará con posterioridad y en la misma fecha prevista para su incorporación en la OBA, es decir, el 1 de septiembre de 2012.

De modo similar, dicho procedimiento deberá también habilitarse en el servicio ADSL-IP para los casos de portabilidad entre terceros con destino ADSL-IP, servicio cuya evolución al nuevo entorno de sistemas ya se contempló en la resolución sobre la especificación del servicio NEBA, estableciéndose que Telefónica debía proceder a la migración del servicio ADSL-IP a la nueva plataforma basada en servicios web (NEON), conforme al siguiente calendario:

Hito para ADSL-IP	Fecha límite
Distribución de guías de uso, flujogramas, esquemas WSDL y XSD y acuerdos de nivel de servicio para WS	1 octubre 2012
Disponibilidad del Entorno de pruebas WS	1 noviembre 2012
Disponibilidad precomercial	1 enero 2013
Disponibilidad comercial (inicio convivencia)	1 abril 2013
Apagado en SGO (fin convivencia)	30 junio 2013

A la vista del calendario indicado, se estima conveniente que el procedimiento se incorpore a ADSL-IP en el momento de su migración a los sistemas renovados (NEON), prevista para enero de 2013.

Por último, y en atención a las alegaciones recibidas, se excluye la aplicación de este procedimiento de traspaso en NEBA cuando el origen sea un indirecto actual (ADSL-IP o GigADSL) sin ST. El soporte de dicho procedimiento en NEBA para movimientos con origen en ADSL-IP¹⁷ sin ST estará disponible a la vez que dicho servicio lo esté en NEON (como se ha mencionado arriba, enero de 2013).

6 Servicios de información

6.1 Información de cobertura

La propuesta de Telefónica prevé ofrecer a los operadores la lista de centrales donde pueden contratarse puertos de conexión pPAI-E y un servicio de consulta de cobertura de conexiones NEBA mediante *Web Service*. Se accede al servicio de consulta en la ubicación de cliente identificada por número telefónico de Telefónica, número administrativo del par o codificación de domicilio (GESCAL-24). El servicio informa de si existe cobertura del servicio de fibra (y de ser así, del suministrador de OLT correspondiente) así como de las modalidades disponibles para NEBA sobre cobre, GigADSL y ADSL-IP.

Conforme a la especificación aprobada, los operadores disponen también, desde 1 de julio de 2011, de un listado de centrales y nodos en los que se ofrece el servicio NEBA sobre

¹⁷ En el caso del GigADSL no está prevista la incorporación de dicho servicio a NEON, por lo que estos movimientos de traspaso se implementarán como alta NEBA (en NEON) y baja GigADSL (en SGO) consecutivas.



accesos de cobre¹⁸. Así pues, dicho elemento de información ya previsto en la resolución de noviembre debe incorporarse a la oferta de referencia.

Por otro lado, Orange apunta que resulta imperativo que se suministre la información de cobertura de fibra de forma que el operador alternativo pueda conocer a priori, y sin necesidad de lanzar una o múltiples consultas individuales sobre domicilios concretos, la disponibilidad de NEBA-fibra en un área de cobertura determinada.

En efecto, la consulta de cobertura de un domicilio concreto, que puede ser primordial y jugar un papel muy válido en la operativa comercial, no puede ser el único elemento de información de la cobertura. Para la planificación de las actuaciones comerciales de los operadores, se hace necesario que dispongan también de una visión global del despliegue y de la potencialidad del mercado alcanzable con NEBA-fibra, de modo análogo a la que Telefónica ofrece internamente a sus divisiones comerciales. Resulta claro que no planea Telefónica su actividad comercial basándose en información puntual de domicilios concretos, sino que emplea una información global del despliegue, por ejemplo para utilizar soportes publicitarios localizados.

Por lo demás, esta Comisión ya se ha pronunciado en el caso de la solución de reventa de servicios FTTH¹⁹ sobre la necesidad de ofrecer a nivel mayorista la referida información, para que los operadores puedan planificar sus actuaciones, concluyendo que Telefónica deberá proporcionar *“la relación actualizada de fincas pasadas (edificios) donde pueda ofrecerse servicios FTTH”* a los operadores que firmen el contrato del servicio de reventa.

En consecuencia, el servicio NEBA debe incluir el suministro de una relación de los edificios en cobertura para los servicios de fibra (identificados por la población, tipo de vía, nombre de vía, número y código GESCAL correspondiente de la finca), y dicha relación de edificios debe estar disponible al menos desde el 1 de enero de 2012, fecha de disponibilidad precomercial del servicio, y ser actualizada periódicamente de forma que los operadores puedan dirigir sus ofertas al mercado de forma no discriminatoria.

6.2 Identificación de accesos: procedimientos para obtención del identificador del acceso de cobre y del acceso FTTH

La propuesta incluye un procedimiento para la obtención del identificador del acceso de cobre y un procedimiento para la obtención del identificador del acceso FTTH.

El procedimiento para la obtención del identificador del acceso de cobre contempla que los operadores puedan acceder a los identificadores de accesos necesarios para la correcta identificación del acceso en servicio afectado por una solicitud de Alta sobre Ocupado: número de teléfono o número administrativo. Para ello se prevé que introduzcan como parámetro de entrada el domicilio en forma de código GESCAL.

De modo similar, el procedimiento para la obtención del identificador del acceso de fibra contempla que los operadores puedan acceder a los identificadores de accesos necesarios para la correcta identificación del acceso FTTH en servicio afectado por una solicitud de Alta sobre Ocupado: número administrativo e IUA. Para ello se prevé que introduzcan como parámetro de entrada el domicilio en forma de código GESCAL.

¹⁸ “Al menos seis meses antes de la fecha de disponibilidad precomercial, se deberá incluir y mantener actualizada la disponibilidad de NEBA sobre cobre en la información de cobertura de acceso indirecto proporcionada a los operadores y contenida en el fichero *“Lista de Centrales y Nodos Remotos”*. Dicha información incluirá el anuncio, con seis meses de antelación, de las localizaciones que se vayan a incorporar a la cobertura de NEBA sobre cobre.”

¹⁹ Resolución, de 6 de octubre de 2011, sobre la denuncia de France Telecom España S.A. contra Telefónica de España S.A.U. en relación con la oferta mayorista de comercialización por terceros de servicios FTTH (DT 2011/657).



Ahora bien, el servicio de consulta destinado a facilitar la identificación de los accesos debe alinearse con lo previsto en la especificación aprobada. Se establecía un servicio de consulta para identificación de accesos, destinado a facilitar un identificador válido para realizar una solicitud, especialmente cuando el número de teléfono de Telefónica no existiera y, por tanto, éste no pudiera utilizarse para una solicitud de acceso indirecto sobre cobre; o cuando se desee un servicio sobre fibra, en cuyo caso el identificador sería un IUA, si éste existe en el domicilio de interés.

El servicio debe tener como dato de entrada el domicilio de cliente en su forma GESCAL apropiada, y los datos previstos de salida son:

- El administrativo o los administrativos correspondientes a uno o varios accesos de cobre con servicios sin STB en ese domicilio.
- El número o números de teléfonos de Telefónica correspondientes a uno o varios accesos de cobre con servicios de banda ancha con STB en ese domicilio. Si alguno de dichos números de teléfono de Telefónica coexistieran en su acceso con un servicio de banda ancha, se informaría el administrativo asociado en cada caso.
- El IUA o los IUA de los accesos de fibra que pudieran existir en ese domicilio.

Así pues, la especificación ya preveía que no pueden localizarse los accesos FTTH mediante número telefónico, sino mediante el IUA. Ello obliga a reiterar la importancia de la codificación correcta de los domicilios y de la depuración del conjunto de codificaciones GESCAL administradas por Telefónica.

No obstante, la especificación preveía un servicio de consulta único, y de la redacción de la oferta presentada por Telefónica podría desprenderse que se habilitarán dos servicios de consulta separados. Por ello debe precisarse que existe un único servicio de consulta para identificación de accesos, de manera que para el domicilio objeto de consulta se suministren todos los identificadores de los accesos existentes: números de teléfono de los accesos de cobre minoristas y AMLT, números administrativos de los accesos de cobre mayoristas, y los IUAs de los accesos de fibra.

7 Gestión de incidencias

7.1 Plazo de respuesta de los operadores a “incidencias ejecutivas”

En los apartados 4.3, relativo a las anulaciones, y 4.4.1, relativo a las incidencias de provisión, la propuesta de Telefónica define para las incidencias ejecutivas (aquellas que requieren de acciones por parte del Operador), un plazo máximo de 5 días para que un operador dé una respuesta, anulándose la petición si se superase dicho plazo.

En el marco del foro Vodafone ha propuesto ampliar el plazo para que el operador responda hasta los 10 días, mientras que Orange sugiere incrementarlo hasta los 20, señalando ambos que la actual propuesta comercial de implementación de la prolongación del par en NEON define dicho plazo en 15 días.

En un principio parece adecuado que en los sistemas se pueda establecer un plazo máximo para que los operadores den respuesta a una incidencia que requiera alguna acción por su parte, y en caso que venza el plazo se anule la incidencia, evitando que queden en el sistema de forma prolongada en un estado de indefinición.

Actualmente, el documento de definición comercial de los procesos de prolongación de par en NEON establece que en las incidencias de provisión el operador dispone efectivamente de 15 días para completar la actuación solicitada por Telefónica (en caso contrario,



Telefónica anulará la provisión). El plazo de 5 días propuesto tampoco se corresponde con el definido actualmente para servicios de acceso indirecto, ya que en el actual texto de la OBA no se establece dicho plazo de forma específica. Ni en el procedimiento de alta de una conexión GigADSL, donde se especifica que *“En caso de producirse alguna incidencia específica de alta de conexión, se procederá su tramitación según el procedimiento de tratamiento de incidencias”*, ni en el apartado 1.6 de Gestión de incidencias se determina dicho plazo.

A falta de mayor concreción sobre las actuaciones que pueden ser necesarias por parte del operador, se considera adecuado sustituir los 5 días propuestos por un plazo de al menos 15 días hábiles. De este modo se incrementa el plazo disponible para que el operador pueda realizar las actuaciones necesarias sin renunciar al objetivo de evitar que las incidencias de provisión, y por tanto las solicitudes, queden en estado ‘pendiente’ de forma indefinida.

7.2 Número de incidencias reiteradas antes de anular una solicitud

Según la propuesta remitida por Telefónica, se procederá a anular la solicitud cuando se produzcan 2 incidencias por el mismo motivo. Telefónica ha indicado que es factible corregir el valor indicado en la propuesta estableciéndolo en 5, recogiendo el acuerdo tomado en la reunión mantenida con otros operadores el 26 de abril de 2011.

7.3 Reclamaciones

En el foro NEBA, Orange cuestionó el plazo máximo de 5 días definido en el capítulo de Reclamaciones para reclamar una disconformidad.

En su propuesta, Telefónica establece que un operador dispondrá de un plazo de 5 días hábiles para indicar su disconformidad con un rechazo (5.1.1), y lo justifica señalando que es el mismo plazo utilizado ya en la OBA.

En la OBA el rechazo de una solicitud puede producirse, tanto ante una solicitud de provisión de un servicio, como ante la comunicación de una incidencia/avería. El rechazo de una solicitud de provisión de un servicio, si el operador reclama su disconformidad con dicho rechazo, puede dar lugar precisamente al flujo de comunicación de una incidencia, catalogada como “incidencia de provisión” y del tipo “disconformidad con el rechazo de la solicitud de provisión”. Por otro lado, el rechazo de una incidencia/avería da lugar a incidencia no válida o rechazada y el operador, en caso de no estar de acuerdo, puede iniciar el procedimiento de escalado de la incidencia si lo considera oportuno.

Pues bien, en la OBA no se especifican plazos relativos a las actuaciones que pueden derivarse del rechazo de una solicitud. En el caso de rechazarse una incidencia, su escalado, que sería la actuación contemplada en la OBA en caso de disconformidad con el rechazo, puede iniciarse en cualquier momento sin límite de plazo como se desprende del texto: *“El escalado de una incidencia podrá hacerse tanto para incidencias abiertas (activas/pendientes o franqueadas) como para incidencias que no estén abiertas (cerradas o rechazadas), independientemente del plazo transcurrido desde la solicitud de apertura, salvo que se trate de un escalado por motivos de expiración de plazos”*.

En el caso de rechazo de solicitudes de provisión, la reclamación por disconformidad con el rechazo, y el inicio del proceso de incidencia que le seguiría, tampoco tiene un plazo fijado en el texto actual de la OBA.

No obstante, de cara a la implementación de NEBA en los sistemas es conveniente definir un plazo para simplificar la operativa, de manera que, una vez transcurrido, deba realizarse una nueva solicitud en lugar de generar una incidencia por disconformidad con el rechazo. Si bien Telefónica ha definido este plazo en 5 días hábiles, se considera razonable



establecerlo en 10 días hábiles como solicitó Orange. Este debería ser tiempo suficiente para que el operador realice las averiguaciones que considere necesarias sobre las causas del rechazo y pueda indicar su disconformidad.²⁰

7.4 Consultas masivas de averías

En relación con los criterios de búsqueda para realizar consultas masivas de averías descritos en el apartado 6.4 de la propuesta de Telefónica, Orange señaló en el Foro que debería añadirse la posibilidad de realizar una búsqueda por fecha de cierre de la avería.

La petición de Orange implicaría añadir un nuevo criterio de búsqueda respecto a los existentes actualmente en la especificación para la OBA y que Telefónica indica que aplicará en los nuevos sistemas para acceso indirecto.

La actual propuesta de Telefónica incluye la posibilidad de realizar una búsqueda masiva mediante el criterio individual de 'Fecha de presentación de la avería'. Asimismo señala que para otros criterios de búsqueda como 'Código MIGA central', 'Estado de la avería' y 'Estado del reloj' irán acompañados obligatoriamente de una fecha de presentación concreta.

Resulta claro que el esfuerzo de desarrollo que supone a Telefónica añadir un nuevo criterio de búsqueda en las consultas masivas es muy limitado, pero tampoco se aprecia urgencia en su implantación, por lo que si bien no resulta imprescindible en esta primera fase de implementación del servicio, la implantación del criterio solicitado por Orange sí se considera una mejora razonable a incorporar en la próxima versión o "release" del servicio.

7.5 Obligación de proporcionar cierta información en la resolución de averías

En el marco de las discusiones del Foro, Orange ha solicitado que en el caso de que en una avería proceda hacer pruebas sobre la línea, el mensaje de franqueo enviado por Telefónica incluya siempre obligatoriamente un conjunto de datos sobre la línea, y no de forma optativa como se recoge en el apartado 6.3.2 de la actual propuesta de Telefónica. Telefónica apuntó, en cambio, que los parámetros analizados dependerían del tipo de prueba y por tanto no pueden ser todos obligatorios.

Si bien Orange especifica que la obligación de la disponibilidad de dichos parámetros se limita al caso en que proceda hacer pruebas sobre la línea, la definición del conjunto de resultados que deben entregarse obligatoriamente implicaría establecer el conjunto de medidas que deberían llevarse a cabo siempre independientemente del tipo de avería. Ello equivaldría a la definición de un test genérico de validación del par una vez detectada y resuelta una avería.

En este momento no se considera necesario determinar dicho conjunto mínimo de medidas, considerando que en cualquier caso Telefónica debe suministrar, en función de cuál fuera la avería detectada, los resultados de las medidas que razonablemente son necesarias para comprobar que la línea es apta de nuevo para el servicio y el problema detectado ha sido resuelto correctamente. Además, en caso de disconformidad con la resolución de la avería o con las pruebas realizadas el operador podría escalar la incidencia.

²⁰ No obstante, debe señalarse que dicho plazo de 10 días no estará alineado actualmente con el plazo equivalente previsto en la documentación denominada "definición comercial de la implementación del proceso de prolongación de par en Neón" que han discutido los operadores, puesto que define un plazo máximo de 5 días entre la fecha de rechazo de una solicitud de prolongación de par y la apertura de una incidencia/reclamación por disconformidad con el rechazo.



7.6 Herramientas de telediagnóstico e información de la puesta en servicio

Orange solicita que sea regulada una herramienta de telediagnóstico que permita al operador comprobar el estado de los accesos contratados en cualquier momento.

Por la propia naturaleza del servicio indirecto en el que los equipos DSLAMS y OLTs ubicados en las centrales pertenecen y son gestionados por Telefónica, es obvio que los operadores no tienen control o visibilidad respecto a la capa física o nivel 1 en el bucle local, sea este de fibra o cobre.

Podría aducirse que los operadores tendrían la posibilidad de acceder a los equipos de sus propios clientes precisamente para tener visibilidad e información sobre el funcionamiento del nivel físico en el bucle de acceso, pero ello no es posible si hay una avería o problema precisamente en dicho bucle, además de otras consideraciones como que el acceso desde la red al equipo de usuario no sea posible por cuestiones de seguridad.

Por ello, para diagnosticar posibles averías y problemas en el bucle de usuario o en elementos de red bajo el control de Telefónica, Orange solicita la implantación de un sistema que le permita realizar pruebas diagnósticas y detectar averías. Además, con este sistema se evitaría la apertura de falsas averías con coste innecesario para ambas partes y problemas de imputación de las mismas.

Debe reconocerse que la misma problemática de falta de visibilidad sobre el tramo de acceso u otros tramos y elementos pertenecientes a la red de Telefónica se produce en los productos mayoristas de acceso indirecto existentes hoy en día, sin que tampoco esté disponible actualmente una herramienta similar a la solicitada. Pero las limitaciones de los servicios actuales en modo alguno deben lastrar las posibilidades de NEBA.

La herramienta solicitada permitiría de forma efectiva trasladar en parte aspectos beneficiosos asociados hasta el momento a la desagregación, como la visibilidad sobre el funcionamiento y estado de todos los componentes que forman parte de la cadena de prestación del servicio a los servicios de acceso indirecto. Así, tal como señalan los operadores, la posibilidad de efectuar pruebas o disponer de información sobre determinados tramos de la red controlada por Telefónica permitiría mejorar la tramitación y gestión de las posibles averías.

Dado que los servicios de NEBA son prestados sobre los mismos elementos que Telefónica utiliza para prestar sus servicios minoristas, hay determinados elementos y sistemas de medida y monitorización que ya tiene instalados. Las facilidades de las que evidentemente dispone para sí misma, como conocer datos del estado de funcionamiento y características de los bucles de abonado o realización de pruebas, podrían estar disponibles también para los operadores que hacen uso del servicio de acceso indirecto. Normalmente además dichos sistemas están pensados para permitir acceso remoto o interactuar con otros sistemas mediante múltiples interfaces de programación y con diferentes niveles de seguridad, lo que facilitaría dicha implementación²¹.

Otro de los aspectos que necesita una puntualización es el acceso a la información recogida por los operarios de Telefónica en el momento de proceder a la instalación en el domicilio del usuario de accesos de cobre. En el marco del foro de operadores, Orange y Vodafone se han mostrado favorables a que la información relativa a la velocidad de sincronización de los

²¹ De hecho, Telefónica ya implementó en el pasado un sistema de esta índole denominado "Vigía ADSL." Véase "El servicio VigíaDSL: Web para clientes de ADSL", Comunicaciones de Telefónica I+D, número 26, junio de 2002, donde se concluye "El servicio VigíaDSL provee a las compañías operadoras de ADSL aquella información, en tiempo real, que requieren sobre el estado de sus conexiones en el tramo controlado por Telefónica. La interfaz ofrecida a las operadoras es un acceso web a través de Canal OnLine, lo cual ahorra costes, tanto a Telefónica como a las operadoras, y simplifica el desarrollo del sistema."



bucles recogida por los operarios que realizan la validación del bucle se transmita a los operadores solicitantes. Sin embargo, Telefónica replicó que dicha propuesta supone un alto impacto en el desarrollo y que es una información que los propios operadores pueden obtener consultando los datos de sincronización de los *routers*.

En consonancia con lo anterior, la implantación de herramientas de telediagnóstico y el suministro de información de medidas obtenidas durante la puesta en servicio de una conexión constituyen peticiones razonables cuya implantación puede retrasarse a una versión posterior del servicio.

En relación con la alegación de Telefónica de que la herramienta debe estar supeditada a un compromiso de contratación del mismo por parte de los operadores interesados que incluya el pago de todos los costes de desarrollo, debe señalarse que efectivamente Telefónica tiene el derecho de recuperar las inversiones realizadas con un margen adecuado, si bien ello no predetermina la forma en que debe producirse dicha recuperación.

7.7 Acceso a los WS NEON de averías e incidencias

A fin de ejercer debidamente sus competencias de supervisión de los servicios mayoristas prestados al amparo de una oferta regulada, como es el caso de la Oferta NEBA, y no depender de informes de parte y generados a posteriori, esta Comisión necesita disponer de un acceso directo, completo y en tiempo real a la información relativa a las bases de datos de información relativas a sistemas de provisión mayorista, incluyendo la información sobre averías e incidencias de dichos servicios. Esto supone que Telefónica deberá disponer los mecanismos oportunos para facilitar el acceso por esta Comisión, en modo consulta y mediante técnicas análogas a las empleadas por los operadores, a los módulos de la plataforma NEON implicados, tanto de NEBA como, por extensión, del resto de servicios mayoristas (pe. prolongación de par y ADSL-IP), de forma que disponga de visibilidad de todas las averías e incidencias tramitadas por la plataforma, independientemente del operador que las haya iniciado.

A fin de interferir en la menor medida posible en los desarrollos ya en marcha, dicho acceso deberá estar disponible con la Fase II de NEBA, momento en el que se espera una explotación comercial completa de dicho servicio.

8 Equipos de cliente

8.1 Documento de requisitos a cumplir por los equipos de cliente

Como ya se ha mencionado, la propuesta de oferta de referencia alude a un documento de requisitos que deben cumplir los equipos de cliente pero no lo incluye en la documentación aportada. Dicho documento debe añadirse a la oferta de referencia.

8.2 Interoperabilidad de los equipos de cliente

En el servicio NEBA, los equipos en central pertenecen y son operados por Telefónica, operador distinto del que proporciona el equipo de cliente. Ello conlleva que puedan producirse problemas de interoperabilidad entre los equipos de central y los equipos de cliente o CPEs (*Customer Premises Equipment*), principalmente para tecnologías como GPON, y en cierta medida también VDSL2, en las que existen importantes problemas de interoperabilidad entre equipos de distintos fabricantes. Por otro lado, la propia arquitectura de NEBA presenta aspectos novedosos con respecto al funcionamiento del servicio minorista de Telefónica. Por todo ello, Telefónica ha informado de que pondrá a disposición de los operadores una maqueta de pruebas para comprobar la interoperabilidad y el correcto



funcionamiento entre los equipos en central, DSLAMs y OLTs, y los equipos de cliente de distintos fabricantes.

Tal como han solicitado varios operadores, y Telefónica ha confirmado, los equipos y versiones de software que estén disponibles en la maqueta para comprobar la interoperabilidad deben ser los mismos, en todas sus variantes, desplegados actualmente en la red de Telefónica y que soportarán la prestación de servicios NEBA.

Adicionalmente los operadores solicitan que Telefónica suministre información relativa a los modelos de equipos y versiones de software que están disponibles en la red. Al respecto Telefónica señala que la publicación de los interfaces es suficiente para validar la compatibilidad de los CPEs.

La razonabilidad de la petición anterior y de la necesidad de disponer de dicha información incluso a nivel de central debe valorarse en función precisamente de los resultados de las pruebas en maqueta. Si como resultado de las pruebas se obtiene que la interoperabilidad y funcionamiento del servicio depende del fabricante y versión de software de los equipos de central y cliente, entonces es evidente que será necesario disponer de dicha información y que la publicación de las características de los interfaces no son suficientes y son meramente descriptivas. Al conocer el equipo utilizado en cada central para conectar a los clientes de NEBA, los operadores dispondrían de la información necesaria para que puedan decidir el equipo a instalar al usuario final sin tener problemas de interoperabilidad.

Vodafone insiste en que la publicación de interfaces y la remisión a la normativa técnica es insuficiente para asegurar la interoperabilidad, por lo que no es adecuado condicionar el suministro por Telefónica de la información de modelos de equipos y versiones de software a que se confirmen determinados resultados de las pruebas en maqueta.

Debe precisarse que lo que se condiciona a los resultados de las pruebas en maqueta es la necesidad de que Telefónica tenga que informar y mantener actualizado, para terceros operadores, un registro de los equipos y versiones de software de cada equipo que utiliza, al objeto de que se pueda determinar los equipos CPES susceptibles de ser utilizados en cada zona. Evidentemente ello no es necesario y supone una información superflua si, como es de esperar, el tipo de equipos y las versiones de software no tienen influencia ni condicionan qué CPEs específicos pueden utilizarse en una zona u otra.

Ahora bien, de ello no debe desprenderse que Telefónica de forma puntual y para el uso de las maquetas no informe y precise a los operadores alternativos los equipos y versiones de software que éstos se encontrarán en la maqueta, de cara al aprovechamiento del tiempo y el desarrollo adecuado de las pruebas.

Los operadores también solicitan la actualización de la información sobre los elementos de red desplegados y versiones de software instaladas con suficiente antelación a su implantación para poder evitar problemas de incompatibilidad sobrevenida con los equipos de cliente. En consecuencia, cuando la maqueta deje de estar disponible, puede ser preciso continuar verificando la interoperabilidad. Con ese fin, los operadores piden que Telefónica ofrezca la posibilidad de tener acceso a bucles de test conectados a equipos reales para que puedan realizar pruebas de interoperabilidad entre los CPEs y los equipos de central.

Actualmente los diversos estándares de tecnologías xDSL están ampliamente consolidados y las modificaciones introducidas en los DSLAMs deberían tener un impacto mínimo sobre la interoperabilidad con los equipos de cliente. No obstante, cuando se introduce una nueva versión de software en planta, en toda lógica Telefónica procede a comprobar que los servicios no se verán afectados por incompatibilidades con los equipos de usuario que ha desplegado. No es razonable que un operador implante una nueva versión de software en



los equipos de red, y ello conlleve problemas para sus usuarios finales debido a problemas de interoperabilidad con la nueva versión.

En ese sentido, de la misma forma que Telefónica no admitiría que parte de sus clientes minoristas tuvieran problemas debido a la incompatibilidad de los equipos de cliente con la nueva versión de software desplegada, lo mismo deberá permitir para sus clientes mayoristas, poniendo a disposición de terceros operadores todos los instrumentos y facilidades necesarias con dicho fin.

En su proceso de actualización de equipos de red Telefónica deberá contemplar la necesidad de informar con anterioridad suficiente a los operadores del servicio NEBA sobre la implantación de una nueva versión de software, y debe poner también a su disposición toda la información necesaria que pueda implicar cambios en la interfaz entre CPE y DSLAM y en su funcionamiento. Además deberá definir un intervalo de tiempo suficiente previo a la implantación del nuevo software para realizar las pruebas que sean necesarias.

Así pues, dado el estado consolidado de la mayoría de estándares de xDSL y teniendo en cuenta que Telefónica es la primera interesada en que no se den dificultades de interoperabilidad que afecten a los equipos de sus clientes minoristas, cabe concluir que no es preciso definir los procedimientos aplicables puesto que no deja de tratarse de dificultades hipotéticas. Basta precisar que Telefónica deberá suministrar la información necesaria y ofrecer a los operadores la posibilidad de hacer pruebas; y si se produjeran problemas de interoperabilidad, Telefónica deberá garantizar un trato no discriminatorio y actuar con la misma diligencia respecto a los clientes mayoristas a como lo haría si los afectados fuesen sus clientes minoristas.

En caso de desacuerdo, los operadores afectados pueden solicitar la intervención de esta Comisión, que deberá pronunciarse sobre la base de las circunstancias concretas del caso tanto sobre las medidas preventivas necesarias como sobre eventuales compensaciones por los costes ocasionados por actuaciones sobre los equipos CPE o similares.

Conforme a lo anterior, la oferta debe recoger la posibilidad de efectuar pruebas por los operadores para prevenir problemas de interoperabilidad con anterioridad al despliegue de una nueva versión de software y, a tal efecto, deberán ser oportunamente informados de las actuaciones en red que les puedan afectar.

Además Telefónica indicará a los operadores alternativos que vayan a hacer uso de la maqueta, de los equipos y versiones de software utilizados en ella.

8.3 Precios por uso de la maqueta

BT, Orange y Vodafone solicitan que se regulen las condiciones económicas de acceso a la maqueta de pruebas mencionada en el apartado anterior.

Indudablemente existe un gran consenso en la importancia de la maqueta para realizar pruebas de los aspectos novedosos del servicio y de la interoperabilidad entre equipos de cliente y nodos de acceso. Sin embargo, su explotación ágil y eficaz de cara a un óptimo lanzamiento del servicio no debería verse lastrada por la discusión sobre los precios aplicables en el cauce formal de un expediente. Pero precisamente por la importancia mencionada de la maqueta de pruebas, esta Comisión deberá velar porque la estructura de precios no suponga una barrera de entrada injustificada (como sería un alto pago fijo inicial) para los agentes que alcanzan menor escala ya sea por su especialización, ámbito geográfico de actuación o inferior cartera de clientes.

En todo caso, la constitución de la maqueta ha sido una iniciativa de Telefónica que fue en general bien recibida. Sí es cierto que la maqueta será crucial para llevar a cabo pruebas de los aspectos novedosos del servicio y de la interoperabilidad entre equipos de cliente y



nodos de acceso, y por ello resultará prácticamente de uso obligado. Pero esta Comisión no desea interferir en su implantación, por lo que no debe intervenir en la definición de los precios por uso de la maqueta, salvo que se demuestre que es estrictamente necesario. Los operadores califican de desmesurados o abusivos los precios pero no aportan elementos de juicio que acrediten que los precios se apartan de un criterio de razonabilidad, ni han puesto de relieve que hayan detectado dificultades en el acceso a la maqueta.

Así pues, la petición de los operadores se plantea en términos genéricos sin hacer referencia a dificultades concretas que se les hayan planteado, y no han demostrado la necesidad de que intervenga el regulador en lo que puede ser una facilidad habilitada puntualmente para el lanzamiento del servicio y de uso más limitado una vez esté ya operativo. De todos modos, en caso de que se planteara formalmente un conflicto por esta cuestión, esta Comisión examinaría las circunstancias concretas del caso y resolvería en virtud de sus competencias.

8.4 Equipos de cliente suministrados por Telefónica

Si bien en general los equipos del usuario final son proporcionados por el mismo operador al que dicho usuario haya contratado el servicio, en el servicio NEBA, para VDSL2 o GPON existe la posibilidad de que sea Telefónica quien suministre dichos equipos, dados los posibles problemas de interoperabilidad entre equipos de diferentes fabricantes.

Esta cuestión no es específica del servicio NEBA; una situación parecida ya se analizó cuando se introdujeron las modalidades basadas en VDSL2 en el servicio ADSL-IP. Al respecto esta Comisión señaló²² que “[h]asta tanto se mantengan los problemas de disponibilidad de equipos de usuarios por razones de compatibilidad, Telefónica deberá proveerlos a aquellos operadores que los soliciten, en condiciones razonables que no entorpezcan la competencia.”

BT solicita que los equipos de cliente se suministren a los operadores sin distintivo o marca alguna que identifique al mismo con Telefónica, y Orange considera que el servicio de venta e instalación de ONT debería estar regulado y orientado a costes.

Pues bien, la información de que se dispone indica que el uso que han hecho los operadores de este servicio de suministro de equipos de cliente en ADSL-IP ha sido prácticamente inexistente. Considerando que se trata de una imposición adicional con cierto grado de excepcionalidad, derivada de la presunción de dificultades de interoperabilidad, no parece razonable establecer condiciones como las solicitadas cuando puede no existir demanda suficiente que pueda justificar la petición. En cualquier caso, condiciones de suministro como las solicitadas respecto a las características de los equipos, pueden ser términos a establecer en el marco de negociación entre los operadores, ligados a cuestiones como la demanda y número de equipos bajo la óptica de “*condiciones razonables que no entorpezcan la competencia*” según indicó esta Comisión en la resolución mencionada.

Otra demanda de los operadores es que los CPEs suministrados por Telefónica sean compatibles con el equipo adicional que pueda instalar el operador para la prestación de servicios corporativos y no limiten sus características y modo de funcionamiento. BT menciona por ejemplo que dichos equipos no deberían limitar el número de direcciones MAC que pueden soportar servicios de empresa suministrados sobre conexiones NEBA.

Los CPEs instalados por Telefónica no deberían limitar las características del servicio NEBA según ha sido definido en cuanto a transparencia y capacidades. De hecho, entre otras

²² Resolución, de 18 de diciembre de 2008, sobre la propuesta de Telefónica de España, S.A.U., de modificación de su oferta del bucle abonado para incluir nuevas modalidades de acceso indirecto en banda ancha basadas en tecnología VDSL2.



características de NEBA, la transparencia de protocolos es de gran importancia para poder soportar determinados servicios corporativos. En cualquier caso, en el marco de las pruebas planificadas para comprobar la interoperabilidad de los equipos y la disponibilidad de una maqueta, podrán incluirse también pruebas sobre las características de los equipos de usuario suministrados por Telefónica y su compatibilidad con los servicios que quieran ofrecer los operadores.

BT indica adicionalmente que en la fase inicial en la que Telefónica tiene la obligación de suministrar los equipos de cliente si así se lo solicita un operador, el punto de terminación del servicio NEBA sea el CPE, de manera que se incluya en la gestión del servicio NEBA dicho CPE aplicándosele los mismos parámetros de calidad. Solicita también que se defina cómo los operadores pueden acceder a la gestión del equipo.

La obligación de satisfacer la solicitud de suministro de los equipos terminales no se considera que deba implicar extender los puntos que delimitan la prestación del servicio NEBA. El suministro del equipo terminal es una facilidad justificada por los posibles problemas de interoperabilidad, pero si los parámetros de calidad de NEBA fueron definidos sin la inclusión del equipo terminal no puede pretenderse que ahora incluyan a dicho equipo. No obstante, precisamente por ser un simple servicio de suministro de equipos terminales, Telefónica debe facilitar a los operadores toda la información para su configuración, y debe permitir que los operadores accedan a ellos, modificando la configuración si se considera preciso, lectura de parámetros y registros informativos, etc.

Por otro lado, parámetros ligados al servicio de suministro de los equipos terminales, como plazos, sustitución por averías, fiabilidades de los equipos, etc. no deben ser discriminatorios para permitir a los operadores clientes de NEBA competir con sus servicios minoristas en igualdad de condiciones.

Telefónica señala que además de disponer de un modelo de ONT compatible con la OLT de Huawei y otro compatible con la OLT de Alcatel-Lucent, actualmente está trabajando en la homologación de otro modelo interoperable con ambos fabricantes. En consecuencia solicita que una vez esté en el mercado un modelo de ONT interoperable, sea suprimida la obligación de suministrar ONTs a los operadores.

Al respecto debe señalarse que la obligación impuesta respecto a equipos de usuario tanto para VDSL2 como GPON era que *“Telefónica debe ofrecer a los operadores alternativos un servicio de suministro de los mismos mientras no haya en el mercado al menos dos proveedores compatibles con los equipos de Telefónica”*, por lo que ya se ha previsto que la disponibilidad de equipos terminales de un segundo fabricante compatible liberaría a Telefónica de la obligación de suministro de equipos.

No obstante, debe precisarse que la situación expuesta debería pasar por la comunicación previa de Telefónica a los operadores y a esta Comisión de la disponibilidad de un segundo proveedor compatible, con el fin de evitar discrepancias sobre este aspecto.

9 Monitorización del servicio

9.1 Arquitectura del sistema de monitorización

En la propuesta de Telefónica se prevé el siguiente sistema de monitorización o supervisión:

“se utilizarán equipos, ubicados en nodos de las diferentes MANes, generadores de tramas Ethernet. Estos equipos estarán programados para efectuar medidas de forma continua dirigiendo estas tramas a sondas situadas en puertos de prueba de los DSLAM/OLT que se seleccionen para esta función. [...]



A fin de que las medidas obtenidas sean representativas de la calidad real del servicio prestado por Telefónica, y a fin de evitar que su obtención represente un coste desproporcionado, el número de sondas de prueba a utilizar estará comprendido en todo momento entre los dos valores siguientes:

- *Mínimo: número total de demarcaciones*
- *Máximo: número de centrales en las que, en cada momento se ofrezca el servicio NEBA*

En todo caso, tanto el número de sondas de prueba como el de equipos generadores de tramas a utilizar en cada momento se fijará en función de la demanda real del servicio y de la distribución geográfica de dicha demanda.

Las medidas se realizarán de forma periódica. La frecuencia de las mismas (el inverso del tiempo que transcurre entre dos tomas de medidas consecutivas de una misma sonda de pruebas) estará condicionada también por el número de sondas que, en cada momento, tengan que informar a un mismo equipo generador de tramas.”

Esta Comisión ha manifestado anteriormente la importancia del sistema de monitorización dadas las características del servicio NEBA, en el que para los distintos tipos de calidad de servicio se ofrecen garantías absolutas en la conectividad, cuyo cumplimiento debe poder supervisarse²³.

A la vista de lo anterior, resulta claro que la propuesta de Telefónica es insuficiente para cumplir los requisitos de monitorización de la calidad establecidos en la especificación. Esta

²³ En la resolución de aprobación de la especificación, se señala que “Telefónica deberá aportar la información que permita a los operadores verificar los ANS medidos en la red para cada una de las tecnologías mencionadas,” y que “la monitorización de la calidad es un elemento esencial del servicio, basado en la definición de niveles de calidad (Tiempo real, Oro y Best-effort) con diferentes prestaciones.”

En la especificación aprobada por la CMT, se señala lo siguiente:

“Para el seguimiento y monitorización de dicha calidad, Telefónica dispondrá de sondas que efectuarán medidas que abarquen el tramo de red del servicio. Dichas medidas serán estadísticamente representativas y se realizarán sobre un conjunto de líneas que se considere representativo que permita extrapolar el resultado al servicio y que incluirá tanto los accesos en cobre como los de fibra.

En cualquier caso Telefónica, de forma puntual, deberá ser capaz de proporcionar medidas de calidad de servicio entre cualquier nodo de acceso y pPAI. La toma de medidas permitirá validar una conexión extremo a extremo (nodo de acceso-pPAI) ante potenciales problemas detectados por el operador. Las medidas a realizar incluirán tanto los accesos en cobre como los accesos en fibra.

A partir de dichas medidas se elaborará el informe o informes adecuados con una determinada periodicidad y que será puesto a disposición de los operadores.

[...]

Para la medición de la calidad de la Red se desplegará una solución basada en sondas conectadas a los nodos de acceso. La sonda es un equipo generador y medidor de tráfico desarrollado específicamente conectado a la red objeto de medida.

Las sondas ejecutan de forma continua una serie de tests que permiten medir los parámetros de red (ANS comprometidos) necesarios para la prestación del servicio por parte del operador (pérdida de paquetes, retardo, jitter...).”

A su vez, en la resolución de los recursos de reposición planteados, se señaló lo siguiente:

“la calidad de servicio garantizada en la conectividad, de cara a permitir telefonía VoIP y otras aplicaciones sofisticadas, es una de las características esenciales de NEBA, por lo que es crucial que puedan monitorizarse las prestaciones realmente obtenidas de los parámetros especificados. [...]

Esta Comisión no puede aceptar la pretensión de TESAU de que se acepte el valor obtenido por una sonda por demarcación como extrapolable a todas las centrales ya que, por ejemplo, parece obvio que un DSLAM con una ocupación del 10% presente un retardo inferior a un DSLAM con una ocupación del 80%. Todos los puntos no comunes con la central en la que se instale la sonda dejarán de estar supervisados y controlados, no pudiendo saber si TESAU cumple o no con los compromisos de calidad acordados en la Oferta NEBA. [...] Por lo tanto se considera adecuado que TESAU proponga una solución más razonable en cuanto a la monitorización de la red que en todo caso permita medidas puntuales desde cualquier ubicación.

De igual manera, los parámetros de calidad de red se miden extremo a extremo, de manera que se insta a TESAU a que siga analizando los medios que permitan monitorizar y garantizar la calidad del servicio NEBA para los diferentes tipos de acceso, tanto con carácter puntual como general.”



Comisión ya ha aclarado que la propuesta de establecer un número muy limitado de sondas por demarcación no es válida para asegurar una mínima representatividad de las medidas. Telefónica debe garantizar la representatividad de las medidas y debe especificar cómo “*de forma puntual, deberá ser capaz de proporcionar medidas de calidad de servicio entre cualquier nodo de acceso y pPAI*” según prevé la especificación, tanto para las conexiones xDSL como para las conexiones de fibra.

9.2 Frecuencia de las mediciones

BT ha señalado en el Foro de Operadores que para la supervisión de la red, resolución de averías y verificación de los SLAs las medidas deben realizarse con una solución bien definida y en unos intervalos máximos de segundos, pareciéndole excesivo la realización cada 60 ó 90 minutos indicada por Telefónica. En esta misma línea Vodafone ha indicado que a su juicio la frecuencia de las mediciones no puede estar condicionada por el número de sondas que, en cada momento, tengan que informar a un mismo equipo generador de tramas como ha indicado Telefónica.

Telefónica señala que si bien se maximizará el número de medidas tomadas por cada sonda, puesto que un equipo colector recibe el tráfico de un conjunto de sondas, es evidente que la frecuencia de las medidas estará limitada por el máximo que permita el número de sondas conectadas a un mismo equipo colector. Además el intervalo de tiempo entre toma de datos, pendiente aún de su definición final, debe tener en cuenta un compromiso entre eficiencia y eficacia.

Al respecto debe señalarse que Telefónica no ha justificado que la frecuencia de realización de las medidas planteada implicaría estar alcanzando los límites de procesado de los elementos que intervienen.

Debe señalarse que entre los objetivos del sistema de supervisión está la monitorización de los parámetros de QoS garantizados, como por ejemplo retardo y variación del retardo. En general los parámetros de QoS son sensibles a las situaciones de congestión en la red, cuya duración puede ser limitada. Evidentemente periodos de medida de 60 ó 90 minutos no son útiles para la supervisión de dichos parámetros y cumplimiento de las garantías de QoS. Incluso a efectos de facturación plantea Telefónica una medición cada 10 minutos, medida que en otros países se lleva a cabo cada 5 minutos.

Por el contrario, como indica Telefónica, al realizar las medidas es lógico que deba tenerse en cuenta un compromiso entre coste/beneficio. En este ámbito se situaría por ejemplo el ancho de banda ocupado por el tráfico de monitorización o el espacio de disco de los registros generados. No obstante para determinadas medidas como retardo o variación de retardo, inicialmente, el tráfico necesario para realizar medidas incluso cada segundo no debería ser apreciable y representativo, más aún dado el número de sondas. En cualquier caso, deberá actualizarse progresivamente dicho intervalo entre medidas justificando técnicamente de forma adecuada cualquier limitación en los valores establecidos y partiendo como máximo del valor dado de 5 minutos.

Así pues, el intervalo entre mediciones no debería ser superior a 5 minutos en el lanzamiento del servicio y deberá actualizarse progresivamente.

9.3 Número de sondas

Vodafone señala no compartir la propuesta de que el número de sondas de pruebas como el de equipos generadores de tramas a utilizar en cada momento se fije en función de la demanda real del servicio y de la distribución geográfica de dicha demanda.



Una de las características importantes del nuevo servicio mayorista NEBA es la posibilidad de contratar modalidades con parámetros de QoS garantizados. El sistema de supervisión es una importante herramienta para analizar el cumplimiento de dichos parámetros de calidad y de soporte. Como ya se ha adelantado, esta Comisión ha señalado en sendas Resoluciones que no es aceptable que una única sonda pueda reportar los valores de calidad de servicios de todas las centrales de una demarcación. Por consiguiente, Telefónica debe ampliar el alcance del sistema de monitorización/supervisión para cumplir con los requisitos de la especificación. Ello puede ponerse en relación con el significativo número de sondas, en torno a 600, de que ya dispone Telefónica para cumplir con sus obligaciones de calidad, según información que ha facilitado en el pasado.

Así, la propuesta de Telefónica de que el número de sondas de prueba se fije en función de la demanda y de la distribución geográfica de la demanda, podría aceptarse en el sentido de que, partiendo de unos objetivos iniciales declarados en cuanto a número de sondas y su ubicación, durante la implantación, dichos objetivos podrían adaptarse y modificarse en función de la distribución de la demanda. Si en determinadas áreas en las que no se prevé inicialmente la instalación de sondas hubiera demanda de servicios NEBA, deberían modificarse los planes, y por otro lado, si una sonda está planificada en una central en la que no hay demanda en absoluto, es lógico postergar su instalación.

Es decir, esta Comisión coincide con Telefónica en que sería desproporcionado obligarla a implantar sistemas de monitorización en zonas en las que no existan clientes del servicio NEBA. En cambio, la propuesta de Telefónica de que el número de sondas dependerá de la demanda del servicio y que ésta actualmente no se conoce, es inaceptable porque lleva a la inexistencia de un plan inicial con un determinado número de las sondas, y a que su puesta en marcha se realice únicamente cuando el número de servicios NEBA en la zona supere un determinado umbral.

Por ello Telefónica debe proponer un plan completo y detallado del despliegue para la monitorización del servicio. Ahora bien, en la fase de implantación del sistema y partiendo de unos objetivos iniciales declarados de número de sondas y su ubicación, es aceptable que dichos objetivos puedan adaptarse y modificarse en función de la distribución de la demanda.

Considerando que no es imprescindible que el sistema de supervisión esté completamente desplegado en su totalidad en la fase de lanzamiento de NEBA, es razonable aceptar que vaya implantándose progresivamente sin necesidad de que esté totalmente equipado a 1 de enero de 2012. No obstante, en la disponibilidad comercial de la fase II de NEBA (1 de octubre de 2012), el despliegue del sistema de supervisión debería haberse completado.

9.4 Plan de implantación

De acuerdo con lo anterior, se estima necesario que Telefónica facilite a los operadores, así como a esta Comisión, un plan de implantación del sistema de monitorización/supervisión conforme a lo siguiente:

- Deberá estar plenamente operativo a fecha 1 de octubre de 2012.
- Telefónica debe garantizar la representatividad de las medidas y debe especificar cómo *“de forma puntual, deberá ser capaz de proporcionar medidas de calidad de servicio entre cualquier nodo de acceso y pPAI”* según prevé la especificación, tanto para las conexiones xDSL como para las conexiones de fibra.
- Deberá actualizarse progresivamente el intervalo entre medidas, justificándolo técnicamente y partiendo como máximo del valor de 5 minutos.



- Telefónica debe suministrar la descripción del sistema de supervisión concretando los criterios para el despliegue de sondas, incluyendo su número y ámbito de cobertura.

A la vista de que el servicio se encontrará en sus primeros periodos de explotación, será suficiente facilitar a los operadores la información indicada con seis meses de antelación respecto a la fecha de implantación.

10 Garantías de calidad de servicio

10.1 Acuerdos de nivel de servicio (provisión e incidencias)

10.1.1 Coherencia con los valores de la especificación

La propuesta de Telefónica contiene los siguientes Acuerdos de nivel de Servicio (ANS):

	ANS para provisión de conexiones de COBRE	Tiempo (días laborables)
ALTA	Alta sobre Vacante (NEBA sin STB)	8
	Alta sobre Ocupado de NEBA con STB (sobre acceso sin xDSL)	8
	Alta sobre Ocupado de NEBA sin STB ²⁴	8 (si requiere trabajos en central o domicilio de cliente)
	Alta sobre Ocupado de NEBA con STB (sobre acceso con xDSL)	5 (si no los requiere)
POSVENTA	Cambio de parámetros de NEBA COBRE	8
	Migraciones masivas	10
BAJA	Baja de conexión individual	5

	ANS para incidencias de conexiones de COBRE	Tiempo
PROVISIÓN	Incidencias de provisión	2 días laborables
AVERÍAS	Incidencia de prioridad alta (pPAIs, PAIs)	6 horas hábiles
	Incidencia de prioridad media en acceso de cobre (incidencias de incomunicación de cliente final)	24 horas hábiles
	Incidencias de prioridad baja (otras incidencias)	72 horas hábiles
	Mantenimiento premium de 6H, 8H y 12H	Horas hábiles indicadas

	ANS para servicios soporte	Tiempo (días laborables)
ALTA	Alta pPAI-E	45
	Alta pPAI-E con LAG	60
POSVENTA	Modificación de capacidad contratada en un pPAI-E	10
BAJA	Baja de pPAI-E	5

	ANS para provisión de conexiones de fibra	Tiempo (días laborables)
ALTA	ALTA sobre VACANTE	37
	Alta sobre Ocupado de NEBA fibra	10 (sin instalación en domicilio)

²⁴ Telefónica precisa que "la necesidad de trabajos en central y/o en domicilio de cliente para Alta sobre ocupado de NEBA (sobre un acceso con servicio) no es conocida en fase de contratación sino en fase de provisión. En los procedimientos descritos existe un mensaje en el que se informa al operador de la asignación de planta y de la ventana de actuación. Se distingue entre ventana de instalación (VIN, que incluye trabajos en central y/o en domicilio de cliente) y ventana de activación (VAN, que no requiere trabajos ni en central ni en domicilio de cliente. A los flujos con VIN correspondería a un ANS de 8 días y a los flujos con VAN un ANS de 5 días."



POSVENTA	Cambio de parámetros de NEBA fibra	10
BAJA	Baja de conexión de NEBA fibra	5

	ANS para incidencias de conexiones de fibra	
PROVISIÓN	Incidencias de provisión	2 días hábiles
AVERÍAS	Incidencia de prioridad media en acceso de fibra (incidencias de incomunicación de cliente final)	48 horas hábiles
	Incidencias de prioridad baja (otras incidencias)	72 horas hábiles

Los valores propuestos por Telefónica deben contrastarse con la especificación aprobada por esta Comisión, que contenía los cuadros siguientes:

	Procedimientos	Tiempo de provisión garantizado (días laborables)
Accesos de cobre (xDSL)	Alta de NEBA sin STB sobre vacante	8 (si requiere trabajos en central)
	Alta de NEBA sin STB sobre un acceso con servicio telefónico minorista o AMLT (con o sin servicio xDSL)	
	Alta de NEBA sin STB sobre un acceso con xDSL sin STB	
	Alta de NEBA con STB sobre un acceso con servicio telefónico minorista o AMLT (con o sin servicio xDSL)	5 (si no requiere trabajos en central)
	Cambio en los parámetros del servicio sobre cobre	8
	Baja del servicio NEBA sobre cobre	5
	Procedimientos de migración con otros servicios sobre cobre	8 (si requiere trabajos en central) 5 (si no requiere trabajos en central)
	Migraciones masivas (cambio de servicio o migración de pPAI y/o perfil)	10
Accesos FTTH/GPON	Alta de NEBA FTTH sobre vacante	A determinar
	Alta de NEBA FTTH sobre ocupado	A determinar
	Cambio en los parámetros del servicio sobre fibra	A determinar
	Baja del servicio NEBA sobre FTTH	A determinar
	Procedimientos de migración con otros servicios sobre FTTH	A determinar
Servicios soporte	Alta de pPAI-E	45
	Baja de pPAI-E	5
	Modificación de la capacidad contratada en un pPAI-E	A determinar
Otros	Inclusión en GESCAL de direcciones no codificadas	A determinar

	Tipo de incidencia	Tiempo máximo resolución
Incidencias	Incidencia de provisión	2 días hábiles
	Incidencia de prioridad alta (pPAIs, PAIs)	6 horas
	Incidencia de prioridad media en acceso de cobre (incidencias de incomunicación del cliente final)	24 horas
	Incidencia de prioridad media en acceso de fibra (incidencias de incomunicación del cliente final)	A determinar
	Incidencia de prioridad baja (otras incidencias)	72 horas

Se observa que en general los valores propuestos por Telefónica están alineados con los previstos en la especificación, con las excepciones que se comentan a continuación.



En los servicios soporte, la única excepción es el valor de Alta pPAI-E con LAG, cuyo valor planteado de 60 no es coherente con la especificación aprobada, puesto que con carácter general se fijaba en 45 días laborables el alta de pPAI, y Telefónica no ha justificado que el caso de alta con LAG debería desviarse del establecido en la especificación.

BT ha indicado que es necesario incluir ANS para el plazo de modificación de capacidad y baja de pPAI-E con LAG, y efectivamente los supuestos indicados deben incluirse para evitar dudas en la interpretación de los parámetros garantizados.

En la parte de incidencias debe eliminarse la mención errónea a “horas hábiles”, que carece de sentido en el contexto de resolución de incidencias, puesto que en los días festivos deben atenderse las averías con la misma prontitud que en los días “hábiles” o laborables.

Por otra parte, existe otro SLA previsto en la especificación y que no ha sido incluido en la propuesta de Telefónica; se trata del plazo para la inclusión en GESCAL de direcciones no codificadas. De todos modos, esta Comisión ya ha tenido ocasión de valorar (y aceptar como valor inicial) el plazo planteado por Telefónica de 48 horas o equivalentemente dos días, que debe recogerse en la oferta de NEBA²⁵.

10.1.2 Plazo de provisión para NEBA FTTH

Mediante escrito de 6 de julio Telefónica ha propuesto los plazos aplicables a los accesos de fibra. En general, los procedimientos de los trabajos de alta recogidos en NEBA –para la fibra– y OBA –para el cobre– siguen pautas similares: validación, activación, establecimiento de ventana de instalación, etc. Es por ello que a priori no se estima necesario establecer diferencias significativas en los SLA correspondientes a sendos servicios. En particular, la modalidad de alta sobre ocupado, al no requerir la instalación de recursos de acceso, se estima completamente equiparable tanto en las actuaciones necesarias como en los plazos máximos asociados a las mismas. Además, la propuesta de Telefónica no incluye el plazo aplicable a Alta sobre ocupado con instalación en domicilio, con lo que puede fijarse en 8 días a la vista del resto de referencias y de lo señalado anteriormente.

No obstante, en la modalidad de alta sobre vacante pueden reconocerse determinadas diferencias derivadas de la distinta naturaleza de los recursos que deben instalarse. En particular, la instalación de recursos ópticos se encuentra en una fase incipiente con una experiencia limitada, especialmente si se compara con la red de cobre, y donde existe una necesidad de personal cualificado ante la mayor complejidad de los trabajos necesarios. Es por ello que resulta razonable que el plazo para el alta sobre vacante NEBA se amplíe en dos días adicionales con respecto al considerado para el alta sobre vacante OBA, lo que resulta en 10 días laborables.

En este sentido debe señalarse que el plazo de 37 días laborables propuesto por Telefónica se estima desproporcionado, y únicamente puede explicarse si Telefónica está considerando los eventos que en su propuesta desencadenarán paradas de reloj o bien está contabilizando actuaciones que realmente no se desarrollan en esta fase. En efecto, debe tenerse en cuenta que los procedimientos de alta para usuarios particulares se llevan a cabo en viviendas donde con carácter previo el operador ha habilitado una infraestructura “de mínimos” o “de base” mediante el emplazamiento de determinados recursos de red (típicamente cajas terminales ópticas –CTO– así como, bajo determinadas circunstancias, cableado vertical –riser– a lo largo de las plantas del edificio). Dichas viviendas adquieren así la consideración de viviendas u hogares pasados, y la existencia de la citada infraestructura

²⁵ Resolución, de 2 de junio de 2011, 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).



de base posibilita que los procedimientos individuales de alta resulten de una complejidad limitada, generalmente asimilable a la casuística general siguiente:

- En tipologías de despliegue por fachada, las CTO previamente instaladas permiten la rápida conexión de cables de acometida (sin necesidad de realizar empalmes), que se fijan a la fachada mediante grapas para finalmente llevar a cabo su introducción en la vivienda del usuario.
- En tipologías de despliegue por interior, resulta frecuente que con carácter previo el operador haya dispuesto no sólo la CTO, sino también un cableado vertical que parte desde dicha CTO y discurre a través de todas las plantas del edificio. En tales casos, el procedimiento de alta únicamente requiere la segregación de una fibra en la planta afectada, y el empalme de un cable de acometida hasta la vivienda del usuario.

De lo señalado puede concluirse que el alcance de las tareas asociadas al alta de usuarios es bastante limitado, por lo que no parece justificable el plazo señalado por Telefónica. Ciertamente existen imprevistos que habitualmente retrasan las actuaciones –gestión de permisos, coordinación con propietarios- pero tales circunstancias no deben contabilizarse cuando se establecen SLA puesto que existen ya mecanismos –paradas de reloj- admitidos por esta Comisión y habitualmente usados por Telefónica para compensar tales situaciones.

10.1.3 Revisión de los ANS

Conforme a lo anterior, debe incluirse en la oferta el siguiente cuadro de ANS:

	ANS para provisión de conexiones de COBRE	<i>Tiempo (días laborables)</i>
ALTA	Alta sobre Vacante (NEBA sin STB)	8
	Alta sobre Ocupado de NEBA con STB (sobre acceso sin xDSL)	8
	Alta sobre Ocupado de NEBA sin STB	8 (si requiere trabajos en central o domicilio de cliente) 5 (si no los requiere)
	Alta sobre Ocupado de NEBA con STB (sobre acceso con xDSL)	
POSVENTA	Cambio de parámetros de NEBA COBRE	8
	Migraciones masivas	10
BAJA	Baja de conexión individual	5
	ANS para provisión de conexiones de fibra	<i>Tiempo (días laborables)</i>
ALTA sobre VACANTE (instalación en edificios)	Instalación por fachada	10
	Instalación en interior de edificios con ICT previas a la aplicación del Real Decreto 346/2011.	10
	Instalación en interior de edificio sin ICTs pero con conductos o espacios disponibles	10
	Instalación en interior de edificios sin ICTs y con necesidad de ejecutar obra civil	10
	Instalación en edificios con ICTs posteriores a la aplicación del Real Decreto 346/2011.	10
ALTA sobre VACANTE (viviendas unifamiliares) ²⁶	Viviendas unifamiliares con ICT	10
	Viviendas unifamiliares sin ICT pero con espacio disponible en conductos.	10
	Viviendas unifamiliares sin ICT que requieren instalación en fachada.	10

²⁶ Viviendas unifamiliares o zonas de baja densidad conectadas a un punto de distribución único.



ALTA sobre Ocupado	Alta sobre Ocupado de NEBA fibra	8
POSVENTA	Cambio de parámetros de NEBA fibra	8
	Migraciones masivas	10
BAJA	Baja de conexión individual	5

	ANS para servicios soporte	<i>Tiempo (días laborables)</i>
ALTA	Alta pPAI-E	45
	Alta pPAI-E con LAG	45
POSVENTA	Modificación capacidad contratada en pPAI-E o pPAI-E con LAG	10
BAJA	Baja de pPAI-E o pPAI-E con LAG	5
Otros	Inclusión en GESCAL de direcciones no codificadas	2

	ANS para incidencias	<i>Plazo garantizado</i>
PROVISIÓN	Incidencias de provisión	2 días laborables
AVERÍAS	Incidencia de prioridad alta (pPAIs, PAIs)	6 horas
	Incidencia de prioridad media en acceso de cobre (incidencias de incomunicación de cliente final)	24 horas
	Incidencia de prioridad media en acceso de fibra (incidencias de incomunicación de cliente final)	48 horas
	Incidencias de prioridad baja (otras incidencias)	72 horas
	Mantenimiento premium de 6H, 8H y 12 H	Horas indicadas

10.1.4 Garantía de tiempo medio de provisión

De igual relevancia que los ANS descritos es la previsión de la especificación, relativa a que *“Telefónica garantizará que el tiempo medio de provisión de los servicios mayoristas a otros operadores no excederá al tiempo medio de provisión de los servicios equivalentes de Telefónica en autoprestación.”* Como ya se ha indicado, dicha obligación de Telefónica de no discriminar en la provisión debe incorporarse a la oferta de referencia.

Esta previsión asegura que los plazos de provisión de los servicios mayoristas son equiparables a los de los servicios minoristas de Telefónica, especialmente si estos son más favorables que los ANS previstos.

10.2 Garantías de calidad de servicio en la conectividad

La propuesta recibida omite las garantías de calidad de servicio de pérdida de tramas, retardo y variación del retardo, que son específicas a las clases de servicio Best-effort, Oro y Real-time.

Como ya se ha indicado, estos valores ya estaban recogidos en la especificación aprobada y son consustanciales a la diferenciación de las calidades de servicio en NEBA, por lo que deben formar parte de la oferta de referencia.

10.3 Penalizaciones por incumplimiento

La propuesta recibida omite las penalizaciones por incumplimiento de los ANS. Se hace referencia a ellas en el contrato tipo, cuyas cláusulas se remiten al anexo 3 de ANS, pero dicho anexo no contiene previsión alguna de penalización. Como ya se ha indicado, las penalizaciones estaban previstas en la especificación aprobada por esta Comisión, por lo que deben incorporarse a la oferta de referencia.



10.4 Indicadores de calidad

El servicio NEBA es un servicio derivado del análisis del Mercado 5 y debe incluirse dentro del conjunto de indicadores de calidad y de la información periódica de provisión y planta en servicio que suministra mensualmente Telefónica. Ello supone que deben definirse los indicadores de calidad correspondientes a NEBA, por lo que la resolución que aprobó la especificación establecía que Telefónica debía remitir la definición de los indicadores de calidad a remitir mensualmente.

Telefónica no ha remitido dicha definición pero puede interpretarse que considera válidos los indicadores ya utilizados en GigADSL y ADSL-IP sin necesidad de que sean redefinidos.

Debe añadirse que el sentido de los indicadores de calidad es verificar la no discriminación en los plazos de provisión y de atención de incidencias. Por ello deben publicarse los valores de los indicadores tanto para el servicio NEBA como para el servicio minorista relacionado. En este sentido, Telefónica ya viene proporcionando con regularidad los valores correspondientes a sus servicios xDSL, por lo que deben añadirse únicamente los correspondientes a los servicios minoristas FTTH.

Conforme a lo anterior puede construirse la lista de indicadores a publicar mensualmente por Telefónica en relación con el servicio NEBA que se muestra en el anexo II.

Telefónica deberá emplear los mismos criterios aplicados en los indicadores que ya viene publicando de servicios de la OBA. En particular, no se descontarán del cómputo de plazos incidencias o paradas de reloj de ninguna naturaleza, en aplicación de lo dispuesto por esta Comisión.²⁷

11 Calendario de implantación

La resolución que aprobó la especificación del servicio estableció igualmente el calendario de implantación del servicio en dos fases que se muestra en el cuadro. La Fase I comprende todas las funcionalidades salvo los movimientos entre NEBA y los servicios de acceso desagregado, GigADSL y ADSL-IP. La Fase II comprende ya todas las funcionalidades del servicio.

Hito para NEBA	Fase I	Fase II
Distribución de guías de uso, flujogramas, esquemas WSDL y XSD y ANS para Web Services	1 octubre 2011	1 abril 2012
Entorno de pruebas para Web Services	1 noviembre 2011	1 mayo 2012
Disponibilidad precomercial	1 enero 2012	1 julio 2012
Disponibilidad comercial	1 abril 2012	1 octubre 2012

Orange considera que existen numerosos aspectos que no han podido ser debidamente acordados, y que justifican plenamente la existencia del presente expediente. Orange solicita que las decisiones que finalmente se alcancen sean incorporadas desde la fecha de disponibilidad precomercial y tengan su reflejo en la documentación (guías de uso, etc.) que Telefónica debe distribuir a los operadores.

En relación con lo apuntado por Orange, cabe señalar solamente que Telefónica debe implementar el servicio conforme a lo que estipule esta Comisión y en los plazos previstos. Es cierto que Telefónica ya ha distribuido la documentación correspondiente a la Fase I, pero es muy limitado el impacto de los puntos del presente expediente que afectan a dicha

²⁷ Resolución, de 22 de mayo de 2008, sobre el análisis de los procedimientos internos relativos a las actividades en autoprestación de Telefónica y de los procesos automáticos de incorporación de información al sistema de información de planificación y seguimiento de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (DT 2006/1586).



Fase I. Por consiguiente, es suficiente que Telefónica distribuya, con la mayor diligencia, la documentación enmendada para reflejar la oferta de referencia aprobada por la presente Resolución.

12 Contrato-tipo

Jazztel alega que existen aspectos del contrato-tipo que deben revisarse. Respecto del apartado 8.4 sobre suspensión de la prestación del servicio NEBA por retrasos en el pago, Jazztel considera que deben quedar excluidas aquellas cantidades requeridas al pago que se encuentren en disputa. En relación con la cláusula Décima, relativa a la imposición de fianza si se producen impagos, Jazztel solicita que se matice que ese impago de facturas tiene que hacer referencia a servicios NEBA y no a cualquier otro servicio regulado.

Telefónica considera razonable lo solicitado por Jazztel en relación a excluir de una eventual suspensión de la prestación del servicio NEBA aquellas cantidades que se encuentren en disputa y a que el mecanismo de aseguramiento del pago pueda ser solicitado únicamente tras impagos derivados de la prestación del servicio NEBA, por lo que propone una redacción alternativa de las cláusulas correspondientes.

Efectivamente, los mecanismos de aseguramiento del pago deben aplicarse en NEBA si existen incidencias de impago en NEBA, sin vinculación con otros contratos cualesquiera vigentes entre Telefónica y el operador, puesto que precisamente cada servicio y contrato tiene sus propios mecanismos de aseguramiento del pago²⁸. Así pues, es pertinente incluir la nueva redacción aportada por Telefónica. De modo similar, debe reconocerse que no estaría justificada una suspensión de la prestación del servicio por impagos en facturas cuya validez esté en disputa, por lo que debe añadirse una matización al respecto.

En relación con el apartado 8.3 relativo a formalización del contrato y la cláusula Decimosexta, relativa a la modificación del contrato, Jazztel considera que la formalización y modificación del contrato deben realizarse de forma automática como hasta la fecha puesto que, de otro modo, los operadores tienen que estar continuamente formalizando sus contratos tras cualquier resolución que pueda afectar a aspectos muy concretos.

Ciertamente como señala Jazztel, el mecanismo previsto para actualización del contrato aunque corresponde con lo previsto en la OBA, no es consistente con la práctica habitual, con lo que es conveniente modificarlo para reconocer que salvo acuerdo en otro sentido, se incorporarán automáticamente las decisiones regulatorias con la fecha de validez determinada por la resolución o norma correspondiente.

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

RESUELVE

PRIMERO.- Aprobar la oferta de referencia contenida en el anexo III. Telefónica deberá publicarla en su página web *www.movistar.es* en el plazo de cinco días hábiles desde la notificación de la presente Resolución.

²⁸ En particular, la interconexión tiene su problemática específica y por ello se ha establecido un marco aplicable estrictamente a la OIR (Resolución, de 10 de febrero de 2011, por la que se analiza la solicitud de Telefónica de España, S.A. de modificación de las medidas de aseguramiento de pago de sus ofertas mayoristas (RO 2010/902).



SEGUNDO.- Telefónica deberá implementar la oferta de referencia conforme al calendario previamente establecido:

Hito para NEBA	Fase I	Fase II
Distribución de guías de uso, flujogramas, esquemas WSDL y XSD y ANS para Web Services	1 octubre 2011	1 abril 2012
Entorno de pruebas para Web Services	1 noviembre 2011	1 mayo 2012
Disponibilidad precomercial	1 enero 2012	1 julio 2012
Disponibilidad comercial	1 abril 2012	1 octubre 2012

En particular, deberá implementar los aspectos que han sido objeto de revisión en la presente Resolución, según se especifica a continuación:

Apartado	Asunto	Fecha de implantación
2.1	Suministro de puertos de conexión en la fase de lanzamiento del servicio	1 de noviembre de 2011
4.3	Instalación de <i>splitters</i> para VDSL2	Fase II (1 de julio de 2012)
4.4	Comunicación de ventanas de actuación al operador cedente	1 de septiembre de 2012
4.5	Recuperación de conexión por Telefónica	1 de septiembre de 2012
4.6.3	Límite en migración de VLANs	Fase I (1 de enero de 2012)
5.2	Portabilidad entre terceros	1 de septiembre de 2012 ²⁹
6.1	Información de cobertura	Fase I (1 de enero de 2012)
7	Gestión de incidencias	Fase I (1 de enero de 2012)
8.2	Interoperabilidad de los equipos de cliente	Fase I (1 de enero de 2012)

TERCERO.- Telefónica deberá distribuir a los operadores en el plazo más breve posible la documentación de la Fase I (guías de uso, flujogramas, esquemas WSDL y XSD y acuerdos de nivel de servicio para Web Services) adaptada a lo dispuesto en la presente Resolución.

CUARTO.- Telefónica deberá comunicar a los operadores y a esta Comisión los valores de velocidad mínima de sincronización de los perfiles xDSL.

QUINTO.- Telefónica no podrá instalar nuevos equipos en centrales o nodos remotos que impidan la prestación de servicios de acceso indirecto mediante NEBA en el área atendida por la central o nodo.

SEXTO.- Telefónica deberá remitir mensualmente a la CMT y publicar en la dirección <http://www.movistar.es/indicadores> para los operadores que utilicen el servicio NEBA los indicadores de calidad del Anexo II en los primeros diez días hábiles del mes siguiente. En el cómputo de los tiempos correspondientes, Telefónica no descontará plazos correspondientes a incidencias o paradas de reloj de ninguna naturaleza.

SÉPTIMO.- Antes del 1 de abril de 2012 Telefónica deberá remitir a esta Comisión y a los operadores que utilicen el servicio NEBA el plan de implantación del sistema de supervisión que deberá estar plenamente operativo a fecha 1 de octubre de 2012 y cumplir los requisitos indicados en el apartado 9.4, en las áreas de implantación en que exista demanda de servicios NEBA.

²⁹ Excepto para los movimientos con origen en servicios indirectos actuales sin servicio telefónico, que se incorporarán al procedimiento de traspaso el 1 de enero de 2013.



OCTAVO.- Telefónica deberá planificar la introducción de los siguientes elementos en la próxima versión o *release* del servicio NEBA:

- LAG de más de 4 puertos (apartado 2.3).
- LAG en versión multichasis (apartado 2.3).
- Nuevos criterios de búsqueda en las consultas masivas (apartado 7.4).
- Herramientas de telediagnóstico y de suministro de información de medidas obtenidas durante la puesta en servicio de una conexión (apartado 7.6).

NOVENO.- Telefónica deberá disponer los mecanismos oportunos para facilitar el acceso de esta Comisión, en modo consulta y mediante técnicas análogas a las empleadas por los operadores (Web Services), a los módulos de la plataforma NEON responsables de la gestión de información, averías e incidencias de provisión del conjunto de servicios mayoristas ofrecidos al amparo de ofertas reguladas, antes del 1 de julio de 2012.

DÉCIMO.- Telefónica deberá incorporar el procedimiento de traspaso con portabilidad entre terceros y recuperaciones de cliente en el servicio ADSL-IP en las fechas previstas para la implementación del servicio en los sistemas renovados (NEON):

Hito para ADSL-IP	Fecha límite
Distribución de guías de uso, flujogramas, esquemas WSDL y XSD y acuerdos de nivel de servicio para Web Services	1 octubre 2012
Disponibilidad del Entorno de pruebas	1 noviembre 2012
Disponibilidad precomercial	1 enero 2013
Disponibilidad comercial (inicio convivencia)	1 abril 2013
Apagado en SGO (fin convivencia)	30 junio 2013

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

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.12 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 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 presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Jorge Sánchez Vicente, con el Visto Bueno del Presidente, Bernardo Lorenzo Almendros.



ANEXO I

Alegaciones recibidas

1 Puertos de conexión (pPAI y LAG)

1.1 Suministro de puertos en la fase de lanzamiento del servicio

Resumen de las alegaciones

Telefónica no ve inconveniente en llevar a cabo la propuesta de la CMT, si bien entiende que se trata de una solución destinada a atender solicitudes puntuales. Indica que, al no tratarse de un proceso automático, se producirán retrasos en la gestión de las solicitudes y los intercambios de mensajes entre los operadores y Telefónica, por lo que solicita que no aplique en este proceso el ANS de 45 días establecido en su versión automatizada a través de NEON. Indica además que las peticiones de pPAIs mediante correo electrónico sólo se deberían poder realizar desde el 1 de noviembre de 2011 hasta que Telefónica ponga a disposición de los operadores los web services necesarios en NEON, pudiendo ser esta fecha previa al 1 de enero de 2012.

Respuesta a las alegaciones

La obligación de atender solicitudes por medios alternativos es una solución de contingencia que requerirá esfuerzos adicionales por ambas partes, Telefónica y los operadores alternativos, pero que también presenta ventajas para ambas al permitir así un arranque rápido del servicio. Su carácter limitado en el tiempo y en volumen (pues no es previsible un aluvión de peticiones de todos los operadores para todas las provincias) así como el hecho de que Telefónica es consciente de esta obligación con la suficiente antelación como para disponer de recursos durante este período limitado hace que no sea adecuado eliminar el ANS de 45 días. Su eliminación podría además llevar a la paradoja de que un operador que lo solicite en algún momento de diciembre pudiera tardar más en disponer de pPAI que un operador que lo solicite ya en enero mediante el canal establecido en NEON.

En cuanto a la duración de este régimen transitorio, su limitación hasta el anuncio de disponibilidad de NEON por parte de Telefónica no parece adecuada, teniendo en cuenta que los operadores no tienen por qué tener operativo el correspondiente interfaz hasta el 1 de enero de 2012. Podría darse el caso también de problemas en el funcionamiento de los web services aun estando disponibles por ambas partes antes de esa fecha, lo que llevaría a litigios sobre si se deben entonces aceptar las solicitudes por correo electrónico o no, en función de quién se considere responsable de ese mal funcionamiento. Ello hace aconsejable mantener una fecha fija y definida que todos los agentes conozcan, que no es otra que el comienzo precomercial del servicio (1 de enero de 2012).

1.2 LAG

Resumen de las alegaciones

Telefónica indica que actualmente, los suministradores de sus equipos no ofrecen solución multichasis ni multitarjeta sobre los equipos disponibles en planta, por lo que no es posible dar una previsión de cuándo podría existir tal solución. Añade que, tal como se informó en el Foro NEBA, en el mes de diciembre de 2011 dará un horizonte temporal para la disponibilidad de la opción multichasis con la información facilitada por la industria.



En cuanto a la limitación del número de puertos en un LAG (4 en GbE, 2 en 10GbE), Telefónica alega que obedece a su experiencia con esta tecnología y al uso que le da para sí misma. Alega para ello razones de dificultades en el mantenimiento, coste de interfaces y problemas en el balanceo de tráfico, concluyendo que una ampliación del límite no tendría ventajas reales para los operadores dada la situación tecnológica actual, pues no se percibiría como ventaja en la seguridad, ni hay necesidad de mercado en su implantación, ni compensaría en el aspecto económico. Indica asimismo que resulta evidente que, vista la demanda del mercado en accesos indirectos, supone un consumo excesivo de recursos tener que reservar 10 puertos en tarjetas de la red Ethernet para la utilización de unos pocos, añadiendo que la exigencia de sobredimensionar la red implica un coste que sin duda debería repercutirse en el precio por puerto en del servicio.

Finalmente, concluye que el plazo establecido para la entrega de esta funcionalidad (1 de enero de 2012), resulta de imposible cumplimiento para Telefónica sin alterar el actual "roadmap" de sistemas, de modo que no recomienda la utilización de LAGs con capacidad superior a 4 puertos y en todo caso solicita que se aplaze la necesidad de realizar los desarrollos pertinentes a fechas posteriores a la Fase II del servicio NEBA.

Orange acoge favorablemente que se establezca que Telefónica deba atender solicitudes de LAGs de más de 4 puertos GbE, pero considera que los operadores alternativos no deberían verse penalizados por limitaciones de determinados equipos de la red de Telefónica, por lo que considera que la oferta debería prever mecanismos que compensen a los operadores por los inconvenientes provocados por la misma.

Vodafone considera fundamental que se incluya en la oferta NEBA la opción de disponer más puertos en el LAG, hasta un máximo de 10. Pide que la CMT demande a Telefónica acreditación de la indisponibilidad de la versión multichassis del LAG mediante declaración escrita de los correspondientes proveedores, con una periodicidad razonable y solicita que Telefónica acredite las posibles limitaciones técnicas para situar los puertos que compone un LAG en tarjetas diferentes del mismo equipo.

Respuesta a las alegaciones

Telefónica basa su argumentación en dos componentes, por un lado motivos técnicos y económicos y por otro lado motivos de plazos de implementación.

En cuanto a los motivos técnicos y económicos alegados, debe indicarse que el hecho de que no considere adecuado para sí misma el uso de LAG de más de cuatro puertos, no significa que los operadores alternativos deban compartir esa decisión. En efecto, una vez establecida la obligación de acceso no puede haber limitaciones al acceso a las redes y recursos asociados más allá de limitaciones técnicas, y ello aun cuando ese acceso suponga un mayor esfuerzo o un mayor coste. Telefónica no ha argumentado la imposibilidad técnica o impactos en la integridad de su red, sino más bien considera que bien por problemas en el balanceo de tráfico (en ciertos equipos, no especificados ni cuantificados) o por motivos de coste (con cálculos hechos con sus propuestas de precios) o de falta de mejoras en la seguridad, no habría ventajas para los operadores alternativos.

Pues bien, deben ser los operadores alternativos quienes decidan de manera autónoma sobre ello. Los servicios técnicos de los operadores pueden evaluar los alegados problemas de balanceo de carga o seguridad, y sus equipos comerciales pueden decidir sobre la conveniencia de ampliar el número de puertos del LAG o pasar a un acceso de mayor capacidad, para lo cual también considerarán el impacto y la conveniencia de la necesaria migración de clientes. En ningún caso corresponde esta decisión a Telefónica, como de hecho suponía el límite propuesto de 4 puertos.



En cuanto al hecho mencionado por Telefónica de que es necesaria una reserva de puertos en las tarjetas, es también cierto que se pueden realizar migraciones de LAG a otra tarjeta en caso necesario; además, teniendo en cuenta que un número elevado de puertos en un LAG es algo que previsiblemente tarde en producirse (dada la demanda de mercado argumentada por Telefónica), es muy posible que para entonces ya esté disponible el LAG multichasis, que evita estos problemas, pues también podrá repartir los puertos de un LAG entre varias tarjetas. A mayor abundamiento, cabe también la posibilidad de poner los puertos del LAG en diferentes tarjetas; Telefónica indica en sus alegaciones que no se dispone de esa solución en sus equipos en planta, pero se entiende que Telefónica se refiere a una solución con carácter general, ya que en la reunión del Foro NEBA del 14 de marzo de 2011 se indicó que un suministrador sí lo permitía.

En cuanto al plazo alegado de implementación de esta modificación, Telefónica ofrece un informe con las valoraciones de sus proveedores de desarrollos en el que se indican los recursos y tiempo necesarios para disponer de los desarrollos en sistemas que permitieran utilizar LAGs de 10 puertos. De acuerdo a ello, el desarrollo en sus sistemas de NEON supondría un retraso considerable de la fecha de lanzamiento de NEBA.

Si bien podría examinarse en detalle esta valoración para examinar si se puede reducir el plazo, es cierto que el desarrollo en marcha y necesariamente muy avanzado solo preveía, de manera justificada o no, LAG de hasta 4 puertos para pPAI de tipo GbE. Un cambio en esta especificación obligaría no solo a Telefónica, sino a todos los operadores a adaptar su desarrollo, lo cual sería justificable si el servicio lo requiriese desde el principio. Pero dados los volúmenes de demanda actual presentados por Telefónica, y dado que la migración a NEBA no será repentina sino gradual, no se espera en el lanzamiento del sistema que sean necesarios LAG de más de cuatro puertos. Por todo ello, se considera razonable la solicitud de aplazar este desarrollo a fechas posteriores a la implantación de la Fase II del servicio.

En cuanto a la petición de Orange de establecer compensaciones por limitaciones técnicas, debe indicarse que, como se ha expuesto anteriormente, Telefónica no ha alegado que unos equipos puedan disponer de LAG mayores y otros no. Además, dado que la ampliación del número de puertos por LAG deberá estar disponible antes de que sea necesaria, no es previsible que ocurran las situaciones descritas por Orange, por lo que no procede establecer mecanismos compensatorios de situaciones que no ocurrirán.

Telefónica indica en sus alegaciones que en el mes de diciembre de 2011 dará un horizonte temporal para la disponibilidad de la opción LAG multichasis con la información facilitada por la industria. No parece proporcionado en este momento exigir la declaración escrita solicitada por Vodafone, cuando mecanismos colaborativos entre operadores pueden obtener los mismos o mejores resultados, como se ha demostrado en el Foro NEBA.

1.3 Transporte interprovincial

Resumen de las alegaciones

Orange considera que, con las escasas condiciones establecidas actualmente para la obligación de Telefónica de ofrecer el transporte interprovincial de las entregas de señal NEBA, nada impediría que Telefónica limite la oferta de dicho transporte a líneas interprovinciales de capacidad mínima de 1 Gb/s, a pesar de que en ciertas provincias el tráfico estará previsiblemente muy por debajo de dicha capacidad, y añade que tampoco es razonable la existencia de una oferta de transporte basada en dicha capacidad para líneas con Canarias o Baleares, interfaces que en la ORLA no se contemplan. Según Orange, la modularidad para una entrega 'distante' debería ser mucho menor.



BT solicita la inclusión de la modalidad de acceso en PAI E distante análoga a la establecida en el servicio GigADSL. BT considera que, la falta de regulación del PAI Distante iría no sólo en contra de la racionalidad que motivo su establecimiento en el servicio GigADSL, sino que podría considerarse contrario al espíritu de lo establecido en la Resolución del Mercado 5 respecto de que los puntos de acceso (y por interpretación las formas de acceso) fueran coincidentes con las del servicio GigADSL.

Vodafone señala que se adhiere a la solicitud de Orange de que la capacidad contratable para este servicio tenga la misma granularidad que la que se pueda contratar en los pPAIs. Vodafone considera que los circuitos Fast Ethernet de la ORLA son incompatibles con NEBA, al introducir una etiqueta externa. Vodafone solicita que Telefónica ponga a disposición de los operadores circuitos Fast Ethernet para la entrega de señal interprovincial sin las limitaciones incluidas en la ORLA. Vodafone añade que el mercado de circuitos terminales no está desregulado, y que la ORLA introdujo novedades con el fin de facilitar la contratación de circuitos para la entrega de señal para ubicaciones OBA, servicio que forma parte de la regulación aplicable a los mercados 4 y 5, por lo que debería ampliarse y completarse de forma que se garantice la plena efectividad del servicio NEBA.

Telefónica alega que la CMT ya desestimó en la ORLA la regulación de caudales intermedios para líneas Ethernet, por lo que tampoco procedería hacerlo en el marco del presente expediente, además de que el análisis de Mercado 6 de líneas alquiladas mayoristas determinó que hay suficiente nivel de competencia en la oferta de transporte interprovincial, de manera que no tiene justificación la petición de regular un nuevo servicio de este tipo para NEBA.

Respuesta a las alegaciones

Como ya se ha señalado en el cuerpo de la Resolución, no se considera necesario detallar esta obligación al estar las necesidades de transporte interprovincial limitadas a un conjunto muy determinado de ubicaciones, en las que ya están presentes diferentes operadores alternativos, y al haberse impuesto a Telefónica que facilite el uso de esos servicios de terceros además de aportar una solución propia de transporte. Por idénticos motivos no está justificado regular una entrega en "PAI distante", que por lo demás existe en GigADSL pero data de 2002, en un momento en que la presencia de los operadores en centrales de Telefónica era notablemente menor que en la actualidad.

Por otra parte, las referencias a la regulación de la ORLA no son muy pertinentes en este caso, pues las necesidades de transporte para alcanzar la cobertura completa del servicio NEBA no abarcan ni mucho menos la totalidad del territorio nacional, sino que se trata de ubicaciones en las capitales de provincia.

Las alegaciones de Orange y Vodafone relativas a la modularidad o a la utilización de determinados identificadores se refieren al mayor o menor grado de idoneidad de las soluciones que suponen que ofrecerá Telefónica, pero no han demostrado ni la ausencia de alternativas en las ubicaciones de los PAI ni la necesidad de intervención por la oferta insuficiente de Telefónica.

2 Validación, caracterización y perfiles

2.1 Perfil de validación

Resumen de las alegaciones

Vodafone considera que el procedimiento óptimo de alta del servicio consistiría en la provisión inicial fijando un perfil en el DSLAM para velocidades máximas y, en caso de ser



necesario para que Telefónica se dimensione correctamente, su posterior modificación por un perfil más cercano a la velocidad a la que efectivamente sincronice el par conectado, y solicita de forma subsidiaria la sustitución de los perfiles de validación para la tecnología xDSL2+ por unos menos estrictos.

Orange expone que todos los parámetros de calidad de servicio para los que Telefónica va a comprometer un grado de cumplimiento están ligados a la gestión y dimensionado de la red de agregación, y poco o nada tienen que ver con las características de su red de acceso físico (salvo en aspectos totalmente deterministas como el retardo introducido por *interleaving* en xDSL). Orange opina que no es procedente liberar a Telefónica del cumplimiento de los parámetros de SLA definidos (pérdida de paquetes, retardo y su variación) para aquellos accesos en los que el operador alternativo opte por contratar una modalidad que supere el perfil de caracterización asignado por Telefónica, ya que el cumplimiento de los mismos no depende de las características del acceso concreto de que se trate, sino de la correcta gestión y dimensionado de la red de agregación de la que depende el acceso.

Vodafone solicita que Telefónica garantice la QoS del servicio incluso en los casos en que se solicita una conexión al servicio NEBA en un bucle que no haya superado el umbral de validación establecido, salvo que el bucle no llegase al sincronismo necesario para el tráfico RT, pues considera que la QoS ofrecida por el servicio NEBA no tiene por qué verse seriamente degradada, siempre y cuando la capacidad del par sea la suficiente para gestionar los dos tipos de tráfico (combinación BE y RT).

Jazztel se muestra de acuerdo con las consideraciones en el Informe relativas a la validación, caracterización y perfiles.

Respuesta a las alegaciones

En la línea de las alegaciones de Orange y Vodafone, es posible que un par que ha sido caracterizado por Telefónica como válido para una cierta modalidad sincronice en la práctica a una velocidad menor a la de validación. Cuando un operador solicita una modalidad que no es considerada válida para ese par por Telefónica, al activarla simplemente sincronizará tal vez a una velocidad menor a la de validación, y no ha aportado Telefónica dato alguno sobre el supuesto impacto en los SLA.

Como se ha señalado en el cuerpo de la Resolución, los motivos anteriores, llevan a concluir que no está justificado limitar los SLA a las modalidades que Telefónica considera válidas para un acceso dado.

En cuanto al procedimiento de alta apuntado por Vodafone, no parece razonable que sean necesarios varios cambios en los perfiles en función de parámetros como la velocidad de sincronismo, que pueden variar con el tiempo. Más bien, se trata de que los operadores seleccionen la modalidad que ellos desean contratar, bien en base a las estimaciones de Telefónica o bien en base a sus propias estimaciones. Las modalidades seleccionables en NEBA constituyen un amplio abanico de perfiles, ampliando con mucho los existentes hasta ahora para incluir modalidades que Telefónica no se presta a sí misma, y pudiendo añadir nuevas modalidades en el futuro. Dentro de los parámetros de esos nuevos perfiles que los operadores podrán proponer a Telefónica pueden estar los perfiles de validación u otros considerados relevantes, pudiendo así por ejemplo, como solicita Vodafone, obtener un perfil que sincronice a la velocidad máxima del par³⁰.

³⁰ Si por ejemplo la velocidad máxima del perfil es 20M y el perfil de validación (o la velocidad mínima de sincronismo, si se define) es muy inferior.



2.2 Perfiles disponibles

Resumen de las alegaciones

Orange alega que Telefónica no ofrece visibilidad sobre la fecha en que podrá ser solicitada la primera revisión de los perfiles preestablecidos, y se niega a que dicha primera revisión pueda ser realizada con anterioridad a la fecha de lanzamiento del servicio.

Jazztel solicita que se aclare cómo hay modalidades mayoristas con 30 Mb/s y un canal de RT (de 128 kb/s) en VDSL2 o FTTH, incompatibles con la limitación a 30 Mb/s del acceso indirecto.

Respuesta a las alegaciones

Con respecto a la revisión de perfiles cabe señalar que se han especificado los perfiles que deben estar disponibles en el lanzamiento del servicio, y asimismo se ha definido el procedimiento para la inclusión de nuevos perfiles. Orange no se refiere a deficiencias concretas de los perfiles previstos pero en todo caso puede dirigir sus peticiones de nuevos perfiles a Telefónica haciendo uso del procedimiento definido y en caso de desacuerdo puede acudir a esta Comisión.

Las modalidades indicadas por Jazztel fueron añadidas por la CMT sobre la propuesta de Telefónica, como se indica en el apartado 2.1.1 de la Resolución DT 2009/497 de 11 de noviembre de 2010. Allí se explica que el canal RT se considera adicional a la limitación a 30Mb/s impuesta por el análisis de los mercados 4 y 5, de modo que la tasa total puede exceder de 30 Mb/s.

3 Procedimientos

3.1 Aspectos generales

3.1.1 Gestión del contacto con el cliente (accesos NEBA Cobre y NEBA FTTH)

Resumen de las alegaciones

Telefónica, en sus alegaciones destaca un par de erratas que por error aparecen en el texto del Informe, relativas a detalles de denominación y numerado de dos procedimientos NEBA.

Vodafone, por su lado, reclama que alguna de las llamadas a cliente que debe Telefónica realizar se verifique en horario de mediodía o a partir de las 19 h, para incrementar las posibilidades de contacto con el cliente.

Respuesta a las alegaciones

Se revisan las erratas que ha detectado Telefónica.

Igualmente se estima acertada la petición de Vodafone, por lo que se incluirá la previsión de que alguna de las llamadas de contacto se efectúe entre 14 y 16 horas, o bien a partir de las 19 horas.

3.1.2 Visitas al domicilio de cliente

Resumen de las alegaciones

Orange aduce en sus alegaciones que, en el caso de que la visita del instalador de Telefónica sea inevitable, éste se ocupe también de acondicionar la red interior del usuario, más allá del PTR/PTO para que el servicio se preste de forma efectiva. Aunque el Informe



de Audiencia plantea la conveniencia de que este asunto se negocie con Telefónica, Orange manifiesta que dichas negociaciones no han llegado a nada positivo.

Insiste Orange en que sólo Telefónica está en condiciones de ofrecer un servicio completo de banda ancha con todas las actuaciones necesarias, incluyendo aquellas más allá del PTR, en una única visita, según se desprende de su publicidad minorista. En virtud del principio de no discriminación, la CMT debe obligar a que Telefónica preste estos servicios a los operadores alternativos como parte de su oferta mayorista.

Otro aspecto que Orange aborda es la necesidad de que, más allá de la posibilidad de negociar ventanas de instalación, como se contempla en la propuesta de Telefónica, se disponga de un nivel de comunicación adicional que permita fijar horas exactas de visita, a fin de coordinar la intervención de los técnicos de Telefónica y el operador alternativo. El operador establecería, con un día de antelación, la fecha y hora oportunas, comunicándolas a Telefónica junto a los datos de contacto del instalador, a fin de que ésta pudiese a su vez confirmarla, aportando los datos de su propio instalador.

Respuesta a las alegaciones

En una consulta anterior, fue ASTEL la que se refirió a la cuestión que plantea ahora Orange sobre la red interior, en aquel caso en el contexto del servicio AMLT. Y la respuesta³¹ que se dio entonces sigue siendo válida hoy, a la luz del principio de intervención mínima: *“la instalación de red interna es un servicio que puede prestarse ya no solo por operadores, sino por otro variado tipo de agentes, y en un régimen claro de competencia. No parece necesario entonces hacer recaer la obligación de prestarlo dentro del servicio mayorista”*. Se desestima por tanto esta solicitud de Orange.

Respecto de la segunda medida, establecer otro nivel de comunicación para cerrar horas exactas de visita, dadas las facilidades adicionales que ofrecerá NEON para el soporte de estas actividades (como los nuevos WS de gestión de agenda), no parece necesario incluir nuevas funcionalidades en dicho sistema. En todo caso, y si la experiencia operativa lo hace aconsejable, los operadores podrán pactar en su caso soluciones que complementen los canales de contacto ya establecidos.

3.2 Procedimientos NEBA FTTH

3.2.1 Movimientos con origen en accesos basados en cobre y destino FTTH

Resumen de las alegaciones

Vodafone reclama en sus alegaciones que los movimientos con origen cobre y destino fibra para el mismo operador se traten como un cambio de modalidad, y no como se propone, mediante una baja y alta secuencial. En cualquier caso, según Vodafone no debe facturarse la baja del servicio sobre cobre. El alta de la fibra conllevará trabajos de un coste adicional, pero esto no aplica a la baja del cobre, ya que *“TESAU debe mantener dicha infraestructura”*.

Respuesta a las alegaciones

Los actuales procedimientos del servicio no prevén expresamente la figura del cambio de modalidad entre NEBA-Cobre y NEBA-fibra, ni tampoco los cambios de modalidad de GigADSL / ADSL IP (sobre cobre) a NEBA-fibra. Dichos movimientos deben cursarse como

³¹ Resolución de la segunda consulta formulada por la entidad ASTEL sobre diferentes aspectos de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) (DT 2009/1044).



una Alta del servicio NEBA FTTH y una baja del servicio de cobre correspondiente (ver sección 3.5 del Documento de Procedimientos del Servicio).

En este sentido, podría plantearse la posibilidad de incorporar un sistema de traspaso entre ambos servicios, como apunta Vodafone, de tal modo que fueran tratados como cambios de modalidad de servicios mayoristas. Esto implicaría que deberían revisarse algunos cargos, como las bajas, que no se cobrarían en este último caso (aun cuando los costes en que incurre Telefónica deberían reflejarse en otros precios).

Sin embargo, en el caso de movimientos de cobre a fibra, puede constatarse que es necesaria la ejecución de cierto número de trabajos relacionados con la instalación de la fibra que no son necesarios cuando se produce un cambio de modalidad sobre el mismo medio (de cobre a cobre o de fibra a fibra), que deben trasladarse en cualquier caso al operador que solicita dicho cambio en aplicación del principio de orientación a costes. Por este motivo, se considera más apropiado y transparente proceder al cobro de las cantidades relacionadas con el alta sobre vacante para FTTH y/o las bajas para los accesos de cobre cuando se produce un movimiento de la modalidad de cobre a la modalidad de FTTH. Debe destacarse, que ya se indicó en el expediente DT 2009/497 que *“parece lógico que no se habilite un procedimiento de migración directa si el nuevo servicio no va a basarse en el mismo tipo de acceso”*.

3.2.2 Escenarios aplicables al alta sobre vacante de NEBA FTTH

Resumen de las alegaciones

Según Vodafone, la resolución debería indicar expresamente que la oferta se actualizará por Telefónica, previa aprobación por parte de la CMT, a medida que se vayan confirmando los detalles de los distintos escenarios y el impacto de los mismos en los procedimientos de alta sobre vacante de NEBA FTTH.

Asimismo, Vodafone solicita que se incluya en la oferta la obligación de comunicar a los operadores el tipo de escenario existente en cada instalación, puesto que si se conoce el escenario correcto, las reclamaciones por retrasos en provisión se realizarían de forma correcta y se solucionarían en buena parte los actuales problemas para validar facturas, evitando posibles conflictos entre las partes al conocer el operador solicitante qué tipo de actuaciones realizó el técnico de Telefónica en casa del cliente.

Respuesta a las alegaciones

La mención explícita al hecho de que la oferta se actualizará a medida que se identifiquen diferencias en las características de provisión de los distintos escenarios se considera innecesaria, puesto que la CMT en cualquier caso monitoriza de forma continuada la evolución del servicio e introduce en la oferta las modificaciones oportunas, ya sea a instancia de parte o de oficio.

La propuesta de Vodafone de comunicar en cada procedimiento de provisión el escenario de instalación de que se trata aportaría información útil pero tiene el inconveniente de que añade cierta complejidad al procedimiento. Además, se trata de una modificación que no ha podido ser contrastada con el resto de partes interesadas, por lo que parece preferible no incorporarla en este momento a los procedimientos del servicio.

3.3 Instalación de *splitters* en modalidades VDSL2

Resumen de las alegaciones

Telefónica manifiesta en sus alegaciones que en un acceso VDSL2 el splitter es el punto de terminación de la red de la que es propietaria. En las instalaciones bajo su control, de hecho,



Telefónica procede a retirar el PTR telefónico de haberlo con anterioridad, o bien, en caso de pares vacantes, no llega a instalarlo, cumpliendo el splitter dicha función en ambos casos. En el caso de que sea el operador alternativo quien lo instalase, Telefónica asume que debería hacerlo tras el PTR, que es propiedad de Telefónica.

Independientemente del escenario considerado (alta sobre vacante o alta sobre ocupado), Telefónica manifiesta que no puede responsabilizarse de que la instalación se haya realizado adecuadamente por el operador, ni de que haya empleado el equipamiento adecuado. Por ello, si la CMT aceptase la posibilidad de instalación de filtros VDSL2 por parte del operador, *“los pares afectados deberían ser excluidos de la aplicación de cualquier SLA, ya que en estos casos Telefónica de España no estaría en condiciones de gestionar la calidad del servicio extremo a extremo.”*

Por otro lado, la supuesta motivación que ha movido a la CMT a proponer esta medida, la evitación de dobles visitas al cliente, puede lograrse con la información que Telefónica pone a disposición de los operadores, sin suponer, además, gravosos desarrollos adicionales en sus sistemas mayoristas (NEON).

En suma, Telefónica reclama la retirada de la posibilidad de instalación de splitters por parte de los operadores, o, de aceptarse ésta, que los pares afectados queden excluidos de cualquier ANS.

Por el contrario, Vodafone se felicita en sus alegaciones por la propuesta del Informe, y la apoya expresamente. Lo mismo hace Jazztel, quien por su parte agrega que la medida propuesta en el Informe contribuirá a evitar tanto dobles visitas al cliente como costes al operador alternativo, dado que en muchas ocasiones el técnico de Telefónica accedería al domicilio únicamente para conectar el mencionado splitter.

Respuesta a las alegaciones

En esta cuestión, parece prioritario reducir al mínimo posible tanto las llamadas al cliente, como la necesidad de dobles intervenciones, que ciertamente pueden evitarse si la visita del técnico de Telefónica responde en algunos casos sólo a la necesidad de instalar el splitter.

Si bien pudiera plantearse ese problema, implícitamente mencionado por Telefónica, de identificación del alcance de responsabilidad en la red en caso de no existir un PTR físico e independiente del splitter, esto no deja de ser una discusión mantenida en el plano teórico. Lo que resulta obvio y fuera de discusión es que si el operador receptor del servicio elige instalar un equipamiento por sí mismo, será responsable del funcionamiento de dicho equipo y de sus condiciones de instalación, y Telefónica de la prestación del servicio hasta la entrada de este dispositivo.

Se desestima por tanto en este caso la petición de Telefónica, aunque a fin de que disponga de un plazo razonable para implementar la medida, se pospone la obligación de su implementación hasta la Fase II de NEBA.

3.4 Comunicación de ventanas de actuación al operador cedente

Resumen de las alegaciones

Telefónica menciona la pretensión de la CMT cuando propone que, tal como se ha resuelto en el expediente DT 2011/516 para el servicio de prolongación de par en NEON, se comunique al operador cedente la ventana de actuaciones en los procedimientos NEBA de traspaso. Telefónica alaba en sus alegaciones la coherencia y reconoce la necesidad de tal medida, pero resalta al mismo tiempo la dificultad práctica de implementarla.

Aporta informe de uno de sus proveedores, cifrando en 228 jornadas tal modificación en los sistemas de provisión, lo que haría imposible a su juicio cumplir con ninguno de los



calendarios propuestos para las dos fases de NEBA, sin alterar los de otros servicios mayoristas. Por ello solicita que tal medida se adopte en una fase posterior.

Respuesta a las alegaciones

Aunque efectivamente la adopción en NEON-prolongación de par de la obligación de comunicar las ventanas de actuaciones al donante se hizo ya para su primera versión al considerarse una facilidad de interés, para lo que resulta realmente fundamental es para la correcta operativa del procedimiento establecido en la DT 2010/1756, sobre traspasos de operador entre terceros en la OBA. Dado que la disponibilidad del procedimiento de traspaso entre operadores en NEBA se ha pospuesto hasta el 1 de septiembre de 2012, haciéndolo coincidir con el previsto para la OBA, se pospone también hasta dicha fecha la comunicación de ventanas al donante, por lo que la petición que plantea Telefónica se considera atendida.

3.5 Prácticas de recuperación

Resumen de las alegaciones

Orange solicita que en línea con lo dispuesto en la revisión del mercado 4 y en la propia OBA para los servicios de acceso indirecto, se prohíba expresamente a Telefónica la recuperación de clientes desde el momento de inicio de la tramitación de la solicitud y hasta transcurridos los dos primeros meses contados desde la fecha de entrega del servicio.

Jazztel considera que la CMT debe establecer la prohibición explícita a Telefónica de la recuperación de clientes desde el momento del inicio de la tramitación de la solicitud y hasta transcurridos los dos primeros meses contados desde a fecha de entrega del servicio, puesto que es imposible retener a un cliente al que se le ofrece el servicio de acceso indirecto debido a la fuerza comercial que Telefónica ofrece sobre estos servicios.

También Vodafone solicita que se incluya esta prohibición en la oferta NEBA.

Para Telefónica esta solicitud carece de sentido, pues, tal como se refleja en la OBA, la obligación de no realizar prácticas de recuperación de abonado en el servicio de acceso indirecto, quedó anulada por la sentencia de la Audiencia Nacional, Sala de lo Contencioso Administrativo, sección Octava, de 27 de octubre de 2010.

Respuesta a las alegaciones

La prohibición aludida de prácticas de recuperación, a diferencia de otros mercados, no se ha contemplado en el mercado 5 que es el aplicable al servicio NEBA objeto del expediente, con lo que no procede incluirlo en la oferta de referencia correspondiente, al igual que no está vigente para los servicios actuales GigADSL y ADSL-IP en virtud de la sentencia mencionada en el propio texto de la OBA.

3.6 Migraciones masivas

3.6.1 Migración masiva desde GigADSL/ADSL-IP

Resumen de las alegaciones

A juicio de BT, la oferta de referencia presentada por Telefónica recoge una regulación de la migración defectuosa por los siguientes motivos: no regula aspectos necesarios como el establecimiento de una ventana de cambio a acordar con el operador; limita injustificadamente el máximo de conexiones a 50; y no incluye la migración desde naked GigADSL/ADSL IP a naked NEBA; y no establece la necesidad de que Telefónica acuerde con los operadores todos los parámetros técnicos que faciliten la migración.



BT añade que es necesario que en la propia oferta de referencia se especifique que las condiciones aplicables a las migraciones que deban llevarse a cabo por la desregulación de los servicios GigADSL y ADSL IP, serán recogidas en una resolución específica de la CMT.

Telefónica indica que, a fin de evitar malentendidos, es conveniente recordar que la OBA estima que no deben producirse cortes superiores a 60 minutos por cada conexión, no en el total de la migración, pues aunque en migraciones masivas se realice una facturación conjunta, el proceso de migración se lleva a cabo de forma individual y secuencial por cada conexión.

Respuesta a las alegaciones

Respecto de los detalles del procedimiento de migración, debe aceptarse la necesidad de acordar la ventana de actuación para minimizar el impacto del proceso en los usuarios finales así como de los detalles técnicos necesarios aludidos por BT, con lo que deberán mencionarse en la oferta de referencia. No obstante, el máximo de conexiones es un valor ya contemplado en la OBA que se justificó en su momento en la resolución que incorporó los procedimientos de migración masiva en la OBA³². En efecto, es conveniente acotar el alcance de una solicitud de migración, puesto que cada solicitud comprende un conjunto de trabajos a realizar en una misma ventana de actuación. Ciertamente en algunas ubicaciones un operador puede disponer de una cartera de más de 50 conexiones que desea migrar, pero podrá hacerlo agrupándolas en una serie de solicitudes de hasta 50 conexiones cada una.

Con respecto a la migración derivada de la desregulación de los servicios actuales, cabe señalar que ciertamente podrá ser analizada en la resolución correspondiente, incluidas sus condiciones económicas, pero no indica BT por qué razón los aspectos del procedimiento establecido en la oferta no serían aplicables a dicha situación. Se trata en ambas situaciones de proceder en condiciones óptimas a la migración de unas conexiones de un servicio (GigADSL o ADSL-IP) a otro (NEBA), variando únicamente la motivación, que puede ser la propia voluntad del operador por utilizar el servicio más avanzado, o bien la necesidad de clausurar los servicios existentes.

A la vista de lo indicado por Telefónica debe matizarse la definición del tiempo máximo de corte para reflejar que se refiere al periodo de indisponibilidad en cada conexión.

3.6.2 Migración masiva de VLANs

Resumen de las alegaciones

Telefónica considera que si bien en el plano técnico es factible la propuesta de migraciones superiores a 10 S-VLAN, a efectos operativos no es aconsejable, pues la migración se realiza de forma secuencial, garantizando el corte mínimo, pero los equipos de red encolan los procesos, por lo que los últimos clientes en migrar se verán penalizados en este proceso. A juicio de Telefónica, es lógico pensar que cuanto mayor sea el número de clientes migrados, mayor es la posibilidad de que uno falle y surja la necesidad de tener que establecer una coordinación entre Telefónica y el Operador para que éste no siga migrando usuarios de dichas VLANs, pues en caso de fallo la VLAN se recupera en el enlace origen. Por ello, Telefónica desaconseja las migraciones masivas superiores a 10 S-VLAN.

³² Resolución, de 28 de julio de 2004, sobre la solicitud de modificación de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA) de Telefónica de España, S.A.U. para migraciones masivas entre modalidades de acceso al bucle (DT 2004/543).



Respuesta a las alegaciones

A lo anterior cabe responder que Telefónica justifica que un número de clientes elevado puede afectar a la integridad del proceso de migración, pero nada en su argumentación se refiere directamente a la cuestión de limitación del número de S-VLAN que introdujo en su propuesta de oferta de referencia. A la vista de la alegación de Telefónica podría pensarse en un número máximo de conexiones que puede abarcar una solicitud, límite que podría juzgarse razonable si se justifica la magnitud de los trabajos requeridos. Pero la limitación de identificadores S-VLAN no se ha justificado en modo alguno.

4 Portabilidad

4.1 Portabilidad con Telefónica en rol de donante

4.1.1 Anulación de petición NEBA por no recepción de solicitud de portabilidad

Resumen de las alegaciones

En sus alegaciones Telefónica se opone a la propuesta del Informe, según la cual se obliga a Telefónica, en caso de no recibirse una solicitud de portabilidad y antes de cancelarse la solicitud de NEBA asociada, a informar al operador receptor a los 5 días del envío de la VPP³³ mediante la apertura de una incidencia con plazo de resolución de 5 días, tras los cuales se abriría otra nueva incidencia con plazo de resolución de otros 5 días. Si el operador no ha contestado tras estos dos avisos se procedería a anular la solicitud NEBA. Además, dicho procedimiento debería estar disponible en la Fase I de NEBA, argumentando la CMT, que esta forma de proceder aportaría robustez al procedimiento.

Telefónica rechaza la supuesta “robustez” de la medida, ya que los operadores disponen de suficiente información a través de portabilidad y deberían ser capaces de gestionar sus procesos, por lo que no tiene sentido que caiga sobre Telefónica la carga de coordinar estos procesos. Se trata de una medida, que, además, supone un mayor esfuerzo de desarrollo por Telefónica, para lo que aporta informe de uno de sus proveedores estimando dicho esfuerzo en 276 jornadas.

Por último destaca Telefónica que el nuevo módulo NEON de prolongación de par no contempla este tipo de reiteraciones para las incidencias de portabilidad, y que por coherencia entre ambas ofertas debería aplicarse lo mismo en el caso de NEBA.

Orange apoya en general esta opinión de Telefónica, añadiendo que la robustez del procedimiento ya viene dada por el hecho de que se trata de procesos desatendidos y automáticos, entre máquinas, lo que hace menos necesario la presencia de mensajes recordatorios. Solicita por tanto igualmente que se retorne a la propuesta de Telefónica.

En el mismo sentido se manifiesta Jazztel, considerando que los procesos de ambos servicios (prolongación de par y NEBA) deben de estar alineados, y concretamente conforme a lo ya establecido para el primero de ellos, de inmediata implantación en los operadores.

Por el contrario, Vodafone apoya la propuesta de la CMT, afirmando que si no se incluyó en los procedimientos de prolongación de par fue porque dicha modificación “*pasó inadvertida para los operadores*”.

³³ Simplificada la terminología y desaparecido el concepto VPP, se tratará de la VAN o la VIN, según los casos.



Respuesta a las alegaciones

Dada la mayoría de alegaciones recibidas en contra, procedentes incluso de aquellos a los que teóricamente debería beneficiar la medida, y atendiendo a la posibilidad de que sean los propios sistemas de los operadores, integrados con NEON vía WS, los que gestionen efectivamente plazos y alertas, se retira esta propuesta del texto de la resolución definitiva, por lo que la gestión de la anulación de peticiones NEBA por falta de una solicitud de portabilidad válida seguirá análogo proceso al previsto en los mecanismos de provisión de prolongación de par en NEON.

4.1.2 Relación con la ER

Resumen de las alegaciones

Telefónica, aunque dice haber propuesto procedimientos NEBA con portabilidad completamente análogos a los del bucle OBA, realiza dos matizaciones de importancia en relación con esta materia.

Por un lado, manifiesta que en el contexto NEBA sólo debe utilizarse el proceso 12 (en *batch*) para tramitaciones de portabilidad. Esto resulta recomendable a fin de no duplicar desarrollos (el proceso 12 está siendo utilizado ya por la mayor parte de operadores), por analogía con otras propuestas en curso en la AOP (la reducción del plazo a 24 h de la portabilidad está en relación con la utilización exclusiva del proceso 12), y por el paralelismo impuesto por la resolución DT 2010/1756 entre los nuevos procedimientos de traspaso de operador con portabilidad NEBA y OBA (los últimos, basados en el proceso 12).

Y por otro, recomienda la utilización, en el marco del proceso 12, de un *flag* diferenciado para NEBA que tomaría el valor “3”, al parecer acordado por los operadores para las solicitudes de NEBA con portabilidad. Esto agilizaría su gestión, reduciría los tiempos de respuesta de los sistemas mayoristas y las necesidades de desarrollo de Telefónica.

Sin embargo, concluye Telefónica afirmando que se encuentra al máximo de capacidad de desarrollo y que esta modificación no podría entrar en vigor ni en la Fase I ni en la Fase II de NEBA.

Respuesta a las alegaciones

Teniendo en cuenta los trabajos en curso en la AOP, de los que esta Comisión tiene conocimiento, y que este aspecto está siendo considerado en el expediente actualmente en trámite sobre reducción de plazos en portabilidad fija, parece oportuno establecer que para todos aquellos procesos de portabilidad relacionados con la oferta NEBA se utilice un procedimiento en modo *batch*.

De igual manera, la adopción de un *flag* o parámetro con un valor específico para portabilidades provenientes de NEBA no parece plantear mayores inconvenientes, contando además con el consenso de los implicados, por lo que no se rechaza su uso, aunque su valor concreto tampoco parece un elemento de suficiente relevancia como para figurar en la Oferta NEBA.

En cualquier caso, se incorporará un identificador de “servicio mayorista” en la ER, que servirá, con las distintas implementaciones acordadas, para identificar los diversos servicios: prolongación de par, NEBA, ADSL-IP, etc.

Asimismo, estas disposiciones deberán entrar en vigor al mismo tiempo que lo hagan los procedimientos de traspaso NEBA en los que esté presente la portabilidad.



4.2 Portabilidad entre terceros con destino NEBA y con destino ADSL-IP

Resumen de las alegaciones

En sus alegaciones sobre este punto, Telefónica manifiesta su desacuerdo con la propuesta de que el traspaso entre terceros operadores se incorpore en la Fase II de NEBA (julio de 2012). Esto lo fundamenta en la reciente resolución de la CMT que regula los traspasos OBA, DT 2010/1756.

Según recuerda Telefónica, la fecha fijada para el arranque del piloto productivo de dicho traspaso, 1 de septiembre de 2012, ha sido escogida para evitar la coincidencia con el fin de la fase de convivencia SGO-NEON para prolongación de par -y subsecuente apagado de SGO para dicho servicio- y el lanzamiento, precisamente, de la Fase II de NEBA, todo ello previsto para julio de 2012. En esta misma línea, Telefónica propone que el procedimiento de traspaso entre terceros con portabilidad se planifique, en el caso de NEBA, para una nueva fase del desarrollo, posterior a la Fase II.

Vodafone rechaza igualmente lo propuesto en el Informe, pero con una motivación diferente. Se trata de su caso de que, al igual que la DT 2010/1756 pospuso la aplicación del nuevo procedimiento de traspasos para el caso de los accesos indirectos sin ST (naked), debido a "su especial casuística" y falta de soporte en NEON, hasta que el presente procedimiento regulase su tratamiento, también en esta ocasión se excluya la aplicación de dicho procedimiento de traspaso en NEBA, siempre que el origen sea un indirecto sin ST.

Fundamenta Vodafone esta solicitud en que, dado que el indirecto ADSL-IP no estará migrado a NEON hasta enero de 2013, los traspasos con origen en los indirectos actuales sin ST, aunque el destino sea NEBA, requerirán adaptaciones en SGO, cuyo desarrollo está supuestamente congelado.

A fin de reducir los rechazos que la aplicación de la medida propuesta por Vodafone produciría, este operador reitera su petición, llevada a cabo en las alegaciones del expediente citado y rechazada en su día, de un WS que permita conocer si un acceso es indirecto sin ST. Alternativamente propone que se modifique el procedimiento de traspaso entonces aprobado, introduciendo una nueva causa de denegación en paralelo con la verificación del administrativo que hace el operador donante (paso 5º del citado procedimiento).

Respuesta a las alegaciones

En cuanto a la posición de Telefónica respecto de que el nuevo procedimiento de traspaso entre terceros no se incorpore en NEBA fase II, como ya se ha mencionado la presente resolución establece que dicho procedimiento se encuentre disponible para NEBA el día 1 de septiembre de 2012, por lo que se atiende la petición de Telefónica en este sentido.

Respecto de la solicitud de Vodafone, resulta congruente con lo previsto en la resolución DT 2010/1756, aprobada el mes de julio pasado. Por ello, se excluye la aplicación de dicho procedimiento de traspaso en NEBA cuando el origen sea un indirecto actual (ADSL-IP o Giga ADSL) sin ST. El soporte de dicho procedimiento en NEBA para ADSL-IP sin ST estará disponible a la vez que dicho servicio lo esté en NEON (1 de enero de 2013).

No obstante, se desestiman el resto de medidas propuestas por este operador. En el primer caso (nuevo WS), por haber sido ya descartada de forma razonada en la resolución antes citada, y en el segundo por suponer la modificación de dicha resolución, fuera por tanto del objeto del presente expediente.



5 Servicios de información

5.1 Información de cobertura

Resumen de las alegaciones

Vodafone juzga imprescindible la información sobre cobertura de fibra y solicita que se apruebe la medida propuesta de que el servicio de información incluya el suministro de relación de domicilios (a nivel edificio) que se encuentran dentro de la cobertura de fibra, información que debería ser actualizada al menos semanalmente en consonancia con la actualización de los ficheros de información descargables de la OBA.

Jazztel solicita que se proporcionen ficheros de cobertura de conexiones de la misma forma que se proporcionan actualmente para los servicios OBA, argumentando que el acceso a vía web service tiene grandes inconvenientes para los operadores a nivel operativo debido a la limitación del número de solicitudes simultáneas que impone y a los retardos en la obtención de la información, a la vez que imposibilita realizar análisis de despliegue en detalle.

Telefónica alega que no es necesario para la planificación tener un listado con todas las fincas pasadas, y que de aceptar esta premisa estaríamos asumiendo que el mercado es seguidista y parásito de los movimientos de Telefónica. Según Telefónica, el Operador tiene suficiente información para conocer de una forma global donde desplegará fibra Telefónica y a partir de aquí decidir su posicionamiento estratégico global de inversión o compra de servicio mayorista.

Telefónica considera que la información aludida permite establecer estrategias de despliegue en perjuicio del operador inversor, ya que cualquier operador podría dedicarse a hacer promociones con contratos de fidelización en las fincas donde Telefónica en compartición con otros operadores estaría instalando verticales con cajas multioperador, lo que no sólo pondría en riesgo el negocio de fibra de Telefónica sino también sería una amenaza para los Operadores que están analizando la posibilidad de invertir en fibra en España.

A juicio de Telefónica la medida propuesta es también innecesaria por cuanto Telefónica de España ya proporciona un Web Service sobre el que se obtiene la información necesaria sobre la cobertura de fibra.

Respuesta a las alegaciones

Como ya se ha expuesto en el cuerpo de la presente resolución, los operadores necesitan una información global del despliegue para planificar su actuación comercial y esta Comisión ya se ha pronunciado sobre esta cuestión. Telefónica considera que la consulta domicilio a domicilio es suficiente, pero no explica cómo podría dar respuesta a las necesidades de planificación previa: delimitación del ámbito geográfico de actuación requerido de las empresas colaboradoras, dimensionado de la fuerza de trabajo comercial en cada ámbito geográfico, evaluación de la conveniencia de emplear medios publicitarios localizados. Las referencias a que el mercado es "seguidista y parasitario" parecen desconocer que el servicio NEBA es un servicio mayorista de banda ancha que se presta precisamente sobre los accesos de la red de Telefónica.

5.2 Información de saturación

Resumen de las alegaciones

Vodafone considera que los operadores no cuentan con la suficiente información con relación a la posible saturación de los DSLAMs, sino que sólo conocen la situación de saturación tras ser rechazadas sus solicitudes de conexión por causa "saturación", puesto



que la información que sobre saturación Telefónica pone a disposición de los operadores en el Listado de centrales y Nodos remotos, se limita a la saturación de los enlaces, no incluyendo información sobre saturación de los DSLAMs por falta de tarjetas. Vodafone considera imprescindible que se informe anticipadamente sobre la evolución del grado de saturación de cada DSLAM y las previsiones sobre sus actualizaciones.

Respuesta a las alegaciones

A la vista de la alegación de Vodafone debe señalarse que para cumplir con su función el campo de información de saturación contenido en el listado de centrales y nodos debe informar del riesgo de saturación asociado a cualquier cuestión técnica, de manera que debe especificarse que Telefónica completará ese campo con la información correspondiente.

6 Gestión de incidencias

6.1 Plazo de respuesta de los operadores a “incidencias ejecutivas”

Resumen de las alegaciones

Telefónica alega que no es adecuado igualar el plazo con el establecido para los servicios de desagregación del par en NEON puesto que el abanico de actuaciones en una incidencia de provisión en un servicio de prolongación de par es mucho mayor.

Respuesta a las alegaciones

Si bien efectivamente en el caso de desagregación el operador ha de contemplar posibles problemas de acceso derivados del DSLAM y la conexión en el mismo, en el caso de acceso indirecto, los problemas pueden producirse también en la interconexión entre la red de Telefónica y la del operador, ya sea en la conexión física, en la asignación de las etiquetas identificadoras del tráfico, etc. Es decir, en ambos casos existen diversos puntos que pueden requerir de su actuación, con la posible necesidad de envío de un técnico si se produce en las dependencias del usuario final.

Por otro lado, es evidente que la tardanza de un operador en realizar una actuación implicará un retraso en la disponibilidad del servicio para el cliente final de dicho operador, pero precisamente por ser su propio usuario final, parece lógico pensar que dicho operador realizará sus mayores esfuerzos en agilizar los trabajos para ofrecer un mejor servicio a sus propios clientes minoristas.

Precisamente, y en respuesta a las diferencias entre los plazos establecidos para Telefónica como ANS y los plazos que aplican a los operadores usuarios del servicio y que Telefónica dice no entender, debe señalarse que mientras los primeros son resultado de una obligación impuesta como consecuencia de su situación de SMP, y entre otros, tienen el objetivo de evitar que Telefónica discrimine en perjuicio de los clientes finales de los demás operadores, los segundos aplican a los propios operadores y afectan a sus propios clientes minoristas, por lo que se supone realizarán los esfuerzos necesarios para ofrecer el mejor servicio posible. En este segundo caso, los plazos son necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas y para que no queden solicitudes pendientes en el sistema.

6.2 Reclamaciones

Resumen de las alegaciones

Telefónica alega que el plazo de 10 días fijado para que los operadores alternativos indiquen su disconformidad con un rechazo ante una solicitud resulta desproporcionado y excesivo en



comparación con los ANS de provisión que ella tiene impuestos y que, siendo objetivamente más complejo realizar un alta sobre vacante, 5 días son suficientes para que los operadores analicen un rechazo.

Respuesta a las alegaciones

Como ya se ha argumentado, anteriormente la OBA no fijaba dichos plazos, siendo, en algunos casos, incluso posible indicar la disconformidad sin límite de plazo. Ahora bien, se ha aceptado que para el correcto funcionamiento de los sistemas se entendía la necesidad de fijar algunos plazos para que las entradas no quedaran de forma permanente en estados indefinidos.

Como ya se ha señalado, más allá de que, para algunas solicitudes y motivos de rechazo que puedan surgir, los operadores puedan necesitar más o menos plazo para averiguar si es correcto o no, debe entenderse que los operadores realizarán sus actuaciones lo más ágilmente posible para acortar los tiempos de los problemas que afectan a sus propios clientes minoristas. Las razones y objetivos de los plazos impuestos a Telefónica para proveer los servicios necesarios a terceros operadores para que éstos puedan ofertar sus servicios a sus clientes minoristas, son distintas de las que justifican los plazos a los que están sometidos los operadores alternativos para el uso de los servicios de Telefónica.

6.3 Obligación de proporcionar ciertas informaciones en la resolución de avería

Resumen de las alegaciones

Vodafone considera imprescindible para evitar franqueos improcedentes y reducir el tiempo de vida de las incidencias aprobar la solicitud de Orange de obligar a Telefónica que todo franqueo de una avería vaya acompañado de parámetros de la línea, de forma equivalente a la exigencia que tienen los operadores en el boletín de apertura.

Contrariamente, Telefónica señala que no considera razonable proponer la obligatoriedad de la realización y posterior registro de medidas tras la resolución de una avería, actividad que tampoco considera para sus servicios minoristas en aquellas situaciones en la que carece de sentido o en las que supondría un coste excesivo de gestión y no aportan valor. Al respecto hace referencia a diversas situaciones en la que la realización de la medida no aporta valor como i) averías afectadas por una masiva ii) averías afectadas por trabajos programados en Red iii) averías abiertas con datos erróneos o inconsistentes etc.

Telefónica insiste que la enorme casuística en cuanto a los tipos de averías y la existencia de averías en las que tales medidas no aportan ningún valor, hacen tremendamente complejo informar en función del tipo de avería. Añade que los costes para introducir manualmente determinados parámetros medidos tras la resolución de una avería serían de unos 3€ por actuación, y por otro lado los costes de un desarrollo que efectuasen dicha función serían altos.

Respuesta a las alegaciones

Los casos que menciona Telefónica (averías afectadas por trabajos en red o por una avería que afecta a muchas líneas, o por franqueos debidos a datos erróneos, etc.) serían situaciones en las que la realización de medidas de línea no aporta valor, y precisamente ya estarían excluidos del tipo de averías en las que procede hacer pruebas sobre la línea y a las que se refiere la obligatoriedad de aportar datos.

La gran casuística de averías que señala Telefónica ya se ha considerado, y precisamente se señala como justificación para razonar que los parámetros analizados dependerán del tipo de avería. Por ello no se considera que en estos momentos sea adecuado y necesario



determinar un conjunto de parámetros siempre obligatorios que constituirían un test genérico de validación de una reparación como el solicitado por Orange y Vodafone.

En cambio, sí se considera necesario que, tratándose de averías en la que procede hacer pruebas de línea, Telefónica esté obligada a suministrar, en función de cuál fuera la avería detectada, los resultados de las medidas y parámetros de funcionamiento que razonablemente son necesarios para determinar que la línea es apta de nuevo.

6.4 Herramientas de telediagnóstico e información de puesta en servicio

Resumen de las alegaciones

Telefónica entiende que la implantación de una herramienta como la solicitada, por tratarse de servicios intrusivos que afectan al funcionamiento de la red y por la demanda que han tenido en el pasado servicios análogos, no es necesaria, más aún, sin un compromiso de contratación del mismo que incluya el pago de todos los costes de desarrollo por parte de los operadores interesados. Al respecto Telefónica menciona el ejemplo de los desarrollos realizados en el pasado para una herramienta de este tipo, como era el sistema Vigía ADSL para GigADSL, en la que después de los esfuerzos realizados, el uso por parte de los operadores fue prácticamente nulo.

Telefónica señala que los procedimientos empleados en este tipo de herramientas son intrusivos para los equipos sobre los que opera la red (DSLAMs, OLTs, conmutadores Ethernet). De este modo, las acciones realizadas por los operadores sobre ellos pueden entrar en conflicto, por ejemplo, con la provisión de conexiones sobre los mismos. En consecuencia, las peticiones realizadas por este tipo de herramientas no pueden ser priorizadas con respecto a las actuaciones que Telefónica realiza sobre su red.

Respuesta a las alegaciones

Obviamente Telefónica dispone, para sus propios servicios minoristas, de las facilidades necesarias para conocer el estado, los datos de funcionamiento y características de los bucles de abonado así como la realización de pruebas. Asimismo, durante la provisión y en el momento de proceder a la instalación de los accesos de cobre dispone también de sistemas de medida y análisis centralizados para la validación del bucle.

Ciertamente, estas facilidades y sistemas en algunos casos se apoyan en los propios equipos que soportan la prestación de servicios en la red, si bien el acceso a ellas no implica acceder directamente a los equipos de red, además de que en otros casos son elementos y equipos específicos. Tanto dichos sistemas intermedios que disponen de las funcionalidades y los datos para el telediagnóstico, como en los propios equipos de red, dispondrán además de las políticas de seguridad y priorización para que las herramientas de test, medida y consulta del estado, no interfieran en el funcionamiento de la red y en los procesos de Telefónica.

De la misma forma que la puesta a disposición y uso de dichos datos y herramientas para sus propias divisiones, o para técnicos que trabajan para terceras empresas contratadas por Telefónica para la provisión y solución de averías, no pone en peligro ni la integridad de la red ni implica la existencia de conflictos entre los distintos procesos y tareas propias de Telefónica, tampoco la disponibilidad para terceros operadores de dicha herramienta de telediagnóstico debería serlo. Por lo demás, Telefónica ha desarrollado herramientas de este tipo en el pasado sin que afectaran a la integridad de la red.



7 Equipos de cliente

7.1 Interoperabilidad de los equipos de cliente

Resumen de las alegaciones

Telefónica señala que los equipos desplegados en su red son acordes a los estándares de la industria cuya función es garantizar la interoperabilidad entre distintos fabricantes. Además, cualquier modificación realizada en la red ya sea por el cambio de versiones de software o por la introducción de nuevos equipos sigue cumpliendo con los estándares vigentes por lo que no debería haber ninguna razón para que los operadores tengan problemas de interoperabilidad siempre que respeten estos estándares.

Telefónica indica que a pesar de las quejas que han podido aparecer al respecto en el Foro NEBA ha demostrado que cualquier problema de funcionamiento en los CPEs de estos operadores no era debido a problemas de interoperabilidad por las modificaciones en la red de Telefónica. Por tanto, excepto situaciones excepcionales que así lo recomendasen, no debería estar obligada a informar a los operadores sobre las modificaciones en sus infraestructuras mientras no afecten a sus clientes mayoristas, y teniendo en cuenta que, a menudo, dichos cambios forman parte de su estrategia empresarial.

Vodafone señala que la publicación de los interfaces y la remisión a normativa técnica de estandarización es insuficiente para asegurar la interoperabilidad de los CPEs y que un cambio en una versión de un DSLAM puede hacer aflorar problemas de interoperabilidad entre fabricantes que anteriormente eran compatibles.

Respuesta a las alegaciones

Debe precisarse que inicialmente el objeto de la obligación impuesta no es que Telefónica deba informar continuamente de cualquier modificación en su red, sea cual sea su naturaleza, sino específicamente de cambios en los equipos DSLAMs, que puedan afectar la comunicación DSLAM-CPE.

Si bien como ha mencionado Telefónica, los estándares tienen, entre otros objetivos, la función de permitir la interoperabilidad entre equipos, debe señalarse que en la práctica cualquier nueva versión de software, no solo ya para incorporar nuevas funciones por evolución de los mismos estándares, sino para modificar la implementación de alguna característica ya existente, pueden sacar a la luz problemas de interoperabilidad entre fabricantes, como apunta Vodafone, a pesar de que en principio no impliquen ninguna incompatibilidad o problema de interoperabilidad con versiones anteriores.

Efectivamente, la implementación de los estándares por cada fabricante, materializada en una versión de software, contiene soluciones y procesos propios, que como cualquier programa puede contener errores. Dichos errores pueden aflorar solo en determinadas condiciones, por ejemplo, después de cambios en otros equipos, y por ello, cualquier operador, antes de llevar a un proceso de producción el despliegue en planta de una nueva versión de software, se asegura mediante las pruebas necesarias que no generará problemas para los clientes y servicios provisionados.

Por tanto, aunque los equipos de dos fabricantes distintos sean acordes con los estándares y hayan sido interoperables, el cambio de una versión de software en uno de ellos puede resultar en un problema de interoperabilidad, no siendo el responsable necesariamente el que ha modificado la versión de software. No obstante, mientras se realicen las comprobaciones con anterioridad, dichos problemas no se producirán durante la fase de explotación y no afectarán a los usuarios particulares.



El objeto de la obligación es que, ante nuevas versiones de software o sustitución de equipos que impliquen modificaciones a nivel de funcionamiento de la interfaz entre DSLAM y CPEs, los operadores puedan, en caso de que quieran, efectuar las comprobaciones para evaluar si se pueden derivar problemas en la comunicación con sus CPEs de la misma forma que Telefónica lo realiza para sus equipos, evitando así que los problemas se detecten ya demasiado tarde, cuando pueden afectar a la base de clientes finales y pudiendo llegar a dejarles sin servicio.

7.2 Precios por uso de la maqueta

Resumen de las alegaciones

En opinión de BT, el que la CMT estableciera a posteriori y en el expediente sobre los precios del servicio NEBA, las partidas correspondientes a las pruebas no lastraría el lanzamiento de la maqueta ni del servicio, sino que requeriría únicamente llevar a cabo un ajuste de cantidades a posteriori.

Según Orange, a pesar de las aparentes buenas prestaciones de la maqueta, ésta va a resultar totalmente ineficaz ya que prevé unos precios que suponen una barrera de entrada para todos los operadores. Orange entendería razonable que exista una coordinación entre ambas partes que sirva para facilitar la depuración de sus desarrollos, debiendo ambas contribuir con sus recursos puesto que estarían viéndose igualmente beneficiadas, resultando inconcebible que una de las partes deba correr, además de con sus propios gastos de desarrollos y pruebas, también con los de la otra, máxime teniendo en cuenta que ésta otra es la prestadora del servicio.

Vodafone apunta que el precio de la maqueta de pruebas no tiene tal impacto que suponga una barrera de entrada injustificada, pero el precio aplicado por Telefónica es desmesurado. Vodafone opina que nada impide que los operadores sufraguen el precio exigido por Telefónica y este se regularice posteriormente, tras analizar la CMT la procedencia de su coste. Vodafone expone que la realización de pruebas por parte de los operadores es utilizada por la propia Telefónica para depurar sus procesos y comprobar la validez de la documentación de desarrollo facilitada a los operadores, tal como ha podido constatarse con ocasión de la migración a NEON de los módulos de averías y servicios de información.

Telefónica alega que ha puesto a disposición de los operadores una maqueta con objeto de que puedan realizar pruebas de configuraciones y equipos para diseñar sus servicios finales. Telefónica expone que ya dispone de otras maquetas para el desarrollo y prueba de los distintos servicios que comercializa y no necesitaba crear una nueva para el servicio NEBA, ni tampoco es obligatorio que los operadores la utilicen, pero tiene unos costes de compra de equipos y de personal de atención, por lo que se ha de pagar un precio.

Respuesta a las alegaciones

Como señalan BT y Vodafone, de ser necesario, los precios podrían ciertamente precisarse a posteriori para proceder a continuación a una regularización de los importes facturados.

No obstante, como ya señalado en el cuerpo de la Resolución, los operadores califican de abusivos los precios sin aportar justificación alguna, por lo que no se ha demostrado la necesidad de que intervenga esta Comisión.



7.3 Equipos de cliente suministrados por Telefónica

Resumen de las alegaciones

Tanto BT como Vodafone hacen especial hincapié en cómo se realizará la gestión de los equipos ONTs, señalando Vodafone que no se aclara actualmente si Telefónica realizará la su configuración o se trata de permitir que los operadores la configuren.

Respuesta a las alegaciones

En la actual especificación de NEBA se señala que la instalación y mantenimiento de las ONTs pueden ser realizados por el mismo operador o contratados comercialmente a Telefónica, mientras que en cambio estos equipos de cliente requieren ser tele-supervisados y tele-configurados desde la OLT por lo que dichos aspectos sí quedan incluidos en el servicio mayorista.

Del funcionamiento de GPON, se desprende que si la instalación es realizada por el propio operador, el parámetro relevante que puede que tener que ser configurado por el propio operador será el identificador de la ONT, valor que será comunicado por Telefónica.

Por lo demás, si el operador se ocupa del mantenimiento implica que deberá ocuparse de cualquier cambio de equipo o reparación que sea necesaria por mal funcionamiento igual que si fuera un equipo xDSL.

8 Garantías de calidad de servicio

Resumen de las alegaciones

En opinión de BT, la mención de la especificación de que el cumplimiento de los plazos implica que el operador facilite una previsión de la demanda con 6 meses de antelación que es contraria a lo que se recoge en la Resolución de Definición de Servicio, y lo comentado en el Foro NEBA respecto a que la previsión de la demanda no condiciona en modo alguno el cumplimiento de plazos por parte de Telefónica.

Respuesta a las alegaciones

En relación con la comunicación de previsiones de demanda, la resolución por la que se aprobó la especificación del servicio NEBA señalaba lo siguiente:

“Telefónica señala que el cumplimiento de los KPIs implica que el Operador facilite una previsión de la demanda detallada por PAI con 6 meses de antelación para que Telefónica pueda planificar el despliegue. Ello se juzga razonable puesto que contribuirá a que Telefónica disponga todos los medios necesarios para atender la demanda prevista.

[...] Telefónica debe ofrecer garantías de suministro del servicio NEBA para la demanda comunicada por los operadores, que deberá ser atendida en todo momento en los plazos máximos establecidos.”

Así pues, al contrario de lo indicado por BT, la resolución fue bastante clara al identificar la función de la comunicación de previsiones de demanda, que radica en facilitar que dicha demanda se atienda en tiempo y en forma. La relación entre la garantía de suministro, los plazos especificados y la comunicación de previsiones de demanda quedó así establecida y no se han aportado nuevos elementos de juicio que justifiquen la revisión de este criterio.



8.1 Acuerdos de nivel de servicio (provisión e incidencias)

Resumen de las alegaciones

Vodafone opina que los plazos establecidos deben incluir el proceso de portabilidad en todos los casos sobre ocupado y que, además, estos deberán ser revisados una vez se implante la portabilidad en 24 horas, por lo que solicita la inclusión de estas aclaraciones.

Respuesta a las alegaciones

En los casos que incluyen sincronización con portabilidad, los plazos establecidos incluyen el proceso de portabilidad asociado como apunta Vodafone, y podrán ser objeto de revisión a la luz de la experiencia del propio servicio NEBA y de la evolución de los plazos de portabilidad a que se refiere Vodafone.

8.2 Plazo de provisión para NEBA FTTH

Resumen de las alegaciones

Telefónica indica que si bien el plazo de 10 días propuesto para altas sobre vacante en NEBA FTTH puede considerarse un dato razonable en valores medios, las diferentes problemáticas inherentes a la fibra provocan mucha dispersión en los tiempos de provisión.

Telefónica señala que todavía no puede considerarse que los métodos constructivos estén consolidados, a lo que se une el hecho de que aún no hay un despliegue masivo de fibra y que es necesario consolidar la curva de aprendizaje en aquellas zonas que se van abriendo hasta conseguir las mejores prácticas. Según Telefónica existen numerosas causas de retraso, entre las que cabe destacar: imprevistos característicos del despliegue de infraestructuras nuevas, mal estado de las canalizaciones, problemas de permisos en zonas de paso, necesidad de personal con mayor preparación, problemas de acceso a Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones que fuerzan a Telefónica a llevar a cabo segundas visitas, o la necesidad de formar debidamente a los instaladores.

Según Telefónica, los actuales tiempos de provisión para el servicio minorista FTTH a lo largo del año 2011 confirman la problemática expuesta. Por todo ello, Telefónica solicita que se establezcan los ANS para provisión de FTTH sobre vacante en 25 días laborables.

Respuesta a las alegaciones

Telefónica está justificando la necesidad de un plazo de provisión superior sobre la base de determinados problemas –falta de permisos, estado de las canalizaciones, dificultades en el acceso a recintos- que en realidad constituyen imprevistos para los que ya se ha establecido un procedimiento de paradas de reloj, dirigido precisamente a evitar que los retardos por ellos causados queden reflejados en el SLA. Es por ello que no puede admitirse que la existencia de problemas como los señalados justifique la necesidad de establecer con carácter general un plazo superior.

Por otra parte, los datos que presenta Telefónica acerca de la evolución de los plazos históricos de provisión del servicio minorista FTTH, muestran una clara tendencia a la baja, habiéndose reducido el tiempo medio en más de un 50% en solo 7 meses, hasta estabilizarse muy por debajo de los 10 días en los últimos meses. Dicha evolución evidencia que la curva de aprendizaje se está consolidando y que el plazo previsto de 10 días laborables no puede considerarse en absoluto desproporcionado, especialmente si se tiene en cuenta que no entrará en vigor hasta 2012.

Asimismo indica Telefónica que los acuerdos de nivel de servicio establecidos en sus contratos minoristas se recogen en los términos siguientes: *“Una vez disponible el acceso, deberá satisfacer toda solicitud de conexión del servicio dentro de los 15 días naturales*



siguientes a la fecha de recepción de la misma, plazo que podría ampliarse hasta un máximo de 50 días naturales desde la petición del servicio para determinadas zonas territoriales o tecnologías de soporte, siempre que exista disponibilidad técnica, salvo que mediaran impedimentos de fuerza mayor o imputables al solicitante”

Es decir, de la norma general recogida a nivel contractual se desprende un plazo de provisión de 15 días naturales, lo que se corresponde con 10,1 laborables³⁴, y se establece otro plazo muy superior -50 días naturales- para situaciones de excepcionalidad cuyo alcance no especifica Telefónica. Resulta evidente que el plazo establecido como norma general en el servicio minorista es idéntico al establecido para el servicio mayorista.

A la vista de lo indicado debe rechazarse la propuesta de 25 días laborables señalada por Telefónica, y mantenerse el período de 10 días laborables propuesto.

8.3 Garantías de calidad de servicio en la conectividad

Resumen de las alegaciones

Jazztel alega que Telefónica proporciona los mismos valores de los parámetros (pérdida de tramas, retardo y jitter) para los accesos de cobre y para los de fibra, pero al ser muy diferentes las características de ambos medios de acceso, deberían diferenciarse partiendo de que los valores proporcionados se aplican a accesos de cobre de manera que los valores para accesos de fibra serían inferiores.

Respuesta a las alegaciones

No puede negarse que, como señala Jazztel, las conexiones de fibra permitirán mejores prestaciones que los accesos de cobre, de manera que lo apuntado por Jazztel puede ser una de las revisiones futuras de los parámetros garantizados de calidad, cuyos valores establecidos deben entenderse como un punto inicial, suficiente para la prestación de los servicios, pero mejorable a la luz de la experiencia. Dicha posibilidad ya se contempló en la resolución por la que se aprobó la especificación, en la que señalaba lo siguiente: *“Los valores iniciales de calidad de servicio en la conectividad podrán ser objeto de mejora en un futuro, a la luz de los resultados de pruebas en maqueta y en general de la experiencia del servicio.”* No obstante, los valores contemplados en la especificación y reproducidos en la oferta de referencia son válidos para el lanzamiento del servicio y no está justificada su revisión en este momento.

8.4 Indicadores de calidad

Resumen de las alegaciones

Vodafone considera necesario aclarar que los indicadores deben desglosarse por cada uno de los servicios. Asimismo solicita la inclusión de los siguientes indicadores adicionales relativos a la provisión: porcentaje de incidencias recibidas en el mes y tasa de solicitudes de provisión no finalizadas, indicador con el cual, sumado al de solicitudes denegadas y porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias, se obtendría una imagen fiel y total de todos los escenarios.

³⁴ Para la conversión de días naturales a laborables se han considerado dos días festivos por semana y adicionalmente 14 días festivos a lo largo del año, esto es, 118 días festivos o 247 laborables al año (factor 0.677 de conversión naturales a laborables).



Respuesta a las alegaciones

Al respecto debe señalarse que ya se ha contemplado un total desglose de los servicios así como un indicador de número de averías y de número de incidencias. Respecto del indicador tasa de provisiones no finalizadas, si bien no se niega que aportarían información adicional, debe tenerse también en cuenta que el conjunto de indicadores es ya muy amplio y más detallado que el contemplado en otros países, por lo que no se considera necesario añadirlo a los ya considerados.

9 Calendario de implantación

Resumen de las alegaciones

Orange acoge muy positivamente que se recojan determinadas propuestas de los operadores a pesar de que de modo un tanto ambiguo se proponga planificar su introducción en la próxima versión o release del servicio. Orange considera que deberían establecerse fechas límite para la implantación de la herramienta de telediagnóstico, los nuevos criterios de búsqueda en consultas masivas de averías y el LAG multichasis.

BT considera que sería necesario establecer un plazo, que puede ser de 6 meses, tras el cual Telefónica deba introducir las siguientes mejoras: mejora en el sistema de monitorización del servicio, pudiendo establecerse un determinado número de conexiones que obligara a implantar una sonda adicional; las penalizaciones por los parámetros de pérdida de información, retardo, y jitter; LAG en versión multichasis.

Vodafone solicita en sus alegaciones que se disponga de las guías de uso de los WS con seis meses de antelación, aduciendo que el calendario actual es de imposible cumplimiento para dicho operador, citando como ejemplo que la propia Telefónica ha solicitado que no se produzcan más de dos actualizaciones de NEBA al año, lo que equivaldría a un plazo de desarrollo equivalente.

Respuesta a las alegaciones

No parece oportuno modificar lo indicado en el Informe en el sentido que Vodafone propone. Para el módulo de soporte del servicio NEBA, según se estableció en su momento a partir de lo acordado en los foros de discusión al efecto, la disponibilidad de las guías de uso debe verificarse al menos tres meses antes de la puesta en marcha del piloto productivo. Esto sigue el estándar establecido en la Resolución DT 2008/674, sobre los Sistemas OBA, soportados por NEON, la misma plataforma que se utilizará para NEBA. Debe además señalarse que las guías de uso son una información viva, que debe recoger cualquier cambio en el diseño de las interfaces del sistema, por lo que no parece factible distribuir las guías con tanta antelación y que a la vez mantengan un mínimo de fiabilidad.

Otra cuestión diferente es que Telefónica debe siempre garantizar que las guías que publique recojan todas las modificaciones y cambios de especificación del sistema en desarrollo, realizando la oportuna edición y distribución de las sucesivas versiones de estos documentos. Dado que en el Foro de Sistemas algunos operadores han destacado en el pasado la frecuente presencia de incoherencias entre lo especificado en ellas y lo efectivamente desarrollado por Telefónica, será éste un aspecto respecto del que los Servicios de esta Comisión será especialmente vigilantes.

A lo apuntado por BT y Orange debe responderse que se trata de funcionalidades que no se han analizado suficientemente y que debe profundizarse en su estudio para poder precisar las fechas razonables de disponibilidad, sin perjuicio de que, como ya se ha indicado, se trata de elementos que deberán incorporarse al servicio en cuanto sea posible.



10 Contrato-tipo

Resumen de las alegaciones

Jazztel considera muy positiva la consideración por parte de esta Comisión de que se incorporarán automáticamente las decisiones regulatorias con la fecha de validez determinada en la resolución o norma correspondiente. De igual forma, Jazztel está de acuerdo con la estimación de su solicitud de que de la suspensión de la prestación del servicio NEBA quedan excluidas las cantidades que se encuentren en disputa. Vodafone juzga muy acertados los comentarios aportados por Jazztel sobre distintos aspectos del contrato tipo y agradece que se hayan tenido en consideración.

Vodafone solicita que se incluya en el contrato la posibilidad de pagar a Telefónica mediante transferencia bancaria, puesto que la obligación de pago mediante domiciliación implicaría la imposibilidad de validar los cargos previamente a su cobro.

Con respecto a la cláusula octava sobre condiciones de facturación y pago, Vodafone opina que no es de recibo dejar al arbitrio de Telefónica el periodo en que debe realizarse el pago, puesto que los operadores requieren de un tiempo suficiente para poder validar las facturas, que entrañan un alto nivel de complejidad, la cual se verá incrementada en el caso del servicio NEBA, debido a la aplicación de un esquema de facturación totalmente novedoso. Vodafone expone que sus equipos y sistemas requieren un plazo de 30 días para poder validar las correspondientes facturas, y este es el plazo aplicado por Telefónica en todos sus contratos con los operadores. Vodafone solicita que en el contrato se especifique expresamente que las facturas deben abonarse en un plazo de 30 días desde su recepción. Subsidiariamente solicita que se incluya en el contrato la prohibición de emitir una factura sin haber proporcionado previamente a los operadores el desglose y detalle de la información necesaria para poder validarla con 30 días de antelación.

Telefónica alega que la norma general que se aplica a las ofertas mayoristas es que cuando se produzca un cambio normativo o regulatorio que afecte a un contrato mayorista de un servicio regulado, se envíe una comunicación a la otra parte, donde se informe del alcance del propio cambio y se solicite la incorporación de estas nuevas condiciones a la relación contractual establecida entre ambos operadores. Telefónica considera que no puede llevar a cabo es la modificación unilateral de las condiciones contractuales que rigen su relación mayorista con otros operadores, motivo por el cual ha venido defendiendo éste régimen de solicitud de aplicación de las nuevas condiciones, lo cual dota a la relación entre las partes de la seguridad jurídica necesaria y evita la proliferación de conflictos que ciertamente se presentarían para determinar cuál es la fecha de aplicación de un determinado cambio normativo o regulatorio.

Respuesta a las alegaciones

En lo que se refiere a los medios de pago, como apunta Vodafone no debería imponerse el pago por domiciliación en las relaciones entre operadores, por lo que el contrato-tipo debe recoger la posibilidad de pago mediante transferencia bancaria.

En lo que se refiere al plazo de pago de las facturas, debe recordarse que tanto la OBA como la ORLA y la oferta MARCo establecen expresamente un plazo de 8 días laborables, por lo que el periodo de 30 días solicitado por Vodafone no sería coherente con lo previsto en dichas ofertas. Sí es cierto que en la propuesta de Telefónica no se ha concretado el plazo que se extendería entre la fecha de emisión y de vencimiento de las facturas, y que el servicio NEBA presenta mayor complejidad por los aspectos novedosos de su estructura de conceptos facturables. Por ello esta Comisión espera que se acuerde un plazo razonable, suficiente para que los operadores revisen el contenido de las facturas.



Respecto de la revisión de las condiciones económicas del contrato, lo alegado por Telefónica se basa en el contenido formal de las ofertas de referencia como la OBA, pero se aparta claramente de la práctica habitual en los contratos de acceso. Si se observa las decisiones de revisión de precios de la OBA, es evidente que carece de sentido (al menos para operadores como Jazztel o Vodafone que así lo han expresado), vincular la revisión de precios a una petición escrita del interesado, cuando se trata de una revisión de precios que se origina en una decisión de la CMT que contendrá previsiones explícitas de su fecha de aplicación.

Por otra parte, resulta claro que no son de aplicación aquí las condiciones de los acuerdos de interconexión, que constituyen contratos de prestaciones recíprocas e intervienen por tanto precios de prestaciones de ambas partes. Telefónica puede acordar con los operadores que lo deseen una redacción alternativa de su acuerdo de acceso, pero en el contrato tipo del servicio NEBA la revisión de condiciones económicas puede vincularse a las decisiones regulatorias y así hacer innecesaria la petición expresa de revisión del acuerdo.

11 Tamaño de Trama

Resumen de las alegaciones

BT alega que un tamaño de trama de 1500 bytes es insuficiente requiriéndose al menos un tamaño de 1600 bytes para poder implementar todo un conjunto de servicios y arquitecturas especialmente utilizados en clientes corporativos.

Respuesta a las alegaciones

Debe señalarse en primer lugar que el tamaño de 1500 bytes como tamaño máximo de la trama no figura en la oferta. Es más, en la Resolución de 10 de marzo de 2011 (AJ 2010/2373) relativa los recursos de reposición de Orange, Telefónica y Vodafone contra la resolución por la que se aprobó la nueva oferta de acceso mayorista de banda ancha NEBA de Telefónica, y contestando a una alegación de Vodafone en la que solicitaba que se recogiera el tamaño máximo de trama de 1.600 bytes acordado entre los operadores, esta Comisión ya señaló que tomaba buena nota de dicho acuerdo pero no era preciso incorporarlo a la especificación del servicio aprobada, puesto que se trata de un parámetro de implementación en el que no está justificada la intervención regulatoria de esta Comisión si no es motivo de desacuerdo entre las partes.

12 Otros aspectos

Resumen de las alegaciones

BT alega que la propuesta de oferta de referencia del servicio NEBA, en la versión aportada para comentarios, no parece recoger gran parte de los requisitos que permitirían prestar servicios minoristas a un cliente corporativo, refiriéndose a que no contempla los servicios sobre RDSI ni los basados en anexo M; no se fija un plazo para la ampliación de la cobertura; no presenta penalizaciones en los accesos de fibra; no se diferencian en los indicadores los clientes residenciales y corporativos; no ofrece niveles de calidad para voz sobre IP; no detalla la migración entre velocidades; no se concretan los mecanismos de escalado; y no detalla la migración entre servicios.

Respuesta a las alegaciones

Los servicios xDSL sobre accesos o RDSI y los basados en anexo M no se han incluido en el servicio NEBA por motivos técnicos, y ello puede interpretarse como una limitación del



servicio, pero no se ha identificado una manera de dar a esta circunstancia una solución que no sea de impacto desproporcionado. En todo caso, como ya señaló esta Comisión, se podrá analizar la importancia relativa de esta incompatibilidad a la hora de concretar la desregulación de los servicios GigADSL y ADSL-IP, en los que hoy por hoy estos servicios siguen estando disponibles.

La cuestión de la cobertura fue ampliamente analizada en la resolución por la que se aprobó la especificación, y como ya se señaló se adoptó una solución razonable y conforme al principio de proporcionalidad.

Los accesos de fibra sí presentan plazos máximos de provisión y de resolución de averías cuyo incumplimiento está sujeto a penalización, al contrario de lo que apunta BT. En cambio, sí es cierto que no se ha precisado la penalización aplicable al incumplimiento de las garantías de calidad en la conectividad (ni en los accesos xDSL ni en los de fibra) pero ello se debe a la falta de experiencia en esta cuestión, que por lo demás no se ha visto concretada en las ofertas de referencia de otros países.

Los indicadores no diferencian ciertamente clientes residenciales y no residenciales pero sí distinguen los accesos convencionales de los accesos en los que se contrata mantenimiento premium, y la propia existencia de ese mantenimiento premium muestra que existen mecanismos para ofrecer a los clientes empresariales prestaciones de mayor nivel.

Tampoco es cierto que no se garantice en NEBA la calidad necesaria para la prestación de telefonía IP, como es fácilmente comprobable en el capítulo de acuerdos de nivel de servicio.



ANEXO II

Indicadores de calidad a publicar periódicamente por Telefónica

<p><i>Desglose de servicios para indicadores de provisión:</i></p> <p>NEBA-cobre con STB NEBA-cobre naked (alta sobre vacante) NEBA-cobre naked (alta sobre ocupado) NEBA-fibra (alta sobre vacante) NEBA-fibra (alta sobre ocupado) Servicio minorista FTTH (alta sobre vacante) Servicio minorista FTTH (alta sobre ocupado)</p>
<p><i>Indicadores de provisión:</i></p> <p>Tiempo medio de Provisión del Servicio Tiempo de Provisión del Servicio (P95) Tiempo de Provisión del Servicio (P99) Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso Tasa de solicitudes denegadas en el mes Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias</p>
<p><i>Desglose de servicios para indicadores de mantenimiento:</i></p> <p>NEBA-cobre con STB sin mantenimiento premium NEBA-cobre con STB con mantenimiento premium NEBA-cobre naked sin mantenimiento premium NEBA-cobre naked con mantenimiento premium NEBA-fibra sin mantenimiento premium NEBA-fibra con mantenimiento premium Servicio minorista FTTH sin mantenimiento premium Servicio minorista FTTH con mantenimiento premium</p>
<p><i>Indicadores de mantenimiento:</i></p> <p>Número de averías por cada 100 circuitos Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes Tiempo medio reparación de averías Tiempo de reparación de averías (Percentil 80) Tiempo de reparación de averías (Percentil 95) Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo Número de averías por línea y año</p>



ANEXO III

Oferta de referencia del servicio NEBA