

**RESOLUCIÓN SOBRE LA MODIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA OFERTA DE REFERENCIA DE LÍNEAS ALQUILADAS TERMINALES (ORLA) DE TELEFÓNICA****OFE/DTSA/001/16/SISTEMAS\_ORLA****SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA****Presidenta**D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez**Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D<sup>a</sup>. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarraín

D. Benigno Valdés Díaz

**Secretario de la Sala**

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 23 de febrero de 2017

Visto el expediente relativo a la modificación de los sistemas de gestión de la ORLA, la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** adopta resolución basada en los siguientes:

**I ANTECEDENTES****Primero.- Resolución sobre la revisión de la oferta de referencia de Telefónica de líneas alquiladas terminales (ORLA)**

Con fecha 23 de julio de 2015, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) resolvió el procedimiento OFE/DTSA/1114/14/Revisión ORLA por el que se aprobaba la revisión de la Oferta de Referencia de Líneas Alquiladas terminales (ORLA) de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica).

En el resuelve sexto de dicha resolución, se otorgaba un plazo de 4 meses a Telefónica para que presentara una propuesta de evolución de los sistemas para la gestión de los servicios mayoristas de la ORLA, que además de indicar la arquitectura y los principios de operación, incluyera una descripción del conjunto de operaciones y funciones disponibles en relación con altas y bajas, incidencias y averías así como el conjunto de los servicios que son gestionables y su calendario de implantación.

**Segundo.- Escrito de Telefónica**

Con fecha 30 de noviembre de 2015, se recibió escrito de Telefónica con su propuesta de evolución de los sistemas para la gestión de la ORLA.

**Tercero.- Inicio de procedimiento administrativo**

Con fecha 16 de febrero de 2016, la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de la CNMC notificó a las entidades interesadas la apertura de un procedimiento administrativo para analizar la propuesta de Telefónica e informándoles, asimismo, de la posibilidad de aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio que estimasen procedentes, con anterioridad al trámite de audiencia, en virtud de lo dispuesto por los artículos 35.e), 76.1 y 79 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC).

**Cuarto.- Escritos de alegaciones**

Con fechas 16 y 17 de marzo y 6 de abril de 2016 tuvieron entrada en el registro de la CNMC sendos escritos de alegaciones de Vodafone España S.A.U y Vodafone ONO, S.A.U. (en adelante referidas como Vodafone), Euskaltel S.A. (en adelante Euskaltel) y Verizon Spain, S.L. (en adelante Verizon).

Con posterioridad, con fechas 7 y 8 de abril de 2016 se recibieron escritos de Orange Espagne S.A.U. (en adelante, Orange) y BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A.U. (en adelante, BT) respectivamente, con nuevas alegaciones a diversas cuestiones planteadas por Telefónica en su escrito inicial. Con fecha 4 de mayo de 2016, se recibió escrito de la Asociación de empresas operadoras y de servicios de telecomunicaciones (en adelante, Astel) aportando alegaciones.

**Quinto.- Requerimiento de información a Telefónica**

Mediante escrito de la DTSA de fecha 12 de mayo de 2016 se requirió a Telefónica, al amparo de lo previsto en el artículo 78 de la LRJPAC, para que aportara en un plazo de diez días determinada información, por ser necesaria para la determinación y conocimiento de las circunstancias concretas del presente procedimiento.

Con fecha 3 de junio de 2016, tuvo entrada en el registro de esta Comisión, escrito de Telefónica por el que contesta al requerimiento de información.

**Sexto.- Trámite de audiencia**

Con fecha 18 de noviembre de 2016 la DTSA emitió informe y se dio trámite de audiencia en los interesados en el procedimiento de referencia.

El 7 de diciembre de 2016 se recibieron las alegaciones de Astel. Posteriormente, el 14 de diciembre de 2016 tuvo entrada en el registro de esta

Comisión escrito de BT formulando alegaciones. Finalmente, con fecha 20 de diciembre de 2016 se recibieron las alegaciones de Telefónica.

A los anteriores Antecedentes de Hecho, les son de aplicación los siguientes,

## II FUNDAMENTOS JURÍDICOS PROCEDIMENTALES

### **Primero.- Objeto del procedimiento**

El presente procedimiento tiene por objeto aprobar la propuesta aportada por Telefónica de evolución de los sistemas para la gestión de los servicios mayoristas de la ORLA, modificándola en lo necesario para adecuarla a los requisitos aplicables.

### **Segundo.- Habilitación competencial**

La Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, LCNMC) dispone en su artículo 1.2 que esta Comisión *“tiene por objeto garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios”*. Junto a este objeto general, el artículo 6 de la misma Ley establece que esta Comisión *“supervisará y controlará el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas”*.

Para realizar las citadas labores de supervisión y control, los mismos artículos 6 de la LCNMC y 70.2, letras a), b) y c), de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) disponen que esta Comisión ejercerá, entre otras, las funciones de (i) definición y análisis de mercados de referencia relativos a redes y servicios de comunicaciones electrónicas, (ii) la identificación del operador u operadores que poseen un poder significativo en el mercado cuando se constate que los mercados no se desarrollan en un entorno de competencia efectiva y, (iii) en su caso, cuando proceda, la imposición de obligaciones específicas que correspondan.

Todo ello se llevará a cabo de acuerdo con los términos establecidos en los artículos 13 y 14 de la citada LGTel y en la normativa concordante.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 7.3 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre<sup>1</sup> (en adelante Reglamento de Mercados), el organismo regulador podrá *“introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones a las que se refiere este capítulo y establecerá, para cada tipo de oferta de*

---

<sup>1</sup> Vigente en virtud de la Disposición Transitoria Primera de la LGTel.

*referencia, el procedimiento para su aplicación y, en su caso, los plazos para la negociación y formalización de los correspondientes acuerdos de acceso; [...]*<sup>2</sup>

En consecuencia, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) es competente para introducir cambios en la oferta de referencia, de conformidad con lo establecido en el artículo 7.3 del Reglamento de Mercados que traspone el artículo 9.2 de la Directiva de Acceso.

Por último, atendiendo a lo previsto en los artículos 20.2 y 21.2 de la LCNMC y en los artículos 14.1 y 21 del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado por Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano competente para resolver el presente procedimiento administrativo es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

### **III FUNDAMENTOS JURÍDICOS MATERIALES**

#### **III.1 GESTIÓN ACTUAL DE LOS SERVICIOS ORLA**

Durante la tramitación del expediente de modificación de la ORLA, se pudo comprobar cómo la gestión y operativa de los servicios recogidos en la oferta mayorista eran muy manuales, recurriendo en múltiples ocasiones al correo electrónico y utilizando en menor medida SGO<sup>3</sup> para el que la actual oferta presenta unos niveles de calidad mínimos para garantizar su buen funcionamiento y gestión.

Los datos anuales sobre el número de servicios ORLA activos y el número de altas y bajas, muestran que son varios órdenes de magnitud inferiores, por ejemplo, a los servicios de acceso al bucle de abonado, ya gestionados de forma automatizada en la plataforma NEON mediante Web Services.

Por ello, se consideró que no estaba justificado imponer la migración sistemática a NEON de los servicios ORLA, migración que afectaría tanto a Telefónica como a los operadores que usan la ORLA, puesto que todos estarían obligados a efectuar los desarrollos de los Web Services.

No obstante, la gestión manual que un operador hace en la actualidad de altas, bajas, y del mantenimiento (incidencias y averías) del parque de líneas alquiladas mediante correos electrónicos, sin el apoyo de un adecuado soporte

---

<sup>2</sup> Transposición del artículo 9.2 de la Directiva 2002/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión (Directiva de Acceso), modificada por la Directiva 140/20009/CE, de 25 de noviembre.

<sup>3</sup> Sistema de Gestión de Operadores

informático, es una desventaja sobre la gestión que la propia Telefónica realiza de sus servicios minoristas para los que dispone de los sistemas de soporte.

Dadas las dificultades técnicas y de inversión que implicó la evolución a NEON en otros servicios mayoristas, y existiendo otras opciones, se consideró que lo más adecuado era que Telefónica presentara una propuesta de nuevo sistema para gestionar los servicios ORLA, sobre la base de unas funcionalidades mínimas exigibles. Entre otras, debe permitir funcionalidades como las que tiene disponibles para sí misma para la gestión de sus servicios minoristas y con un funcionamiento que se adapte lo más posible al diferente perfil de operadores usuarios de la ORLA. Dicha propuesta debería contemplar al menos las siguientes funcionalidades:

- Gestión de altas y baja de los servicios
- Gestión de incidencias de los servicios
- Consultas (sobre servicios, estados solicitudes e incidencias, etc.)

### **III.2 ASPECTOS GENERALES DE LA PROPUESTA DE TELEFÓNICA**

En su escrito, Telefónica propone una arquitectura basada en un portal web, reforzado para algunas funcionalidades con mensajería de correo electrónico. Este tipo de arquitectura, por comparación con la basada en Web Services (WS), según Telefónica, evita desarrollos no amortizables debido al escaso uso del servicio proporcionando, no obstante, unas capacidades adecuadas de gestión y registro para auditoría. Se diferenciarían dos herramientas, una para la gestión de la provisión de los servicios y otra para la gestión de las averías.

La propuesta de herramienta de gestión de la provisión de los servicios ORLA se incluye dentro de NEON, sin requerir el uso de WS. Para las solicitudes de servicios se propone una interfaz de tipo portal web (también denominada H2M, *Human to Machine*) para las comunicaciones en el sentido operador a Telefónica y el uso de mensajería de correo electrónico para las comunicaciones en el sentido contrario. Para las consultas de los servicios se propone también una interfaz de tipo portal web (H2M) que resulta en la descarga de un fichero con el resultado de la consulta.

Por otro lado, como sistema para la gestión de averías ORLA, Telefónica hace referencia a una aplicación que ya tiene disponible en NEON y que es utilizada por los operadores desde diciembre de 2014. La aplicación está basada también en una interfaz web (H2M) mediante la cual el operador puede realizar las actuaciones tanto para la apertura y gestión de las averías como para la consulta de las mismas. En ambas situaciones, el resultado de la acción realizada por el operador se visualiza en pantalla, y en el caso de consultas masivas existe también la opción de descarga en un fichero Excel.

Telefónica propone un modelo de despliegue en convivencia, sin necesidad de establecer un periodo de pruebas, que permita comenzar a utilizar el servicio en NEON antes de que desaparezca el procedimiento actual. De esta forma, durante lo que se denomina periodo de convivencia, los operadores podrán elegir uno u otro proceso para cursar una solicitud concreta. Una vez transcurrido un periodo acordado y comprobado el funcionamiento correcto del servicio en NEON, se procedería al cierre de la admisión de solicitudes por el canal actual.

### III.3 ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DE TELEFÓNICA

#### III.3.1 Principios de la propuesta

##### Propuesta de Telefónica

La herramienta de gestión tendría interfaces de tipo portal web (H2M) implantadas en NEON, sin requerir el uso de WS.

##### Alegaciones de las partes

Tanto Orange, Vodafone como Astel coinciden en que la propuesta aportada por Telefónica es acorde con los volúmenes de tramitación de la ORLA, para los que consideran que no es necesario acometer complejos desarrollos para el nuevo sistema de gestión.

En este sentido, Orange y Astel consideran que además de la evolución de los sistemas, deberían de designarse personas o buzones de contacto en Telefónica que puedan ofrecer una interlocución directa en los casos en los que la gestión automatizada resulte insuficiente o ineficiente debido a la rigidez de las interfaces hombre-máquina.

Telefónica propone en sus alegaciones, no publicar en el sistema los datos de contacto de sus trabajadores, tanto para provisión, averías y el franqueo de las mismas, evitando lo que se podría considerar una cesión de datos en términos de la normativa de protección de datos. Para ello propone publicar un código, vinculado a la persona de contacto, con el cuál mediante los mecanismos que ya dispone la ORLA tanto en su “Apéndice 3: Procedimiento para la comunicación de reclamaciones, incidencias y trabajos programados” como en el número telefónico dedicado que debe habilitarse para las averías ORLA.

Asimismo, Euskaltel también solicita que ante posibles problemas de indisponibilidad o incorrecto funcionamiento del sistema, debería existir un sistema de comunicaciones de back-up, de forma que las gestiones realizadas de forma temporal por este método queden posteriormente registradas adecuadamente en el sistema para que la trazabilidad quede garantizada.

Por otro lado, según Euskaltel, es necesaria la posibilidad de integración de NEON en los sistemas del operador mediante el uso de WS apropiados que permitan las comunicaciones directas entre aplicaciones.

En cambio, Verizon argumenta que los volúmenes de contratación no justifican la inversión por parte del operador en desarrollos de NEON.

BT considera que todas las interacciones del operador deben quedar registradas en el sistema, y gestionarse desde el mismo, así como que la interacción con Telefónica por correo electrónico, método utilizado hasta ahora, debe ser eliminada. Del mismo modo que Euskaltel y Astel, BT solicita algún medio para seguir dando de alta circuitos en caso de caída del sistema.

### Análisis

La propuesta de Telefónica aporta a los operadores usuarios de la ORLA las funcionalidades principales permitiéndoles una gestión adecuada de los servicios por lo que en este aspecto cumple con lo requerido por la resolución OFE/D TSA/1114/14/Revisión ORLA.

Por otro lado, no usar WS facilita los desarrollos para Telefónica y principalmente evita la necesidad de inversión y desarrollos a los operadores, por lo que, en la línea de lo indicado en la mencionada revisión de la ORLA y lo alegado por Verizon, así como Orange y Vodafone, no se considera adecuado imponer ahora su uso en los sistemas de gestión de la ORLA. Tampoco se considera apropiado el desarrollo de interfaces WS solo para aquellos operadores que lo soliciten; no solo encarecería el desarrollo a realizar por Telefónica, sino que además conllevaría una obligación de mantener dos soluciones de forma injustificada.

En cambio, la petición de inclusión de algún tipo de contacto para interactuar de forma directa con personal de Telefónica es imprescindible para la gestión adecuada del servicio además de solucionar supuestos concretos donde la disponibilidad solo del sistema informático puede resultar limitante o la provisión pueda entrar en un bucle que solo puede aportar retrasos<sup>4</sup>.

Los operadores deben tener disponible un interlocutor al que dirigirse para tratar cualquier cuestión relacionada con los servicios regulados y la provisión de los pedidos en el sistema. Telefónica, por tanto, debe proveer de un contacto a los operadores para que puedan plantear y solucionar tanto posibles dudas relacionadas con las condiciones de los circuitos regulados previas a la propia provisión como problemas relativos a una solicitud de provisión concreta en el sistema. Dicha información debe ser suficiente para poder contactar de forma inmediata con personal suficientemente capacitado para solventar las

---

<sup>4</sup> Este supuesto también se trata en el apartado III.3.2.4

dudas sobre los términos de prestación del servicio regulado y gestionar las incidencias que ocurran durante la provisión de un pedido.

A requerimiento de la CNMC, Telefónica comunicó que el nuevo sistema tendrá una disponibilidad garantizada del 99,75%, la misma que aplica a los servicios de NEON, por lo que se considera que los posibles fallos de disponibilidad del sistema deberían estar suficientemente acotados. Asimismo, Telefónica indica que ante indisponibilidades del sistema, las notificará a los usuarios proporcionando una estimación de su duración y proponiendo un sistema alternativo de comunicación. En consecuencia no se considera necesario definir un sistema o funcionalidad adicional para los cortos intervalos de tiempo en el que el sistema pudiera estar indisponible (un máximo de 22 horas anuales). Dada la naturaleza de las peticiones y los tiempos de provisión de este tipo de servicios, parece tolerable que en algún caso los operadores deban, esporádicamente, demorar unas horas la tramitación de alguna solicitud por una indisponibilidad del sistema.

Ante la alegación de BT de que el sistema registre todas las interacciones, se entiende que el sistema propuesto por Telefónica ya recoge la posibilidad de consultar los históricos de acciones, notificaciones y estados por los que pasa el pedido de un circuito, recogiendo cualquier interacción que se produzca en el sistema. El histórico de dichas interacciones es imprescindible para poder gestionar de forma eficiente la provisión de circuitos.

El documento no establece ninguna limitación sobre el tiempo durante el cual estarán disponibles los pedidos y circuitos para su consulta. Al respecto, es lógico establecer que serán consultables todos los circuitos que estén en tramitación y mientras permanezcan activos, mientras que los datos relativos a los que se den de baja o finalmente no provisionados, deben permanecer un tiempo prudencial para que puedan consultarse. Un periodo de 2 años, teniendo en cuenta que el volumen de circuitos es limitado, se considera suficiente y proporcionado.

### Conclusión

Se incorporan los valores de los niveles de servicio del sistema, aportados por la propia Telefónica a requerimiento de la CNMC.

Asimismo, la descripción del sistema debe recoger la obligación de Telefónica de aportar a los operadores información necesaria para contactar telefónicamente con las personas adecuadas para atender y solucionar cualquier duda relativa a las condiciones de prestación del servicio regulado previas a su provisión así como problemas y dudas durante la provisión de los circuitos. Dichos contactos se utilizarán también para resolver cualquier duda o problema cuando el flujo propio del sistema no alcance a solucionar o transmitir la información necesaria o la incidencia. En cualquier caso, todos los datos y actuaciones realizadas para provisionar los circuitos deben quedar registrados

en el sistema. Es decir, a pesar del uso de los respectivos contactos, las acciones que afecten a la provisión del pedido deberán realizarse siempre mediante el sistema para que queden correctamente reflejadas en el mismo.

La información de los circuitos y pedidos estará disponible en el sistema para todos los circuitos en tramitación o activos, mientras que para los dados de baja o no provisionados, la información estará disponible durante 2 años.

### **III.3.2 Gestión de la provisión en NEON**

#### III.3.2.1 Inclusión de todos los servicios y funcionalidades

##### Propuesta de Telefónica

La herramienta de gestión comprenderá según Telefónica los siguientes servicios:

- Servicios de ORLA E<sup>5</sup>: Alta Enlace a Cliente Agregado, Alta Enlace a Cliente No Agregado, Alta Enlace a Cliente sin Servicio de Conexión, Baja Enlace a Cliente Agregado, Baja Enlace a Cliente No Agregado, Baja Enlace a Cliente sin Servicio de Conexión, Cambio de Domicilio de Cliente, Traslado Exterior, Traslado Interior, Cambio de PdCE con modificación de la CF, Cambio de PdCE sin modificación de la CF, Cambio de velocidad Enlace a Cliente Agregado, Cambio de velocidad Enlace a Cliente No Agregado, Cambio de velocidad Enlace a Cliente sin Servicio de Conexión, Alta PdCE, Baja PdCE, Ampliación de capacidad PdCE.
- Servicios de ORLA T<sup>6</sup>: Alta Enlace a Cliente, Baja Enlace a Cliente, Cambio de Domicilio de Cliente, Traslado Exterior, Traslado Interior, Cambio de velocidad circuitos nx64 Kbps, Alta servicio de concentración de 2Mbps, Baja servicio de concentración de 2Mbps, Alta PdC, Baja PdC, Ampliación de capacidad PdC, Modificación distribución PdC.
- Servicios de ORLA C<sup>7</sup>: Alta Enlace Transporte , Baja Enlace Transporte, Alta PdC, Baja PdC, Ampliación de capacidad PdC, Modificación distribución PdC.
- Servicios de OBA EdS modalidad ORLA E<sup>8</sup>: Alta Enlace Transporte Agregado, Alta Enlace Transporte No Agregado, Alta Enlace Transporte

---

<sup>5</sup> ORLA E – Líneas Alquiladas Terminales sobre interfaces Ethernet

<sup>6</sup> ORLA T – Líneas Alquiladas Terminales sobre interfaces Tradicionales

<sup>7</sup> ORLA C – Rutas Troncales Submarinas

<sup>8</sup> OBA EdS modalidad ORLA E – Líneas Alquiladas interfaces Ethernet Troncales para EdS OBA

Sin Servicio de Conexión, Baja Enlace Transporte Agregado, Baja Enlace Transporte No Agregado, Baja Enlace Transporte Sin Servicio de Conexión.

- Servicios de OBA EdS modalidad ORLA T<sup>9</sup>: Alta Enlace Transporte, Baja Enlace Transporte.

#### Alegaciones de las partes

BT y Astel destacan que se debe recoger también la posibilidad de solicitar circuitos diversificados y circuitos vinculados (que a pesar de aparecer en el documento no lo hacen en el apartado sobre alcance) y todas las migraciones de circuitos cubiertas en la ORLA, así como los circuitos vinculados.

#### Análisis

Efectivamente, los servicios y todos los movimientos entre ellos incluidos actualmente en la ORLA deben estar contemplados en la especificación. Por consiguiente, el nuevo sistema debe admitir y gestionar también la provisión de las solicitudes de circuitos diversificados y vinculados (como ya se desprende del documento aportado por Telefónica) así como todas las migraciones cubiertas actualmente por la ORLA.

#### Conclusión

Se deben incluir en el punto 3.1 (“Alcance”) los servicios siguientes:

- Circuitos diversificados.
- Circuitos vinculados.
- Migración a los servicios establecidos en la ORLA:
  - Migración de velocidades de Ethernet a Fast Ethernet o viceversa.
  - Migración de velocidades de Ethernet/Fast Ethernet a Gigabit Ethernet.
  - Migración entre servicios minoristas de Telefónica y ORLA-E.
  - Migración de servicios ORLA-T basados en fibra a ORLA-E.
  - Migración de la central frontera.

### III.3.2.2 Solicitudes de circuitos

#### Propuesta de Telefónica

Telefónica definirá los formularios electrónicos de solicitud que los operadores deberán rellenar.

---

<sup>9</sup> OBA EdS modalidad ORLA T – Líneas Alquiladas interfaces Tradicionales Troncales para EdS OBA

### Alegaciones de las partes

Orange solicita que los formularios que vayan a ser utilizados en el sistema, sean incluidos en el presente procedimiento para que los operadores puedan pronunciarse sobre su contenido y formato. Además, considera que los formularios deberían estar actualizados y siempre disponibles en el sistema, ya que los cambios son frecuentes y generan reenvíos por falta de actualización de los mismos.

Euskaltel alega que para alguno de los campos para solicitar un servicio, como el de fecha deseada de instalación, en caso de quedar vacío debería aplicarse por defecto los plazos de provisión regulados.

Asimismo, BT solicita que el sistema sustituya el envío de ficheros Excel, que considera poco automatizado, por el uso de formularios Web, de forma que dichos ficheros estén siempre actualizados y se eviten errores, reclamaciones o rechazos por parte de Telefónica. En dichos formularios, deberían normalizarse los valores lo máximo posible, evitando en lo posible campos de texto libre. Estos formularios, junto con el manual de usuario que contendrá los aspectos relativos a los campos y la información que se proporciona, gestiona y se consulta en el sistema, deberían proporcionarse a los operadores en el marco del presente expediente para que los operadores puedan analizarlos.

Además, BT propone un plazo de 24h para acusar la recepción del pedido, tras la recepción de la petición del circuito.

BT y Astel consideran imprescindible que el sistema permita integrar en los procesos de entrega de servicios una forma de adjuntar los requisitos de prevención de riesgos laborales que tenga el cliente final en sus instalaciones o dependencias. Telefónica es la responsable, como instaladora del servicio, de cumplir las normativas pero es el operador el interlocutor único con el cliente final. La posibilidad de notificar la normativa de prevención de riesgos evitará retrasos y paradas de reloj por falta de dicha comunicación.

Del mismo modo, Astel solicita que se incorpore al expediente el manual de usuario, así como que se precise que la validación de los datos de entrada de las solicitudes debe producirse de forma automática e inmediata, sustituyendo el envío de documento anexo alguno por campos normalizados. Sin embargo, también solicita la presencia de un campo de texto libre para observaciones o comentarios.

Para los casos de falta de información o no superación de las validaciones, Telefónica propone modificar el nombre del estado para no confundirlo con los pedidos que realmente hayan sufrido alguna alteración o singularidad. Para ello, propone que el estado del pedido para el cual falte información sea de "Pedido No Válido".

Asimismo, Telefónica ya incluía a la opción de los operadores de aportar información adicional mediante un campo observaciones en el fichero de solicitud del pedido, que también se puede incluir en las acciones “Generación”, “Aceptación”, “Cancelación” y “Anulación” del pedido. A fin de complementarlo, incluirá también la opción de adjuntar ficheros, con determinadas limitaciones de tipo y tamaño. Según Telefónica, no puede considerarse aportar información adicional como una acción en sí misma, sino que está incluida dentro de las acciones descritas originalmente en su propuesta, además de que no podría producirse en cualquier momento, sino tras notificación de Telefónica como consecuencia del dialogo comercial establecido con el operador.

### Análisis

A la vista de las alegaciones sobre los formularios Excel necesarios para solicitar un pedido los formatos de sus campos, la DTSA requirió a Telefónica los datos necesarios para solicitar un nuevo circuito, sin que se detectara información no necesaria para la provisión de los circuitos.

No obstante, el desarrollo de la parte de provisión de la nueva herramienta de gestión de la ORLA aún no está iniciado y puesto que el detalle de los formularios de entrada, con sus campos y formatos, forma parte de dicho desarrollo, no se dispone de ellos en este momento. En cualquier caso, vincular el formato exacto de los formularios Excel a la presente resolución tampoco parece adecuado ya que la posibilidad de modificación de los mismos sin necesidad de resolución de la CNMC puede dotar de flexibilidad a la herramienta durante su tiempo de vida.

La disponibilidad de los ficheros solicitados junto al resto de la información necesaria para los operadores, así como la posibilidad de efectuar comentarios al respecto, se analiza, junto al resto del calendario, en el apartado III.3.4.

La petición de BT de mostrar un formulario Web no aporta funcionalidad adicional a la propuesta por Telefónica y sí costes adicionales de desarrollo para la misma. No obstante, para asegurar que los presentes formularios estén actualizados en el momento de realizar las peticiones, en la página web donde los operadores deban adjuntar el formulario, se mostraran enlaces para descargar el formulario más actualizado, en el que se incluirá la fecha o número de revisión del mismo. Una solicitud no podrá ser rechazada por utilizar el formulario de dicho enlace.

Para minimizar los posibles rechazos ante posibles errores en los formularios, faltas de información de los pedidos, así como dudas respecto a algún campo, Telefónica deberá notificar la falta de información pasando el pedido al estado “Pedido No válido” tras el que el operador podrá aportar la información necesaria para seguir con la provisión sin tener que realizar todo el proceso de provisión previo completo para llegar al punto de tramitación donde se ha detectado la falta de información. Telefónica solo podrá anular o rechazar el

circuito cuando el operador haga caso omiso de dichas notificaciones de falta de información.

BT solicita un acuse de recibo de la petición del pedido tras 24 horas de la solicitud. Se entiende dicho acuse de recibo como una notificación de que el sistema ha registrado correctamente el pedido, acción ya contemplada en el documento actual de Telefónica tras la generación del pedido, cuando se acusa recibo de la solicitud y se informa del número de pedido.

En línea con lo solicitado por BT y ASTEL, se estima adecuado que, además de los campos básicos e imprescindibles para la generación de un pedido, se debe poder anexar información adicional en forma de ficheros adjuntos a la solicitud, especialmente cuando es preciso que Telefónica conozca los requisitos de prevención de riesgos en las instalaciones del cliente final.

Esta información, así como cualquier otra relevante para la provisión del circuito, debe poder ser enviada en el momento de la solicitud, a fin de evitar demoras debidas a tener que efectuar varios desplazamientos al no poder proceder a la provisión por falta de determinado material o por desconocimiento de condiciones aplicables. Asimismo, dicha información también permitiría saber a Telefónica si en determinadas ocasiones las condiciones solicitadas le son de imposible cumplimiento (que también lo deben ser en ese caso para sus servicios minoristas), y entonces negociar con el operador solicitante una provisión apropiada que pueda realizar. En cualquier caso la información de dicho campo no debe ser motivo para el rechazo de la solicitud.

Asimismo, para aportar la información adicional necesaria en casos de notificación de Telefónica al operador, se incluirá la funcionalidad de adjuntar información adicional. No obstante, tal como señala Telefónica, la aportación de la información debería producirse siempre ante algún evento notificado por Telefónica. Por tanto, en lugar de crear una nueva acción “Información Adicional” utilizable en cualquier punto de la tramitación, se acepta la propuesta de Telefónica de incluir la funcionalidad en todas las acciones de las que dispondrá el operador para actuar sobre los pedidos.

### Conclusión

En caso que la información aportada sobre el pedido no sea suficiente, Telefónica deberá notificar la falta de información al operador, pasando el pedido al estado “Pedido no válido” tras el que el operador podrá aportar la información necesaria para seguir con la provisión sin tener que realizar todo el proceso de provisión previo completo para llegar al punto de tramitación donde se ha detectado la falta de información. Siguiendo los pasos que marca el punto “3.4.4 Anular pedido de circuitos” de la propuesta, Telefónica solo podrá anular pedidos cuando el operador haga caso omiso de las notificaciones de falta de información o pendiente de aprobación.

Telefónica deberá incluir en la página de generación del pedido, los enlaces para descargar los formularios Excel debidamente actualizados y con la fecha de revisión visible, de forma que su uso no pueda ser rechazado por falta de actualización.

Además de los formularios, el operador podrá adjuntar ficheros con información que considere necesaria para la provisión del servicio al cliente final. Para ello los formularios incluirán un campo de texto libre para que los operadores puedan aportar nueva información o comentarios respecto a la solicitud, así como indexar los documentos que se adjuntan. La información de este campo no debe ser motivo para el rechazo de la solicitud y en caso que los requisitos solicitados sean de imposible cumplimiento por parte de Telefónica, esta debe negociar con el operador una solución alternativa y en última instancia puede solicitarse la intervención de la CNMC.

Se define una nueva funcionalidad para aportar la información adicional necesaria en casos de notificación de Telefónica al operador, a incluir en todas las acciones sobre el pedido disponibles para los operadores, pudiendo consistir en un campo de texto además de la opción de adjuntar ficheros. Toda la información aportada quedará registrada en el sistema.

### III.3.2.3 Alternativas para la identificación de domicilios

#### Propuesta de Telefónica

Se identificará el domicilio de instalación informando el código GESCAL<sup>10</sup>.

#### Alegaciones de las partes

Orange y Astel consideran que es necesario dotar al sistema de alternativas para la identificación de domicilios además del GESCAL, tanto para las solicitudes como para la herramienta de cálculo de distancias. Algunas podrían ser el número de teléfono de un abonado, edificio o proximidades, número administrativo de un circuito existente de Telefónica, o finalmente las coordenadas geográficas de la localización si fuera necesario.

Euskaltel considera que el sistema debería incluir la posibilidad de solicitar un nuevo código GESCAL, proceso actualmente realizado vía correo electrónico, de forma que quedaría registrada la solicitud y se podrían contrastar los tiempos de respuesta.

---

<sup>10</sup> GESCAL es un código de domicilio alfanumérico de 37 posiciones, subdividido en campos que identifican cada una de las entidades geográficas que lo componen.

Astel sugiere la posibilidad de, en caso de no identificarse correctamente la dirección introducida, se comunique al operador un contacto para poder solucionar la incidencia de forma ágil.

Telefónica alega que toda localización donde se solicite un circuito ORLA, tiene una dirección asociada que permite identificar el domicilio de instalación, ya que toda localización o instalación requiere de licencias, solicitud de permisos, contratación de suministros, pago de tasas a las diferentes administraciones públicas para los que es imprescindible identificar correctamente al localización.

Telefónica acepta que puedan existir direcciones correctamente identificadas sin GESCAL asociado, para las que ya dispone en la actualidad de procedimientos para la generación de códigos GESCAL a través de servicios WS. Por ello, Telefónica alega que los operadores disponen de herramientas para encontrar o crear un GESCAL que identifique correctamente el domicilio de instalación antes de realizar el pedido. Manifiesta que un simple plano o coordenadas pueden inducir a errores de interpretación, produciendo demoras en fases de provisión.

Para aquellos operadores que no disponen de WS implementados, propone la creación de una nueva facilidad para la generación de códigos GESCAL de direcciones, solo disponible para operadores ORLA y limitado a un número reducido de solicitudes acordes a la volumetría de la oferta ORLA.

BT sugiere la posibilidad de identificar los domicilios sin GESCAL asociado mediante la referencia catastral, ya que al ser una referencia pública puede ser fácilmente obtenida y además ya ha sido utilizado para este mismo fin.

### Análisis

Las localizaciones donde se prestan los servicios de líneas alquiladas, no siempre disponen de una dirección postal clásica, ya que alguno de los puntos terminales pueden estar situados en zonas poco o nada urbanizadas, donde no siempre es sencillo determinar la localización. Por ello, para este tipo de servicios, y debido a su naturaleza, no es posible limitar su provisión a la existencia de una dirección postal regularizada con código GESCAL.

Tanto planos, como coordenadas y los datos básicos descritos por Telefónica en sus alegaciones, así como la referencia catastral añadida por BT, son una muestra clara de que existen multitud de opciones para identificar sin margen de error una localización, y sin que Telefónica pueda alegar desconocer la localización si está suficientemente documentada.

Si bien es cierto que algunos operadores tienen acceso a procedimientos de generación de códigos GESCAL de domicilios a través de WS, esta no puede ser una solución aceptable para la herramienta objeto de análisis del presente

procedimiento al no dar a respuesta a las necesidades de todos los operadores. La herramienta de generación de códigos GESCAL que propone Telefónica, para códigos GESCAL no disponibles mediante la “Consulta GESCAL” ya considerada en el sistema, sería accesible por todos los operadores de la ORLA, independientemente de si usan o no las herramientas basadas en WS.

Dicho proceso de generación de códigos GESCAL podrá producirse con antelación a la petición del circuito, por ejemplo para poder utilizar su resultado para la funcionalidad del sistema “Consulta del cálculo de distancia de circuitos”, pero no debe ser una condición necesaria para la generación de un pedido.

En efecto, el proceso de generación de códigos GESCAL debe producirse en paralelo a la provisión habitual cuando un operador genere un pedido nuevo adjuntando otra información inequívoca de la localización. Independientemente de si la información de localización se especifica o no con un código GESCAL, la provisión del pedido debe realizarse en los mismos plazos, por lo que dicho proceso de generación de códigos GESCAL debe ser totalmente transparente para el operador y no afectar al progreso de su solicitud.

Para estos casos, el operador debe identificar la localización de forma razonable, aportando siempre unos datos mínimos postales básicos, a la que puede añadir otra información, como por ejemplo, las coordenadas con mapas de la localización del circuito que ayude a su localización. Si la información aportada localiza de forma unívoca la localización del punto de entrega, Telefónica debe aceptar la información y no puede rechazar la solicitud en base a que no incluye un código GESCAL.

Astel considera importante que los contactos tanto de Telefónica y del operador correspondiente, por parte de Telefónica el contacto al que hayan asignado para la provisión del servicio, sean utilizados para llevar a cabo la correcta identificación del domicilio de instalación del servicio.

### Conclusión

El sistema incluirá una herramienta para la petición de generación de un GESCAL asociado a una localización concreta, identificada utilizando la multitud de opciones para identificar sin margen de error una localización.

En caso de no existir código GESCAL asociado, el operador podrá adjuntar ficheros o la información que considere necesaria para identificar unívocamente la localización del circuito en la generación del pedido. La información aportada por el operador para identificar la localización no puede ser ambigua, sino delimitar el punto concreto de la instalación. Independientemente de si la localización se identifica mediante GESCAL o no, la provisión del pedido debe realizarse en los mismos plazos, por lo que el proceso de generación de un

nuevo código GESCAL debe ser totalmente transparente para el operador solicitante y no afectar al progreso de su solicitud. Telefónica no podrá rechazar o cancelar el pedido ante la falta de información o incertidumbre ante la localización, debiendo actuar como ya se ha descrito en el punto III.3.2.2, pasando el pedido a un estado de “Pedido no válido”, tras el que el operador podrá aportar la información necesaria para seguir con la provisión sin tener que reiterar todo el proceso de provisión previo completo para llegar al punto de tramitación donde se ha detectado la falta de información.

Como resultado de la generación de un circuito en una nueva localización sin GESCAL asociado, o como resultado de la petición de generación de un GESCAL mediante la propia herramienta, Telefónica creará un nuevo código GESCAL asociado a la localización y consultable mediante la herramienta disponible en el sistema “Consulta GESCAL”.

Asimismo, tal y como solicita Astel, en caso de indefinición se podrán utilizar los contactos intercambiados para poder agilizar la gestión.

#### III.3.2.4 Recepción y validación de pedidos

##### Propuesta de Telefónica

Tras la recepción y validaciones de contratación, de servicio y técnica, se generará una notificación sobre la aceptación o rechazo de la solicitud. Si es aceptada, se enviará el número administrativo asignado a la conexión solicitada.

##### Alegaciones de las partes

Euskaltel solicita que el sistema registre los pedidos que no superen las validaciones y sean rechazados, para la posterior consulta de los mismos.

BT solicita que la falta de validación de contratación o servicio propuestas por Telefónica, conlleve el paso al estado Rechazado, informando siempre las causas al operador. En las validaciones de contratación, BT considera que Telefónica no puede rechazar porque los campos opcionales informados no tengan el formato correcto. Asimismo, para la validación de servicio, tampoco se puede rechazar si el administrativo ya existe o existe una orden de baja para el Administrativo informado.

En opinión de BT, la validación técnica únicamente se debería llevar a cabo a efectos de informar al operador de la existencia de altos costes o de las rutas de diversificación. Tras todas las validaciones, Telefónica debería dar de alta el pedido y notificar al operador mediante un correo electrónico la fecha de validación, número administrativo y datos de contacto del técnico de Telefónica que llevará a cabo la puesta en marcha del circuito.

Astel considera necesario un interlocutor para resolver ágilmente cualquier problemática que puede presentarse así como la definición de las fases de entrega de forma normalizada y la implicación del paso de una a otra.

Orange, como ya se ha analizado en el punto III.3.1, solicita como BT y Astel que Telefónica aporte un contacto para solucionar posibles incidencias que puedan no resolverse de forma ágil mediante el nuevo sistema.

### Análisis

La propuesta aportada por Telefónica no hace una mención explícita a que las solicitudes no validadas o rechazadas queden registradas en el mismo. No obstante, como en cualquier otro sistema de provisión o consulta, cualquier petición iniciada por un operador, sea cual sea su cauce o estado final, debe ser consultable del mismo modo que los pedidos que acaban siendo provisionados, por lo que el nuevo sistema debe registrar todos los pedidos generados.

Telefónica no podrá rechazar las solicitudes de forma automática por falta de información o por no superar las validaciones de contratación y servicios, sino que deberá notificar al operador para que pueda subsanar la petición y aportar la información necesaria. El pedido pasará al estado “Pedido no válido” tal y como se ha descrito en el punto III.3.2.2.

Asimismo, tras las validaciones de contratación y de servicio, y siempre antes de las validaciones técnicas, en caso de que el contacto especificado en el punto III.3.1 no pueda solucionar cuestiones específicas de cada circuito, Telefónica aportará datos de un contacto específico para dicho pedido, diferente del contacto general para los sistemas ORLA, para poder solucionar problemáticas específicas relacionadas con la provisión del pedido ya validado. Además para poder identificar claramente el circuito con el contacto proporcionado, se aportará también tras las validaciones de contratación y servicio un número identificador del circuito, para poder identificarlo de forma correcta. Todas las interacciones que se produzcan vía telefónica que afecten al estado o provisión del circuito, deberán quedar reflejadas en el sistema para su posterior consulta.

Las validaciones técnicas pueden ser necesarias, además de para los altos costes o circuitos diversificados como menciona BT, para otras solicitudes en las que se pueden dar causas técnicas que hagan inviable el servicio solicitado. Entre ellas cabe citar la provisión de servicios de conexión de 10Gb agregado o la elección de la central frontera en un servicio de conexión, así como en migraciones.

En el caso que el resultado de las validaciones técnicas requiera la intervención del operador, ante la propuesta de Telefónica de diferentes alternativas, como por ejemplo en la elección de Central Frontera alternativa<sup>11</sup> o un alto coste, tal y como ya se especifica en el documento aportado por Telefónica, el pedido pasará al estado “Pendiente de aprobación por Operador”, tras el cual, el operador podrá aportar la información necesaria para decidir por alguna de las opciones aportadas por Telefónica o incluso cancelar el pedido.

En cambio, cuando no se requiera la aprobación del operador sino más información por parte del operador para proceder con la provisión del circuito, se informará debidamente de las causas para las que se requiere más información y el pedido pasará al estado de “Pedido no válido”, tras el cual el operador podrá modificar la petición o cancelar la misma.

El procedimiento para la provisión de los circuitos, así como el flujo de posibles estados de un pedido que solicita Astel, queda recogido en la propuesta de Telefónica y las modificaciones analizadas en el presente expediente.

### Conclusión

Todas las acciones realizadas sobre los pedidos, así como sus notificaciones y eventos asociadas deben quedar debidamente registradas en el sistema. Toda esta información estará disponible mediante las consultas de pedidos, independientemente de que el pedido finalice con el circuito provisionado o no provisionado.

Tras las validaciones de contratación y de servicio, Telefónica proveerá un número que identifique inequívocamente el pedido así como, en caso de que el contacto especificado en el punto III.3.1 no pueda solucionar cuestiones específicas de cada circuito, los datos de contacto de Telefónica específicos para este pedido concreto (diferentes del contacto general). Dicha comunicación se realizara siempre antes de las validaciones técnicas.

En el caso de surgir inconvenientes tras las validaciones técnicas, si Telefónica aporta alternativas o informa de una situación que requiere la aprobación del operador, el pedido pasará al estado “Pendiente de Aprobación por operador”.

---

<sup>11</sup> En la última modificación de la ORLA, expediente OFE/DTSA/1114/14/Revisión ORLA, se acordó que: “La solicitud de una determinada central frontera en el alta de un nuevo Servicio de Enlace (SdE) podrá ser denegada por Telefónica solo si justifica de forma detallada que dicha solicitud implica un encaminamiento del circuito incompatible con la estructura jerárquica de su red. Dicha justificación debe obligatoriamente describir la relación jerárquica de las centrales de su red que estarían afectadas en caso de atender la solicitud y demuestre dicha incompatibilidad. Alternativamente, Telefónica informará de todos los posibles encaminamientos dentro de su red y las centrales involucradas en el transporte del SdE hasta la central que da servicio al punto de presencia del operador, para que éste pueda identificar centrales alternativas que puedan ser susceptibles de ser utilizadas como CF”.

En cambio, si no se requiere la aprobación del operador, sino solo modificaciones del pedido por parte del operador, debidamente informadas por Telefónica, el pedido pasará al estado “Pedido no válido”, tras el que el operador podrá aportar la información necesaria para seguir con la provisión sin tener que reiterar todo el proceso de provisión previo completo para llegar al punto de tramitación donde se ha detectado la falta de información.

### III.3.2.5 Avisos y notificaciones de los eventos asociados al pedido

#### Propuesta de Telefónica

El sistema permitirá establecer el envío de mensajes, avisos o notificaciones por correo electrónico cuando se produzca algún evento.

#### Alegaciones de las partes

Euskaltel solicita que para las notificaciones de alto coste se incluya también una información adecuada del detalle de los altos costes, y en el caso de las notificaciones de entrega se incorporen los ficheros de las pruebas realizadas.

En la misma línea, BT y Astel solicitan que el sistema envíe un correo al operador, a modo de alerta, cada vez que se produzca un cambio en el estado de los pedidos, de forma que el operador no tenga que ir accediendo a cada una de las altas o averías para conocer el estado en el que se encuentran. BT considera que en dicho correo debería indicarse la fecha estimada en que dicha fase, estado o incidencia, estará completada o resuelta.

Asimismo, BT considera que Telefónica deberá notificar también al operador en caso de existir cargos que Telefónica deberá pagar en nombre del operador a un tercero.

#### Análisis

Todas las notificaciones por correo electrónico deben contener suficientes datos para que el operador receptor quede debidamente informado, y disponga de los suficientes elementos para tomar las decisiones necesarias. Dichas notificaciones se realizarán ante cualquier evento o cambio de estado significativo que afecte a la provisión del circuito, tal y como se refleja en la propuesta aportada por Telefónica.

En el caso concreto de los altos costes, ya se analizó en la resolución CNF/DTSA/2494/13/ORLA alto coste BT<sup>12</sup> la información mínima para notificar un alto coste: además de desglosar claramente los diferentes elementos y

---

<sup>12</sup> Resolución, de 23 de octubre de 2014, por la que se pone fin al conflicto de acceso interpuesto por BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.A. contra Telefónica de España S.A.U sobre las condiciones de provisión de circuitos ORLA de alto coste.

actuaciones que lo determinen, es necesario que figuren también las distancias y otros detalles aplicables, para poder valorar así adecuadamente el precio propuesto.

Sobre la petición de BT de que Telefónica estime los plazos en que ciertos pedidos cambiarán de estado, recordar que el presente procedimiento no tiene como objetivo modificar las condiciones de la actual ORLA, por lo que no puede resolverse dicha petición en el presente procedimiento.

Ante las alegaciones sobre los pagos a terceros, ya existe en la propuesta de Telefónica la previsión de notificar al operador el pago a terceros, pasando el circuito al estado “En servicio (pendiente liquidación pago a terceros)”, aportando como en cualquier otra notificación del sistema, la información adecuada y suficientemente desglosada para que el operador esté debidamente informado del pago, o de cualquier información adicional al respecto. Aun así, no parece razonable avisar al operador una vez el circuito ya está provisionado, sino que ante la existencia de pagos por terceros, en cuanto Telefónica tenga conocimiento de los mismos, deberá notificarlo al operador incluyendo la información suficiente para que el operador, en caso de desconocer el citado pago, decida si se prosigue con la provisión del circuito. El pedido permanecerá en el estado “Pendiente de aprobación por Operador”, de forma que sólo se pueda continuar con su provisión tras la aprobación del pago por parte del operador.

### Conclusión

Las notificaciones avisarán de todo cambio significativo en el estado de un pedido, así como cualquier evento que sea necesario conocer por parte del operador. Dichas notificaciones contendrán siempre toda la información detallada y suficiente para que el operador pueda analizarla y tomar, en su caso, las decisiones necesarias.

En caso de pagos a terceros, en cuanto Telefónica tenga conocimiento del citado pago, pasará el pedido a estado “Pendiente de aprobación Operador” notificando dicho cambio con la información detallada y suficiente. Telefónica podrá detener el proceso de provisión hasta que el operador analice la información y, con o sin indicación de discrepancia, acepte continuar con la provisión.

### III.3.2.6 Pedidos vinculados

#### Propuesta de Telefónica

No se permite la cancelación independiente de alguna de las órdenes vinculadas, sino que la cancelación afecta al conjunto de servicios vinculados.

### Alegaciones de las partes

Euskaltel solicita que el sistema debería permitir la cancelación de alguno de los servicios de pedidos vinculados. Según dicha entidad, la anulación o cancelación de un servicio por parte del cliente final no puede conllevar la cancelación de la provisión para el conjunto de los servicios.

BT y Astel solicitan que el retraso en uno de los circuitos no retrase la entrega global, sino que sea posible renunciar a la entrega vinculada y que esta se realice de forma individual. Del mismo modo, consideran conveniente que se pueda fijar una fecha de entrega más tardía que la contemplada como estándar por la ORLA.

Telefónica muestra su disconformidad con la vinculación de pedidos, pero también describe diferentes situaciones referentes a las fechas a considerar para RFS (*Ready for Service*) y RFB (*Ready for Billing*) ante desvinculaciones parciales para las que propone diferentes comportamientos de los estados del pedido. Asimismo, propone ciertas normas o requisitos a cumplir para la desvinculación de alguno de los circuitos, pudiéndose en cualquier momento realizarse una cancelación total del pedido vinculado en su totalidad.

### Análisis

La inclusión de los pedidos vinculados en la última modificación de la ORLA está justificada por la existencia de clientes que requieren de soluciones con múltiples circuitos interrelacionados, de forma que los servicios solicitados no pueden entenderse de forma totalmente independiente, ni entregar los circuitos con grandes diferencias de tiempo entre ellos. Esta modificación permite que los operadores vinculen estos circuitos para poder entregarlos al mismo tiempo al cliente, sin menoscabo que alguno de los circuitos pudiera ser cancelado, incluso desvinculado del grupo, sin que la totalidad de los circuitos se viera afectada por el retraso de uno de los circuitos.

La posibilidad del operador de cancelar o desvincular alguno de los circuitos vinculados, permite que el pedido vinculado no se vea retrasado por un circuito en concreto. De este modo se pueden entregar los circuitos ya provisionados y bloqueados antes de la finalización de la provisión de todos los circuitos vinculados, siempre bajo petición del operador.

Telefónica añadió en su propuesta de forma explícita que no era posible que un operador cancele alguna de las órdenes vinculadas de manera independiente sino que deberá cancelar todo el conjunto. Ello no es acorde con la posibilidad que un operador tiene para desvincular del conjunto alguno de los circuitos solicitados y cancelarlos por lo que debe suprimirse dicha mención explícita de la propuesta.

Asimismo, en sus alegaciones al informe de audiencia, Telefónica solicitaba que la desvinculación de circuitos, en caso de ser finalmente introducida en el

sistema, debería implicar que si el conjunto de circuitos que quedaran vinculados estuvieran listos, entonces pasaran a un estado de provisionado y facturable. Dicho criterio coincide con el funcionamiento lógico de la vinculación y desvinculación de pedidos, por lo que se considera razonable introducirlo en el documento que aprueba esta resolución como ejemplo de funcionamiento.

Ante la solicitud de BT y Astel de fijar entregas más tardías, los plazos regulados vienen determinados por lo marcado en la actual ORLA, siendo los operadores libres de pactar con Telefónica otras condiciones para los servicios a contratar. Asimismo, el presente procedimiento no tiene como objeto revisar la oferta mayorista, sino analizar y desarrollar el nuevo sistema de gestión para la misma por lo que no cabe introducir nuevos plazos de provisión.

### Conclusión

Los pedidos vinculados permitirán la desvinculación parcial de sus componentes, independientemente de su estado, sin que ello implique la cancelación de la totalidad de los circuitos vinculados. Ambos pedidos, los circuitos aún vinculados así como el o los circuitos desvinculados, seguirán la provisión por separado siéndoles de aplicación todas y cada una de las condiciones de la ORLA, tomando como origen de la solicitud del momento de su petición inicial como pedido vinculado.

Tras la desvinculación parcial de un componente del pedido:

- Cuando el resto de componentes del pedido vinculado están en estado de “Provisión RFS”, el pedido completo, con todos sus componentes no desvinculados, pasaran a estado “En Servicio RFB”.
- Si existen otros componentes del pedido no entregados, en estado “Provisión” el último componente del pedido que pase a estado “Provisionado RFS” marcará el paso al estado “En servicio RFB” del pedido completo, y por tanto de todos sus componentes no desvinculados.

### III.3.2.7 Discrepancias del operador ante comunicaciones o acciones de Telefónica

#### Propuesta de Telefónica

En la propuesta de Telefónica el operador anexa el formulario que corresponda a través del portal web y puede posteriormente consultar el estado de la petición. Asimismo, el operador podrá interactuar con el sistema ante eventos que le serán notificados por correo electrónico, como puede ser la aceptación de un alto coste.

#### Alegaciones de las partes

Euskaltel alega que el sistema debería contar con una función en la que el operador pueda registrar discrepancias, ya que de lo contrario no existe posibilidad de oposición por parte del operador. Durante la gestión del pedido

pueden surgir múltiples discrepancias que deberían quedar registradas y que pueden estar relacionadas con paradas de reloj, altos costes, falta de preparación de la ubicación del cliente final, falta de información de detalles de altos costes, ficheros de pruebas erróneos, cancelaciones, anulaciones, errores de información, etc.

Asimismo, según Euskaltel sería útil un franqueo por parte del operador de las comunicaciones de Telefónica para mostrar su aceptación o rechazo a la información comunicada. En el caso de la aceptación de circuitos cuando existen incidencias, el operador debería poder discrepar de la opinión de Telefónica y que quede constancia de sus comentarios. En caso de existir comentarios o discrepancias del operador, este rechazo no debería suponer la cancelación o anulación automática del circuito por parte de Telefónica.

BT se alinea con la alegación de Euskaltel sobre las paradas de reloj, para las que considera que el operador debe tener la posibilidad de reflejar su discrepancia, que permita luego posteriormente su discusión en fase de reunión de seguimiento.

Telefónica manifiesta su acuerdo con que el operador pueda mostrar su disconformidad con algún evento o suceso que afecte al circuito, aunque considera que esta solo debe producirse ante avisos de los eventos que afecten al pedido y no debe ser considerada una acción sobre el pedido, ya que no altera el proceso del pedido ni influye en el estado del mismo.

Telefónica plantea que las discrepancias puedan mostrarse ante interacciones entre el operador y Telefónica durante la provisión, tras la correspondiente notificación, mediante un campo observaciones específico asociado a la gestión de pedidos en las acciones “Generar”, “Aceptar”, “Cancelar” o “Anular” pedido, donde podrá indicar cuanta información considere oportuna.

Para el alto coste BT solicita y propone un sistema de estados para las notificaciones de alto coste, donde el operador puede aceptar o rechazar la notificación de Telefónica, aceptando o rechazando también consecuentemente también la provisión del circuito.

### Análisis

La propuesta de Telefónica de interfaz H2M para el sentido Operador-Telefónica y mensajería de correo electrónico en el sentido Telefónica-Operador no parece permitir que los operadores puedan discrepar de las acciones o eventos que se produzcan durante la provisión de los circuitos. Pero el operador no puede ser un mero espectador de la provisión, y solo intervenir para solicitar o cancelar un pedido.

Tras la notificación por correo electrónico de algún evento, debe existir una funcionalidad para que el operador actúe sobre el pedido mostrando su

disconformidad sin que esto implique ni su cancelación ni su anulación, sino que pueda provisionarse sin riesgo de retrasos adicionales. El operador debe detallar las razones por las que está en desacuerdo por lo manifestado por Telefónica, indicando el estado o evento que ha provocado dicha discrepancia, quedando los datos debidamente reflejados en el sistema. De este modo, el pedido sigue su curso en la provisión sin demoras adicionales, pudiendo resolverse las discrepancias posteriormente mediante otras vías.

Tal y como alega Telefónica, permitir que el operador muestre su discrepancia puede no considerarse una acción sobre el pedido, ya que no afecta al estado del mismo, pudiendo realizarse ante notificaciones de Telefónica hacia el operador. La inclusión de un campo de observaciones en las acciones que pueda realizar el operador sobre un pedido puede no ser suficiente para que el operador manifieste su desacuerdo ante algún evento, por lo que se considera necesario que se incluya la opción de adjuntar archivos, tal y como ya se ha introducido para que el operador pueda aportar información adicional durante la solicitud. En ambos casos, la introducción de dicha información podrá ser realizada cuando Telefónica notifique eventos al operador, por lo que ambas solo se diferencian por la finalidad para las que se utilizaría la información remitida por el operador.

Asimismo, cuando se muestre el historial de notificaciones, incidencias, estados y sub-estados de un pedido, informando de fecha y hora de inicio y fin de cada fase, también se mostrarán las discrepancias manifestadas por los operadores.

### Conclusión

Se define una nueva funcionalidad por la que el operador podrá manifestar discrepancias con el estado del pedido y paradas de reloj, así como con cualquier notificación del sistema que afecte a un pedido. Dicha funcionalidad se incluirá en todas las acciones sobre el pedido que estarán disponibles para los operadores, pudiendo consistir en un campo de texto además de la opción de adjuntar ficheros. Dichas discrepancias quedarán debidamente registradas en el sistema, siendo por tanto accesibles mediante las funciones de consulta.

### III.3.2.8 Incidencias de provisión y paradas de reloj

#### Propuesta de Telefónica

Según la propuesta de Telefónica NEON mostrará un registro por cada una de las fases, cambios de estado, incidencias o notificaciones por las que haya pasado el pedido, precisando si la fase informada tiene una acción pendiente del Operador o de Telefónica, con un registro final de la fecha de entrega.

#### Alegaciones de las partes

Euskaltel solicita que los tiempos de provisión y a los efectos de entrega y medida de la calidad, debieran considerar la resolución final de las

discrepancias en relación a las paradas de reloj, actualizando los posibles errores de Telefónica.

Según BT, para cada parada de reloj en el sistema deberían constar los motivos de apertura y los de cierre, así como el histórico de paradas de reloj ocurridas.

Asimismo, solicita que el pedido de circuitos entre en estado incidencia de provisión/parada de reloj cuando el circuito no puede ser entregado por los motivos que se recogen en la ORLA. Los motivos deberían ser exclusivamente:

- El cliente no cuenta con la infraestructura, de su propiedad, necesaria para la entrega.
- El cliente rechaza la entrega en el mismo momento de la instalación.
- Cliente ilocalizable
- Operadora carece de infraestructura
- Supuestos que tengan legalmente la consideración de fuerza mayor.
- Pendiente de permiso, sea gestionado por Telefónica o por el operador.

Igualmente, BT solicita que se fijen unos plazos para los cuales Telefónica debe volver a poner en funcionamiento el reloj o plazo tras la resolución de la incidencia para el que Astel considera un plazo de 24 horas.

### Análisis

Los sistemas deben representar la situación real de los pedidos y circuitos en servicio y además reflejar el histórico de acontecimientos producidos, entre los que destacan las paradas de reloj, cuyas fechas y razones deberán estar correctamente registradas en el sistema. También deberán reflejarse las posibles discrepancias que hayan surgido entre Telefónica y el operador y, tras acuerdo entre partes, deberán actualizarse los tiempos de las paradas de reloj tal y como solicita Euskaltel.

El documento ya recoge la posibilidad de consulta del subestado del pedido (parada de reloj), si bien es cierto que no especifica la posibilidad de consultar el histórico de las mismas como solicita BT. La actual oferta ORLA ya recoge en su punto “4. Niveles de calidad”, que las comunicaciones electrónicas relativas a las paradas de reloj (tanto en provisión como para la resolución de incidencias) deberán indicar de forma clara la causa, el inicio y la conclusión de la suspensión por parada. Asimismo, el documento de la propuesta ya especifica que las notificaciones enviadas por correo electrónico quedarán registradas para su posterior consulta, mismo procedimiento que debe seguirse para las paradas de reloj.

Los motivos por los que un pedido puede entrar en parada de reloj se recogen en el punto “4. Niveles de calidad”, apartado “e) Causas que motivan una “parada de reloj” en los plazos de provisión y resolución de incidencias”. No es

el objetivo de este expediente modificar la oferta de referencia, por lo que no puede aceptarse la petición de BT de limitar los motivos por los que un pedido pueda entrar en incidencia por parada de reloj, al presentar una lista reducida de los allí recogidos.

Por otro lado, se ha detectado que el documento especifica que el sistema sólo notificará al operador las paradas de reloj por causa del cliente. Ahora bien, también se deberá notificar cualquier otro tipo de parada de reloj, ya que provocaría igualmente un cambio de estado del pedido.

A los plazos solicitados por Astel y BT, como ya se ha indicado anteriormente, debe responderse que el presente expediente no pretende modificar condiciones y plazos ya establecidos actualmente en la oferta mayorista. Asimismo, el estado de la provisión del pedido debe reflejar su situación real, por lo que Telefónica debe actualizar el estado, y en consecuencia la parada de reloj, de forma inmediata tal como señala la ORLA, tras la desaparición de las causas que la motivaron.

#### Conclusión

El sistema notificará al operador cualquier parada de reloj que se produzca durante la provisión del pedido, quedando reflejadas las razones, fechas y posibles discrepancias con el operador, no solo en la notificación, sino también quedando registradas en el propio sistema, de forma que puedan ser consultables mediante una consulta individualizada del pedido mediante el número administrativo.

#### III.3.2.9 Entrega de circuitos

##### Propuesta de Telefónica

En la propuesta de Telefónica al finalizar la provisión el circuito pasa al estado “Provisionado (realizada entrega del circuito) RFS<sup>13</sup>”, y el siguiente estado es “En servicio (Alta para facturación) RFB<sup>14</sup>”.

##### Alegaciones de las partes

Según BT, una vez provisionado el circuito, Telefónica debe cambiar el estado y adjuntar los documentos de las pruebas o el protocolo de aceptación que figura en el apéndice al Anexo 1 de la ORLA. El operador tendría 48h desde la notificación de dicho estado para aceptar la provisión.

BT describe que el estado “denegado” debería ocurrir cuando el operador no ha aceptado el fichero de pruebas o el protocolo de aceptación, por existir

---

<sup>13</sup> Ready For Service.

<sup>14</sup> Ready For Billing.

defectos que impiden el uso del circuito. Una vez Telefónica solventa dichos problemas debería de volver al estado de provisionado.

Telefónica considera que la aceptación o rechazo del circuito a raíz de las pruebas conjuntas realizadas, se realiza en el mismo momento en el que se entregan las medidas resultantes al operador al finalizar las mismas, por lo que carece de sentido la imposición de un nuevo plazo para una aceptación ya producida, imponiéndose además una nueva modificación de las obligaciones plasmadas en la ORLA, por lo que se solicita la anulación del citado plazo.

### Análisis

La inclusión de un plazo en la propuesta sometida a audiencia pretendía evitar que el flujo de provisión quedara indefinidamente parado en el sistema a esperas de una respuesta del operador de aceptación de la provisión por parte de Telefónica.

De acuerdo con lo señalado por Telefónica, en aquellos casos en los que, a raíz de las pruebas conjuntas realizadas por ambos operadores, los resultados obtenidos tuvieran la conformidad y aceptación por parte del operador mediante la correspondiente firma al finalizar el test, ello debe interpretarse como dicha aprobación.

En consecuencia, el plazo introducido no supone un nuevo plazo para una aceptación ya producida como alega Telefónica, sino, más bien al contrario se requiere para que el flujo de provisión en el sistema avance, obligando al operador a dar una respuesta y evitar que el circuito pueda permanecer permanentemente en un estado de espera pendiente de la aprobación del operador, sin que el circuito entre en servicio ni Telefónica pueda iniciar su facturación.

Por lo demás, dado que efectivamente las pruebas de aceptación se producen con una participación de ambos operadores, se considera que el plazo de 48 horas mencionado por BT es suficiente para aceptar o rechazar el fichero de pruebas consecuentemente. Transcurrido dicho periodo de 48 horas sin respuesta por parte del operador, el sistema podrá pasar al estado RFB.

El proceso de aceptación de los ficheros de prueba debería desarrollarse del mismo modo que en otros procesos en los que Telefónica queda a la espera de información a aportar por el operador, estado “Pendiente de aprobación por Operador”.

En caso de que el operador rechace la provisión por la existencia de defectos que impiden el uso del circuito, además de poder rechazar el circuito, debe poder incluir las razones y detalles que motiven dicho rechazo, pasando el pedido al estado “Incidencia”, hasta que Telefónica reenvíe el fichero y este sea aceptado por el operador.

### Conclusión

Se fija un plazo de 48 horas para que el operador acepte las pruebas de entrega del circuito. Dicho plazo deberá aplicarse solo en los casos en los que no se disponga de la documentación de “Protocolo de aceptación de líneas Ethernet” debidamente firmada por ambos operadores, debidamente y claramente identificados.

Cuando Telefónica notifique la entrega (estado RFS) al operador, deberá adjuntar los documentos de pruebas o protocolo de aceptación que figura en el Anexo 1 de la ORLA. El operador, dentro de un plazo de 48 horas, deberá responder al envío de dichos ficheros para aceptar el circuito y que esta pase al estado “En servicio (Alta para facturación) RFB”. El operador debe poder rechazar la notificación en caso de observar defectos, adjuntando el detalle y las causas que justifican el rechazo.

En caso de no realizar ninguna acción, tras el plazo de 48 horas el circuito pasaría automáticamente al estado “En servicio (Alta para facturación) RFB”.

### III.3.2.10 Procedimiento de consulta de circuitos solicitados

#### Propuesta de Telefónica

NEON ofrecerá consultas individuales y masivas de pedidos mediante los siguientes criterios de búsqueda: número de pedido proporcionado por Telefónica, número de identificación comercial (administrativo), o por oferta, servicio, estado y fechas. Telefónica ha detallado los campos de información que se mostrarán en las consultas individuales y masivas de pedidos.

#### Alegaciones de las partes

Euskaltel solicita que se amplíen los criterios de las consultas, añadiendo la posibilidad de filtrar por fechas de solicitud y entrega, por estado de los circuitos, existencia de alto coste e incidencias de provisión o de operación. Asimismo, reclama que las consultas también incorporen los circuitos cancelados, anulados o que se hayan dado de baja.

También remarca que en el documento no se hace referencia al formato de los ficheros exportables en el procedimiento de consulta, detallando que deberían ser de formato fácilmente gestionable por los operadores (Excel, Access o similar).

Sobre la información que debe incorporar la consulta de cada pedido, Euskaltel considera que debería añadirse el precio del circuito, el fichero de prueba, todas las paradas de reloj (incluyendo fechas de parada y arranque, causas y posibles reclamaciones) y penalizaciones. De igual modo, para cada circuito deberían poder consultarse las reclamaciones que haya generado.

Para el caso de consulta masiva de circuitos, Euskaltel solicita que además del listado de circuitos que cumplan los requisitos de la consulta, sea también posible exportar los datos del detalle de cada uno de ellos, sin ser necesario realizar con posterioridad una consulta de detalle sobre cada uno de ellos.

Por su parte, Astel coincide con Euskaltel en que debe ser posible buscar por las distintas fases que pasa el pedido, también los pedidos cancelados o rechazados, así como que en los informes resultantes de la consulta deberían poder consultarse las penalizaciones.

BT considera que en todas las modalidades de consulta, además de la opción de descarga de ficheros, el resultado también debería mostrarse por pantalla. Asimismo, indica que en la propuesta inicial de Telefónica, se indica la posibilidad de generar consultas mediante el tipo de servicio, sin que se definan los campos correspondientes. Propone que puedan seleccionarse tanto el servicio de conexión y de enlace a cliente, así como por tipo de velocidad.

Vodafone solicita que en todas las consultas, además de la central de cobertura, se incluya también el código MIGA de la misma.

### Análisis

De los criterios de búsqueda que Euskaltel considera necesarios incluir, solo la existencia de incidencias o de alto coste no están incluidos como posibles criterios en el documento de la propuesta, por lo que se considera adecuado incluir dichos criterios para poder encontrar fácilmente aquellos pedidos con características determinadas.

Por otro lado, se acoge favorablemente la petición de BT de identificar los servicios que se podrán seleccionar como criterios de consulta, siendo estos como mínimo el servicio de conexión y de enlace a cliente, así como las diferentes modalidades de velocidad.

Todos los circuitos, independientemente de cual sea su cauce o estado final, deben ser consultables del mismo modo que los que finalizan en servicio, por lo que las solicitudes canceladas, rechazadas o anuladas también deben ser accesibles mediante las diferentes consultas.

El formato de los ficheros debe ser adecuado para poder exportarlo a diferentes herramientas, a poder ser de formato abierto o de uso ampliamente extendido para no limitar la elección del software por parte del operador. Telefónica debe especificar dicho formato y a modo de ejemplo, se considera que, tanto para las consultas masivas como para el detalle de un circuito concreto, formatos como el CSV<sup>15</sup>, XML<sup>16</sup> serían adecuados para estos fines.

---

<sup>15</sup> RFC 4180 <https://tools.ietf.org/html/rfc4180>

En el caso del detalle de cada circuito, puede existir información adicional aportada por el operador en su solicitud, ya sea en la solicitud o durante la provisión. En este caso, se descargará en el mismo formato en el que fue incorporado en el sistema por el operador.

La visualización de resultados de las consultas por pantalla solicitada por BT no se considera prioritaria, ya que incrementaría el coste del desarrollo aportando pocos beneficios al sistema. Con la descarga de ficheros el operador ya puede manipular los resultados de forma ágil, pudiendo filtrar y ordenar como considere apropiado.

Para la información descargable en cada pedido de forma individual (consulta unitaria) debe descargarse toda la información contenida en el sistema de ese pedido, incluyendo el registro que muestra en cada una de las fases: cambios de estados, incidencias o notificaciones por las que haya pasado el pedido, informando de la fecha y hora, del inicio y fin de cada fase, estado, sub-estado, incidencia o notificación. También las reclamaciones o discrepancias generadas, así como los precios, ficheros de prueba, ficheros de solicitud adjuntados por el operador, penalizaciones, etc. En definitiva, toda la información disponible para ese circuito almacenada dentro del sistema, entre las que se incluye la que solicita Euskaltel.

Ante la petición de la descarga del detalle de la información de todos los circuitos presentes en una consulta masiva, se plantea el problema de que dichas consultas pueden llegar a ofrecer multitud de resultados y podrían generar descargas excesivamente grandes y costosas de procesar. Por otro lado, tampoco parece razonable que el operador tenga que entrar circuito a circuito para consultar datos concretos, por lo que se considera necesario que, en el resultado de la consulta masiva, se incluya una columna con el enlace directo a la descarga del detalle de cada uno de los circuitos listados. De este modo el operador podrá descargar los datos de forma eficiente, sin necesidad de introducir de forma separada cada circuito, y sin que tengan que realizarse grandes desarrollos ni crear una nueva consulta en el sistema.

No se encuentra mayor inconveniente en añadir la información del código MIGA para cada central como solicita Vodafone, del mismo modo que las centrales se identifican con un nombre o literal, puede añadirse a ese nombre o literal la información referente al Código Miga de las centrales, ya sea en el mismo campo o en otro distinto.

### Conclusión

Se podrán utilizar como criterios de consulta de pedidos la existencia de alto coste o incidencia en la provisión.

---

<sup>16</sup> RFC 3076 <https://tools.ietf.org/html/rfc3076>

Los servicios que se podrán seleccionar como criterios de consulta incluirán como mínimo, el servicio de conexión y de enlace a cliente, así como las diferentes modalidades de velocidad. Las consultas deben devolver también los resultados de solicitudes canceladas, rechazadas o anuladas.

Los ficheros descargados tras las consultas estarán en formato CSV, XML o similar cuando sean datos generados por el sistema, y en el formato original para documentos adjuntados.

En las consultas individuales o unitarias, debe descargarse toda la información del pedido almacenada en el sistema. En las consultas masivas, se incluirá una nueva columna donde aparecerá el *link* para la descarga directa del detalle de cada circuito, de igual forma que se obtendría mediante la consulta individual de dicho circuito.

Las centrales de Telefónica estarán siempre correctamente identificadas, incluyendo el código MIGA en el nombre o literal utilizado.

### III.3.2.11 Baja del servicio

#### Propuesta de Telefónica

No se ha observado en el documento de propuesta ninguna acción con referencia a la solicitud de baja de un circuito ya en servicio.

#### Alegaciones de las partes

Telefónica manifiesta que la baja del servicio podrá solicitarse mediante la acción “Generar Pedido”, concretamente seleccionando en el campo alcance la opción, por ejemplo, de “Baja Enlace a Cliente Agregado”.

#### Análisis

De acuerdo con las alegaciones de Telefónica, no es necesaria una acción “Baja de servicio” por estar incluida en la acción “Generar Pedido” como una de las opciones disponibles y descritas en el apartado “Alcance”. El efecto sobre el pedido será el mismo, y de este modo no se genera una acción adicional.

#### Conclusión

Son suficientes las opciones de baja disponibles en la acción “Generar Pedido”.

## III.3.3 Gestión de averías en NEON

### III.3.3.1 Características generales

#### Propuesta de Telefónica

Como sistema para la gestión de averías ORLA, Telefónica hace referencia a una aplicación que ya tiene disponible en NEON y que es utilizada por los operadores desde diciembre de 2014. La aplicación está basada en una

interfaz web (H2M) mediante la cual el operador puede realizar las actuaciones tanto para la apertura y gestión de las averías como para la consulta de las mismas.

#### Alegaciones de las partes

Euskaltel, Vodafone y BT solicitan un sistema de notificaciones de Telefónica a los operadores en caso de cambios de estado, franqueos y paradas de reloj, para que el operador no tenga que acceder continuamente al sistema para ver las actualizaciones. Dichas notificaciones deberían poder ser consultadas posteriormente.

BT considera que para casos de caída del sistema Telefónica debe proporcionar un número específico para que los operadores puedan reportar averías, ya que actualmente deben utilizar el número 1002, también utilizado por los usuarios residenciales.

#### Análisis

Las averías de la ORLA deben solucionarse en plazos entre 6 y 10 horas, por lo que un sistema de notificaciones mediante correo electrónico no parece un sistema con la eficiencia suficiente para notificar los cambios o posibles incidencias que se produzca durante el tiempo de vida de la avería. Para dichas incidencias, existen otros mecanismos como los contactos telefónicos proporcionados por ambas partes, que proporcionan la inmediatez y personalización que las averías de los circuitos ORLA necesitan. Cualquier interacción realizada de forma externa al sistema, siempre deberá quedar recogida en el mismo para su posterior consulta.

Las averías deben reportarse a través del sistema dedicado específicamente para ello en NEON, de forma que queden centralizadas y tramitadas por un único sistema. Por otro lado, en línea con lo señalado en el párrafo anterior es necesaria la existencia de un contacto de Telefónica para facilitar la gestión y resolución de cualquier incidencia relacionada con las averías (del mismo modo que el operador debe dejar sus datos de contacto al dar de alta la avería), para que el operador pueda ponerse en contacto con Telefónica durante el tiempo de vida de una avería. Dicho contacto no puede ser un número compartido con los clientes minoristas residenciales de Telefónica, sino que debe ser un número de contacto específico para el negocio mayorista de Telefónica mediante el cual los operadores puedan solucionar de forma eficaz y ágilmente las cuestiones que surjan en relación con las averías reportadas.

#### Conclusión

Telefónica deberá proveer un contacto telefónico para complementar el sistema de gestión de averías de la ORLA. Dicho contacto no podrá ser compartido para gestiones de clientes minoristas de Telefónica, siendo un contacto específico destinado a clientes mayoristas y para averías de los servicios

ORLA que permita solucionar de forma eficaz y ágilmente las cuestiones planteadas.

### III.3.3.2 Consultas de averías

#### Propuesta de Telefónica

Telefónica propone habilitar consultas masivas, que suministran los datos más significativos de varias averías (hasta todas las averías de un mes completo que cumplan los criterios de búsqueda), y consultas individuales, con las que se obtiene el detalle de toda la información de una avería determinada.

#### Alegaciones de las partes

Euskaltel considera que en las consultas, tanto masivas como individuales, deberían poderse descargar los ficheros y campos de texto asociados en formatos exportables. Dichas consultas no deberían limitarse a los 30 días, sino abarcar todo el histórico. Igualmente, deberían poder consultarse las averías asignadas a un determinado circuito, así como el detalle de las mismas.

BT solicita poder buscar averías también por los códigos de síntomas que figuran en el apartado “Manifestación”, que se introducen por el operador al dar de alta la avería así como añadir un filtro para poder realizar consultas masivas de incidencias por servicio (además de por fecha y estado).

BT solicita cambios en la estructura de las “Informaciones adicionales” en la consulta averías y su inteligibilidad. Considera que por utilizar acrónimos y abreviaturas solo conocidas por Telefónica, estos campos no recogen el detalle suficiente e incluso habrían sido introducidas con poca diligencia, por lo que no son utilizables por el operador. BT considera que dicha información debería disponer de un listado de acrónimos asociado, así como que el texto, asumiendo sus limitaciones, debería ser auto explicativo para un tercero. Dicha información, considera BT, puede ser importante para poder trasladarla a sus clientes, ya que la omisión de dicha información produce un efecto negativo ante el cliente, mostrando el poco control del servicio por parte del operador.

También considera BT que debería ser consultable el tiempo de vida (total y con paradas de reloj) de la incidencia así como el número de reaperturas de la propia incidencia y el motivo de las mismas, así como la posibilidad de consultar sobre periodos de más de 30 días.

Astel solicita también la posibilidad de realizar consultas masivas por diferentes tipos de servicios así como los tiempos totales, con o sin paradas de reloj, y también el histórico de averías sobre un mismo circuito.

Telefónica manifiesta no estar de acuerdo con la posibilidad de consultar las averías presentes diferenciadas por servicio y tipo de avería. Considera que ante el bajo volumen de averías, no resulta necesario modificar la aplicación

existente ya que dicha información se muestra claramente al operador en la pantalla resultante de las consultas, siendo fácilmente identificable.

### Análisis

Una ventana de 30 días para poder consultar averías de circuitos, ya sea como intervalo temporal o como histórico máximo consultable, podría quedarse corto ante las necesidades de consulta de los operadores. Las averías tienen tiempos de vida cortos, por lo que un histórico de 90 días se considera más adecuado para las consultas, pudiendo siempre el operador descargar todas las averías dentro de estos 90 días, y gestionar su propio historial en caso de ser necesario. Para ello, deberá existir una vía para la descarga del detalle de todas las averías resultado de una consulta, de forma que el operador pueda tratar dicha información como considere adecuado.

La información aportada por BT muestra que la herramienta implementada para las averías puede utilizarse con mínimas modificaciones para mejorar la comunicación de datos entre Telefónica y BT. Se valora positivamente la propuesta de inclusión en el manual de usuario del sistema de una lista de acrónimos y expresiones utilizados por los técnicos de Telefónica al rellenar dicha información adicional, para que la información sea siempre comprensible para el operador, que la podrá utilizar si desea para proporcionar más información a su cliente. La introducción de la citada información no sustituye las obligaciones de Telefónica referentes a la comunicación de información para las averías referidas en el punto “III.3.3.1. Características generales”, sino que debe complementar dichas comunicaciones.

Las consultas masivas deberían mostrar los datos referentes al tiempo de vida total, de forma que, en caso de exportación de la consulta, el operador pudiera ordenar y filtrar por dichos campos. Las reaperturas de reloj ya estarían disponibles para su consulta en el detalle de cada avería, por lo que no se considera necesario que esta información esté disponible en la consulta masiva. El tiempo de vida ajustado con las paradas de reloj, aunque no sea calculado automáticamente por el sistema, podrá ser calculado a través del histórico de cada avería, presente en la consulta del detalle de cada circuito.

Telefónica alude al bajo volumen de averías y al coste del desarrollo para no incluir la posibilidad de búsqueda diferenciada por tipo de servicio o avería. Si bien el operador debe poder identificar claramente el servicio y el tipo de avería para cada incidencia, cabe aceptar no incluir la búsqueda diferenciada por tipo de servicio y avería, siempre y cuando esta información se muestre claramente en pantalla como resultado de las consultas masivas. Ante todo, el fichero exportable resultante debe hacer posible su filtrado y fácil manejo para el operador, de forma que se pueda suplir la funcionalidad de realizar consultas específicamente por dichos campos.

### Conclusión

El histórico de averías consultables deberá ser sobre la totalidad de las averías registradas en el sistema, con un límite de la ventana de consulta de 90 días. Será posible consultar todas las averías relacionadas con un circuito concreto, mediante su número administrativo.

Se incluirá una lista de acrónimos, así como ejemplos de uso de los mismos, para la información a rellenar en el campo “Informaciones adicionales” con el fin de que dicha información introducida por los técnicos de Telefónica sea siempre comprensible para el operador.

En las consultas masivas, se mostrará claramente el tipo de servicio y el tipo de avería, de forma que el operador pueda identificarlos claramente.

### III.3.3.3 Apertura de incidencias

#### Propuesta de Telefónica

Se abren las averías ORLA a través de un portal web mediante la introducción del número administrativo, el cual se validará que exista, que pertenezca al operador en cuestión y que no tenga en ese momento ninguna avería abierta. Tras las validaciones, la avería pasará durante su ciclo de vida por los estados “Pendiente”, “Franqueada” y “Cerrada”.

#### Alegaciones de las partes

Euskaltel solicita que al realizar el alta de la avería, deberían poderse incorporar ficheros relevantes para el diagnóstico y resolución de la avería por parte de Telefónica. También deberían poderse adjuntar ficheros cuando la avería está en estado pendiente, reiteraciones o en rechazos de franqueos. También deberían definirse los campos obligatorios para el alta de una avería.

En cambio, Telefónica considera que no es necesaria la inclusión de ficheros adicionales para la apertura de un avería, ya que con el campo observaciones el Operador ya dispone de la posibilidad de aportar información adicional que considere útil para para la solución o localización de la avería.

En línea con la petición de Euskaltel de incorporar ficheros, BT y Astel solicitan que el sistema permita integrar una forma de adjuntar los requisitos de prevención de riesgos laborales que tenga el cliente final en sus instalaciones o dependencias.

BT y Astel sugieren añadir en el formulario de apertura de incidencias un campo para poder añadir el número de avería del propio operador para su gestión interna de las mismas; y un campo para valorar el impacto sobre el operador, y que Telefónica pueda priorizar, con opciones como incomunicado, degradado, consulta y puesta en servicio (utilizable para servicios que no han podido iniciarse). En caso de que el circuito en cuestión esté afectado por una

avería masiva, apuntan que al abrir la avería un mensaje debería informar del número de la avería masiva.

BT considera que debe aclararse si el sistema reflejará la existencia de una avería masiva que afecte a la avería introducida en el sistema. BT manifiesta que Telefónica rechaza la apertura de averías individuales, cuando están afectadas por una avería masiva.

BT reitera en las alegaciones al informe de audiencia la solicitud de un campo para que el operador incluya su codificación de la avería o el circuito afectado. Si bien reconoce no ser imprescindible para solucionar la avería, considera que es muy beneficiosa para el operador, sin generar un coste destacable en el desarrollo. Asimismo, BT aporta información sobre ofertas similares en otros países donde si se permite la inclusión de la codificación propia del operador. Además, BT alega que la avería gestionada pertenece a un cliente del operador y no a un cliente de Telefónica, por lo que debe valorarse el beneficio que supondría mejorar la gestión de la avería a dicho cliente.

Por otro lado, BT considera que debería limitarse la cantidad de códigos de síntomas en el formulario de apertura de averías (campo Manifestación) ya que su número hace que sea poco manejable.

BT también propone que Telefónica deba comunicarse con el operador para la correspondiente avería, a través de la persona y el número de teléfono que se incluye en la herramienta cuando se da el alta de la avería.

Finalmente, BT y Astel proponen que en caso de no superar alguna de las validaciones en el alta de una avería, además de informar al operador mediante correo electrónico, se registre ese hecho como estado de la avería.

En relación con dicha petición, precisamente Telefónica entiende innecesaria la inclusión de un nuevo estado de avería "Rechazada" ya que ante algún error en la introducción de los datos de la avería que pudieran propiciar un rechazo, como serían una avería ya abierta o un circuito no perteneciente al Operador, el propio sistema no acepta la generación de la incidencia mostrando un mensaje en pantalla. La creación de la incidencia solo ocurrirá si los datos informados son correctos y han superado la validación.

### Análisis

Al igual que en el ámbito de la provisión, se considera adecuado incluir la posibilidad de añadir ficheros con información útil destinada, en este caso, a facilitar la resolución de la avería, así como información de prevención de riesgos de las instalaciones del cliente final. Este procedimiento debería estar disponible no sólo al abrir la avería, sino también en los diferentes estados de la misma.

En relación a la petición de Euskaltel de definición de campos obligatorios en la generación de una incidencia, siempre que la avería quede debidamente identificada la solicitud deberá aceptarse, por lo que no parece necesario analizar qué campos deben ser obligatorios para poder identificar correctamente una avería, más aún con la posibilidad de incluir ficheros adicionales, que permitirá aportar toda la información necesaria en formatos no tan rígidos.

De los nuevos campos propuestos por Astel y BT para el formulario de entrada, tras los nuevos argumentos aportados para BT para que el sistema incorpore un campo para introducir un código propio de la avería en sus propios sistemas se considera razonable su inclusión, más cuando este campo será informado por el operador al generar la incidencia o avería, y que Telefónica no debe realizar ninguna acción sobre este.

Respecto a los valores para el campo de impacto de la avería, ya existe en la actual ORLA una identificación de las prioridades: máxima y normal. Asimismo, en el apéndice 3, “Procedimiento para la comunicación de reclamaciones, incidencias y trabajos programados entre Telefónica de España y un Operador”, se definen las reclamaciones en función del impacto en: muy urgentes, urgentes o graves, no urgentes y avisos. Del mismo modo, dicha información está incluida en el síntoma de la avería, introducida mediante el campo “Manifestación”. Esta información se considera suficiente para que tanto el operador como Telefónica valoren el impacto de la avería.

No parece necesaria la inclusión de un mensaje automático en caso de que el circuito averiado esté afectado por una avería masiva como solicitan Astel y BT. Dicha comprobación o análisis deberá realizarse por Telefónica al analizar dicha avería. De este modo, cuando Telefónica compruebe que la avería se debe a una avería masiva, deberá actualizar de forma inmediata el estado de la avería en el sistema, indicando su dependencia con la avería masiva correspondiente. Igualmente, cuando dicha avería masiva esté solucionada, también actualizará el correspondiente estado de la avería del circuito afectado. Telefónica debe realizar las tareas necesarias de forma diligente para solucionar la avería, entre ellas la comunicación con el operador. Entre otras formas de comunicación, Telefónica podrá utilizar el contacto telefónico informado por el operador para esa avería, pero también deberá actualizar el estado de las averías en el sistema.

BT solicita depurar la lista de códigos de síntoma, pero dichos síntomas están recogidos dentro del “Apéndice 3 – Procedimiento comunicación reclamaciones, en el “Anexo 1. Relación de tipos de síntoma y prioridades asociadas para reclamaciones de interconexión”. Por tanto, estos síntomas son los válidos para dar de alta la avería. Para facilitar la visualización de los mismos, se propone presentarlos en el mismo orden que se presentan en el propio Anexo 1, de forma que se facilite su identificación.

Finalmente, respecto a la propuesta de establecer un estado específico como rechazado para las averías, se observa que efectivamente los estados definidos por Telefónica en su documento únicamente contemplan “Pendiente”, “Franqueada” y “Cerrada”. Asimismo, según Telefónica el sistema ya rechaza aquellas averías para las que los datos informados no sean correctos, informado debidamente por lo que no sería necesario establecer un nuevo estado. Por tanto, analizada la funcionalidad del sistema en este aspecto, se concluye que basta mejorar la visualización del rechazo y aceptación, de forma que el operador pueda reconocer si su avería ha sido de alta correctamente, o por el contrario ha sido rechazada, quedando identificada claramente la causa del rechazo.

### Conclusión

Durante el proceso de alta de avería, así como cuando esté en estado pendiente, el operador podrá incluir ficheros con información adicional útil para la solución o localización de la avería, así como para el acceso a las instalaciones del cliente y requisitos de prevención de riesgos laborales.

Dentro del campo “Manifestación” durante el proceso de alta de una avería, las opciones disponibles serán las presentes en la ORLA, en el Anexo 1. (“Relación de tipos de síntoma y prioridades asociadas para reclamaciones de interconexión”) del Apéndice 3 (“Procedimiento comunicación reclamaciones”), y se mostrarán en el mismo orden que muestra en el citado apéndice.

En la apertura de una incidencia, el sistema mostrará al finalizar la acción siempre un mensaje en pantalla, tanto si la avería se ha introducido en el sistema correctamente, como si por el contrario ha sido rechazada. En caso de rechazo, el mensaje mostrará claramente la información introducida por el operador, así como el campo o la razón que ha producido el rechazo.

En el formulario de alta de una nueva avería, se incluirá un nuevo campo para que el operador informe su código propio de avería. Este campo se mantendrá inalterado durante todo el proceso de resolución de la avería.

En caso de contacto telefónico, Telefónica deberá utilizar los datos informados por el operador para cada avería.

El sistema deberá aceptar las averías y no rechazarlas por la existencia de una avería masiva relacionada. En el momento que Telefónica detecte que la avería abierta esté relacionada con una avería masiva, ya sea de forma automática o con posterioridad tras intervención de un técnico de Telefónica, deberá actualizar de forma inmediata el estado de la avería en el sistema, indicando su dependencia con la avería masiva correspondiente. Igualmente, cuando dicha avería masiva esté solucionada, también actualizará el correspondiente estado de la avería.

### III.3.3.4 Sobre los franqueos y pruebas conjuntas

#### Propuesta de Telefónica

En el ciclo de vida de las averías previsto por Telefónica, se entiende que cuando una avería es resuelta por Telefónica pasa al estado de “franqueada” y la aceptación tácita o expresa del franqueo supone el cierre de la avería.

#### Alegaciones de BT

BT y Astel proponen añadir un campo que permita indicar el rechazo del operador al franqueo de la avería y los motivos de la disconformidad, así como un campo a rellenar por Telefónica, para que indique la persona que ha autorizado el franqueo, con la fecha y hora, todo ello consultable posteriormente. Asimismo, propone BT también la inclusión en el franqueo de la avería del nombre de la persona del operador que lo ha autorizado, para garantizar de esa forma que no se ha realizado el franqueo de forma arbitraria. BT considera necesario incluir un campo específico para solicitar pruebas conjuntas, para que los operadores puedan incluir los datos de contacto de técnico, localización y horarios propuestos para las pruebas, que deben tener un seguimiento de su estado (solicitada, programada, cancelada por cualquiera de las partes e incluyendo el motivo, y finalizada con o sin acuerdo). Astel también solicita la inclusión de un campo de solicitud de pruebas conjuntas.

#### Análisis

En el documento aportado por Telefónica, concretamente en el punto 4.5.1 Actuaciones del operador, bajo el título Reapertura (Rechazo de franqueo) ya se describe el procedimiento para rechazar un franqueo de avería, así como la existencia de un campo donde manifestar la disconformidad correspondiente.

En aras a resolver cualquier cuestión relacionada con la solución de la avería, se considera adecuada la inclusión del contacto de Telefónica que ha franqueado la avería, así como añadir el nombre del contacto del operador que ha autorizado el franqueo de la avería. Los servicios de la ORLA son de alta importancia por lo que un contacto directo durante la resolución y posterior franqueo de la avería resulta más necesario que en otros servicios mayoristas, en los cuales ya se contempla esta información.

Por otro lado, debe atenderse la solicitud de BT y Astel sobre las pruebas conjuntas. De la propuesta aportada por Telefónica no se desprende la posibilidad de solicitar la realización de pruebas conjuntas en el nuevo sistema, estando esta posibilidad ya recogida en la actual ORLA. Asimismo, sí deben existir mecanismos adicionales al sistema para poder solucionar la avería en los plazos regulados, ya que la interacción a través de un sistema web puede no tener un tiempo de respuesta adecuado. Para esto, los contactos telefónicos aportados por ambas partes deben ser utilizados para mejorar la eficiencia, siempre y cuando las diferentes interacciones queden recogidas posteriormente en el sistema. Los eventos que deberían quedar recogidos son

los de: solicitud, modificación, anulación y finalización de pruebas conjuntas, así como las interacciones realizadas de forma telefónica con el fin de agilizar la solución de la avería.

#### Conclusión

El sistema deberá permitir, de acuerdo a lo recogido en la ORLA, solicitudes de pruebas conjuntas por ambas partes. Todas las interacciones relacionadas deberán quedar almacenadas en el sistema para su posterior consulta.

El sistema deberá proporcionar la información del contacto de Telefónica que ha franqueado la avería, así como el nombre del contacto del operador que ha autorizado el franqueo de la avería.

### **III.3.4 Calendario, envío de documentación y convivencia de los procesos**

#### Propuesta de Telefónica

En su propuesta de calendario Telefónica ubica la entrega de la documentación a los operadores en  $T_0+7$ , es decir 7 meses después del inicio del desarrollo de la herramienta, estimando el tiempo total hasta la puesta en marcha comercial del sistema de gestión de la provisión en 8 meses.

El calendario propuesto por Telefónica prevé un periodo de dos meses tras el que todas las peticiones se realizaran en el nuevo sistema. El sistema anterior no se cerraría hasta finalizar las solicitudes pendientes, y no antes de un mes tras la finalización de todas las solicitudes cursadas a través del mismo.

#### Alegaciones de Euskaltel, Verizon y Astel

Verizon solicita la convivencia indefinida de ambos sistemas, al estar injustificada la inversión en desarrollos en NEON debido a sus volúmenes de contratación.

Euskaltel solicita que, antes de cerrar el sistema anterior de gestión de la ORLA, la CNMC certifique el funcionamiento correcto del nuevo sistema, si es necesario mediante consulta a los operadores. Asimismo, considera imprescindible que toda la información del histórico de los procesos actuales pueda ser consultable en el nuevo sistema una vez se realice la migración entre los sistemas.

Astel considera necesario fijar una fecha concreta para el inicio del funcionamiento de los nuevos sistemas, así como la aclaración de si los 8 días de puesta en marcha del nuevo proceso de gestión de provisión son días naturales o hábiles. Del mismo modo, solicita eliminar la documentación de usuario del plazo  $T_0+7$ , ya que dicha documentación se ha solicitado que forme parte del presente expediente.

Telefónica manifiesta que se imponen obligaciones imposibles de mantener en sus hitos intermedios, concretamente la entrega del manual de usuario del sistema, que no podría ser posible hasta 8 meses después de iniciar el desarrollo. Telefónica aporta en sus alegaciones una descripción detallada del proceso de desarrollo de servicios en Telefónica, donde se describen las diferentes fases, hitos y procesos de un desarrollo habitual.

### Análisis

Al abordar la petición de varios operadores de poder analizar los ficheros de provisión que deberán rellenar para realizar las solicitudes se ha razonado que actualmente no están disponibles para su revisión. En efecto, Telefónica no dispondrá de dicha información hasta el momento en que empiece a desarrollar el sistema, una vez resuelto el presente expediente. Por otro lado, la programación de un sistema de esta naturaleza se realiza en base a una documentación con una especificación detallada sobre los procesos, los campos, la interacción entre ellos, los ficheros generados, etc. cuya definición es el primer paso del desarrollo.

Ante la aportación de nueva información referente al proceso de desarrollo de servicios en Telefónica, resulta necesario actualizar el calendario propuesto para la evolución de los sistemas ORLA.

Telefónica definía inicialmente como  $T_0$  el momento de aprobación de la resolución, no diferenciando entre la aprobación de la resolución y el instante en que se dispone de las especificaciones funcionales del sistema para su desarrollo. Dado que la Resolución introduce modificaciones en la propuesta de Telefónica, se considera necesario establecer dicha diferenciación en el calendario entre estos dos instantes, redefiniendo  $T_0$  como el momento en que Telefónica dispone de las especificaciones funcionales del sistema, final de la fase de solicitud e inicio de la fase de diseño según la información aportada por Telefónica de sus procedimientos de desarrollo. Dicho hito inicial  $T_0$  puede situarse un mes después de la notificación de la resolución.

Aunque en el presente caso, al no hacerse uso de los WS los operadores no están obligados a realizar desarrollos importantes, no es menos cierto que en cualquier caso deberán adaptar y modificar sus procesos internos al nuevo sistema de gestión de la provisión.

Además, a pesar de que la aprobación del presente procedimiento conllevará la definición de las características generales del sistema, su posterior concreción e implementación de forma unilateral por parte de Telefónica, sin dar la oportunidad a los operadores a los que va dirigida de expresar preferencias o formular sugerencias alternativas, puede generar desacuerdos que podrían evitarse o reducirse con una mayor interacción entre las partes.

Por ello, para que los operadores tengan la opción de formular consultas, observaciones y sugerencias a Telefónica, sobre documentación que describa con detalle el funcionamiento y todas las interacciones de la herramienta, se considera necesario modificar el calendario señalado por Telefónica para la entrega de la información a los operadores, y fijar un plazo específicamente destinado a que los operadores puedan realizar sus comentarios, para que sea compatible con la posibilidad de realizar algún cambio antes de la implementación.

Si bien, siempre según expone Telefónica, el manual de usuario no estaría completo hasta el final de la fase de desarrollo, por tanto en un momento donde difícilmente podrían introducirse modificaciones, sí existe en todo proyecto la documentación diseñada por la propia Telefónica que trasladará a la empresa desarrolladora. Dicho documento contiene los requisitos del proyecto, los casos de uso del mismo, la estrategia de pruebas y los criterios de aceptación, información que se estima suficiente para analizar el funcionamiento detallado de la herramienta, así como para valorar los pequeños cambios o sugerencias aportados por los operadores, por lo que este será el documento a enviar (una vez suprimida, en su caso, la información confidencial) a los operadores y la propia CNMC para su análisis.

Por consiguiente, se establece un plazo de tres meses tras la notificación de la presente resolución, es decir en  $(T_0+2)$ , para la remisión de dicho documento a los operadores y a la CNMC, y el inicio del período de comentarios. En ese mismo momento, los operadores y la CNMC recibirán también junto a dicho documento los formularios de solicitud de los circuitos y los formatos de los ficheros descargables.

A continuación, se fija un plazo límite de un mes  $(T_0+3)$  para que los operadores envíen sus comentarios y propuestas de cambio, y otro mes  $(T_0+4)$  para la contestación de Telefónica a las mismas y preparación de una posible nueva versión de la documentación fruto de este proceso. Las comunicaciones correspondientes deberán ser enviadas por correo electrónico con copia a la CNMC (a la dirección [sistemasoba@cnmc.es](mailto:sistemasoba@cnmc.es)).

Este periodo de 2 meses para sugerencias y las consiguientes respuestas de Telefónica, conlleva extender el plazo de disponibilidad del sistema hasta  $T_0+10$  meses en lugar de los  $T_0+8$  inicialmente previstos por Telefónica.

En relación con la convivencia de los procesos de provisión debe señalarse que el sistema SGO, tal y como se concluyó en el expediente OFE/DTSA/1114/14, no estaba siendo utilizado eficientemente para la provisión de los servicios presentes en la ORLA. Precisamente, el desarrollo del nuevo sistema se plantea ante la constancia de que gran parte de la gestión se realiza de forma manual mediante correos electrónicos individuales. Asimismo, la implantación del nuevo sistema debe generar un coste mínimo a los

operadores usuarios de la ORLA, puesto que no deben realizar prácticamente desarrollos. Por todo ello, no se plantea la coexistencia indefinida de ambos sistemas.

El calendario propuesto por Telefónica prevé un periodo de convivencia de dos meses, tras el que toda petición deberá realizarse en el nuevo sistema. El sistema anterior no se cerraría hasta pasado un mes después de la finalización de todas las solicitudes cursadas a través del mismo. Todo ello, ajustándose de forma razonable ante posibles problemas operativos de los agentes implicados.

Dichos plazos de coexistencia se valoran como razonables ante la implantación del nuevo sistema, teniendo en cuenta que al no basarse en WS se evita la necesidad de integración de varios sistemas y que se ha establecido que los operadores deben disponer de información de la funcionalidad del sistema con suficiente antelación para que puedan adaptar sus procesos internos, además de haberse definido un plazo para que puedan realizar sus comentarios y propuestas durante el propio desarrollo de Telefónica.

Las anteriores medidas y la menor complicación en la implantación al no requerir de integración de sistemas hacen que inicialmente no se prevea la necesidad de ningún procedimiento de aprobación por parte de esta Comisión para validar el desarrollo y puesta en marcha comercial del nuevo sistema.

En cualquier caso, si durante el plazo de coexistencia, los operadores detectaran algún problema o incidencia, siempre existe la posibilidad de que soliciten la intervención de la CNMC.

El periodo de coexistencia de ambos sistemas lo marcarán las últimas peticiones cursadas a través del sistema antiguo, cerrándose una vez finalizadas. Esta Sala no juzga necesaria la migración de toda la información disponible en el sistema antiguo al nuevo, ya que todas las solicitudes serán cursadas hasta ser finalizadas. Todo ello, sin menoscabo que cualquier actuación que el operador quiera realizar sobre un circuito provisionado sobre el sistema antiguo, deberá realizarse bajo el sistema nuevo, de modo que la planta de circuitos en servicio deberá ser visible en la nueva plataforma. Este punto es de mayor importancia, si cabe, en la gestión de las averías.

### Conclusión

Los formularios de solicitud de los circuitos y los formatos de los ficheros descargables, junto con una versión del documento descriptivo funcional detallado utilizado por Telefónica para especificar el proyecto a la empresa desarrolladora, serán entregados a los operadores y a la CNMC con antelación suficiente para que los operadores puedan adaptar sus procesos internos al nuevo sistema de provisión, esto es a los 3 meses de notificación de la resolución ( $T_0+2$ ).

Una vez recibida la información anterior, los operadores dispondrán de un mes para realizar sus comentarios y propuestas de modificación que serán analizadas y contestadas por Telefónica durante el siguiente mes, en ambos casos con copia a la CNMC (a la dirección [sistemasoba@cnmc.es](mailto:sistemasoba@cnmc.es)). Como resultado de este proceso junto a sus respuestas Telefónica distribuirá, en su caso, la nueva versión de la documentación.

El cuadro muestra los diferentes hitos:

Hito	Fecha	Plazo en meses desde la notificación a Telefónica de la Resolución
Notificación de la resolución a Telefónica	$T_0-1$ mes	-
Inicio del desarrollo	$T_0$	1 mes
Puesta a disposición de los operadores y la CNMC de los formularios y la documentación funcional de uso de la herramienta	$T_0+2$ meses	3 meses
Comunicación a Telefónica de observaciones sobre documentación del sistema.	$T_0+3$ meses	4 meses
Respuesta de Telefónica a observaciones sobre documentación del sistema y puesta a disposición de los operadores de la documentación revisada.	$T_0+4$ meses	5 meses
Disponibilidad del sistema e inicio de periodo de convivencia	$T_0+10$ meses	11 meses
Fin de disponibilidad sistema anterior para nuevas solicitudes	$T_0+12$ meses	13 meses

El sistema deberá garantizar que, finalizada la provisión del circuito en el sistema anterior, pasará a ser visible en el nuevo sistema y el operador podrá realizar todas las acciones, incluyendo la gestión de las averías, en dicho nuevo sistema.

### III.3.5 Otras cuestiones

Como ha indicado BT, en el documento aprobado por la resolución deben eliminarse del documento menciones a su naturaleza como propuesta, así como otras referencias que no se corresponden con el fin de describir los sistemas de la ORLA y sus funcionalidades.

Igualmente debe recordarse a Telefónica que se aprueba una descripción del sistema pero no su especificación detallada y exhaustiva, y en cualquier caso el

desarrollo del sistema debe contemplar todos los aspectos relacionados con la operativa de la provisión que han sido definidos en los expedientes de revisión del ORLA y no puede ser un obstáculo para dicho cumplimiento.

A modo de ejemplo, y de forma resumida, en la última revisión de la ORLA se estableció, que en relación con la solicitud de los circuitos que los operadores debían poder solicitar simultáneamente los servicios de enlace (SdE) y de conexión (SdC), y por tanto, de disponer de un identificador asociado al SdC de forma inmediata que pueda ser utilizado para poder solicitar el SdE, aunque la implementación del SdC estuviera pendiente de acuerdos entre las partes y por tanto no completamente validado. Asimismo, la provisión y entrega del SdE quedaría obviamente en espera hasta la disponibilidad del SdC. Pues bien, la implementación concreta del sistema que realiza Telefónica debe cumplir con dicha condición, y la automatización del sistema no puede implicar incumplir dichas condiciones.

También en la última revisión de la ORLA se señaló que la provisión de un servicio de línea alquilada terminal tipo Ethernet de nivel 2 no debía estar forzosamente vinculada a la utilización de la modalidad de SdC agregado GbE. Obviamente, la implementación concreta del sistema y sus flujos debe permitir seleccionar cualquier modalidad de PdCE para el SdE solicitado.

Finalmente, otro ejemplo, si bien el documento de Telefónica incluye en su alcance las altas y bajas de PdC/PdCE, debe recordarse que ello incluye todas las posibles modalidades, entre ellas, la posibilidad de un PdC óptico, es decir, la utilización de una arqueta para que el operador pueda acercarse por sus propios medios directamente contra la central frontera de Telefónica, sin necesidad por tanto del SdC entendido como provisión por Telefónica de una capacidad hasta el punto de presencia del operador.

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

## **RESUELVE**

**PRIMERO.-** Aprobar el sistema de gestión de la provisión y de las averías de los servicios de líneas alquiladas reguladas, descrito en el anexo II al presente escrito, que incluye las modificaciones indicadas respecto de la propuesta de Telefónica.

**SEGUNDO.-** Telefónica deberá implantar el sistema conforme al siguiente calendario:

Hito	Plazo desde la notificación a Telefónica de la Resolución
Puesta a disposición de los operadores y la CNMC de los formularios y la documentación funcional de uso de la herramienta	3 meses
Comunicación a Telefónica de observaciones sobre documentación del sistema. Las citadas comunicaciones se remitirán con copia a la dirección <a href="mailto:sistemasoba@cnmc.es">sistemasoba@cnmc.es</a> .	4 meses
Respuesta de Telefónica a observaciones sobre documentación del sistema y puesta a disposición de los operadores de la documentación revisada. Las citadas comunicaciones se remitirán con copia a la dirección <a href="mailto:sistemasoba@cnmc.es">sistemasoba@cnmc.es</a> .	5 meses
Disponibilidad del sistema e inicio de periodo de convivencia	11 meses
Fin de disponibilidad sistema anterior para nuevas solicitudes	13 meses

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual y notifíquese a los interesados, haciéndoles saber que la misma pone fin a la vía administrativa y que pueden interponer contra ella recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.

## **ANEXO I: RESUMEN DE ALEGACIONES**

### **1. PRINCIPIOS DE LA PROPUESTA**

Astel considera que la disponibilidad garantizada del sistema del 99,75% no es comprobable por parte de los operadores, y que por lo tanto Telefónica debe comunicar a la CNMC cuando el sistema está caído para así proceder a comprobar el correcto funcionamiento del sistema.

#### Respuesta a las alegaciones

Con respecto al control de la disponibilidad de la herramienta propuesto por Astel, esta Sala entiende que la comunicación inmediata del fallo de la misma a la CNMC no influirá a la diligencia en la que Telefónica debe proceder a la solución de la incidencia ni tampoco la CNMC puede ayudar directamente a solucionar la posible incidencia, por lo que no se considera necesario que Telefónica comunique la no disponibilidad de la herramienta.

### **2. GESTIÓN DE LA PROVISIÓN EN NEON**

#### **2.1. Inclusión de todos los servicios y funcionalidades**

Telefónica manifiesta que todos los servicios de la ORLA están previstos en la propuesta. Concretamente, los circuitos diversificados y migración entre servicios a ORLA-E estarán recogidos como opciones dentro del alta de circuito. Del mismo modo, las migraciones a Fast Ethernet o Gigabit Ethernet se recogen dentro de la petición de cambio de velocidad. Por último, la migración de central frontera ya se incluía dentro de los servicios ORLA-E en “cambio de PdCE con o sin modificación de Central Frontera.”

#### Respuesta a las alegaciones

Las modificaciones propuestas en el apartado “Alcance” para incluir todos los servicios presentes en la ORLA son descriptivas y no repercuten en cómo se realiza la implementación final de los mismos dentro de la herramienta, que tal y como manifiesta Telefónica en sus alegaciones la propuesta ya incluía.

#### **2.2. Pedidos vinculados**

Telefónica insiste en manifestar su disconformidad con los pedidos vinculados, así como manifestar que tras la modificación de la ORLA no se habría producido ninguna solicitud de circuitos vinculados, por lo que podría incurrirse en un uso de recursos e incremento de los costes de desarrollo que Telefónica considera innecesarios.

Asimismo, propone ciertas normas o requisitos a cumplir para ejecutarse la desvinculación de alguno de los circuitos, pudiéndose en cualquier momento realizarse una cancelación total del pedido vinculado en su totalidad.

Según Telefónica, la entrega en una misma fecha implica coordinar las tareas de provisión de todos los circuitos, cada uno de los cuales requiere de confirmación de medios existentes, definición de solución extremo a extremo, medios etc... constituyendo cada circuito un proyecto específico. En dichos proyectos, pueden ocurrir que no existan los medios físicos necesarios, incurriendo en la construcción de obras civiles o tendidos de fibra, requiriendo para ello de la gestión de permisos con organismos públicos y particulares. Telefónica propone que solo en los casos en los que un circuito entre en estado "Incidencia", que pueda demorar de forma indefinida la entrega conjunta de los circuitos vinculados, sea posible la cancelación y desvinculación del mismo, no pudiendo desvincular un circuito que ya haya sido entregado, es decir en estado "Provisionado RFS", ya que este no implicaría retraso para la entrega conjunta del pedido.

#### Respuesta a las alegaciones

Algunas de alegaciones aportadas por Telefónica hacia la provisión de los circuitos vinculados coinciden con el funcionamiento que debe tener dicho procedimiento, siendo las propias alegaciones descriptivas del procedimiento a seguir para poder entregar diferentes circuitos de forma conjunta. Las dos situaciones presentadas por Telefónica referentes al RFS y RFB, mostrarían un flujo habitual en dicho procedimiento de vinculación. Ambas situaciones se añaden al documento aprobado en la presente resolución, con el fin de clarificar el correcto funcionamiento de los circuitos vinculados.

Conviene asimismo aclarar que desvincular un circuito no implica su cancelación ni tampoco ninguna modificación en sus condiciones de provisión, sino que seguirá su provisión de forma separada a la del pedido vinculado, pudiendo finalizar en servicio entregado, o ser cancelado por el operador. Independientemente de si los circuitos siguen vinculados como desvinculados, a todos los circuitos les son de aplicación todas y cada una de las condiciones presentes en la ORLA, tanto para Telefónica como para el Operador, incluyendo penalizaciones y plazos. Por tanto, no se estima necesario que un circuito solo pueda ser desvinculado en estado "Incidencia", sino que en cualquier situación debe poder ser desvinculado y seguir su provisión a parte del pedido vinculado y sin afectar de ningún modo al resto de circuitos que siguen vinculados.

Por tanto, en caso de desvincular un circuito en estado "Provisionado RFS", este seguiría su provisión de forma independientemente realizando las pruebas de conformidad, que una vez aceptadas implicaría entrar inmediatamente en servicio, pasando al estado "En servicio RFB".

### **2.3. Incidencias de provisión y paradas de reloj**

BT considera necesario que el presente expediente determine el tiempo que puede transcurrir desde que ocurre la circunstancia que cierra la parada de reloj, hasta que Telefónica cambia (cerrando) el estado de la misma, o en su

defecto, establezca qué considera la CNMC como actuación diligente para proceder en dichos casos.

#### Respuesta a las alegaciones

De las alegaciones recibidas no solo en el presente procedimiento, sino también en la última modificación de la ORLA, no se desprendía la existencia de una problemática específica alrededor de la actualización de las paradas de reloj tras la desaparición de las causas que las originaron. Actualmente la ORLA ya señala la obligación de Telefónica de comunicar de forma inmediata los inicios y finalización de los eventos como paradas de reloj. En este sentido, el momento de desaparición del evento que motivaba la parada, debería también ser introducido como fecha de finalización de la parada de reloj que debería luego ser comunicada al operador, por lo que no se considera necesario introducir un plazo en el presente procedimiento.

#### **2.4. Procedimiento de consulta de circuitos solicitados**

Astel reitera la necesidad de que se puedan consultar las penalizaciones asociadas en los informes que se generen en el sistema.

#### Respuesta a las alegaciones

El cálculo de las penalizaciones es de gran relevancia en caso de incumplimiento de los niveles de calidad garantizados, pero resulta de un proceso de análisis posterior a la provisión del circuito, por lo que no forma parte de las acciones a realizar de forma diligente durante la provisión. Por ello no se considera adecuada la inclusión de un cálculo de penalizaciones en el sistema web descrito, sin perjuicio de las obligaciones de Telefónica en materia de penalizaciones establecidas en la ORLA.

### **3. GESTIÓN DE AVERIAS EN NEON**

#### **3.1. Características generales**

BT manifiesta que en la práctica las averías no se solucionan en 6 o 10 horas reales, siendo el tiempo medio de resolución de 20 horas según BT. Argumenta que dichas diferencias están en el tiempo de las paradas de reloj y el uso que realiza Telefónica de ellas. BT manifiesta que durante las 20 horas no puede comunicar información alguna a su cliente del progreso de la resolución de la avería, por lo que debería estar disponible la posibilidad de notificar mediante correo electrónico el progreso de la resolución de la avería, o en su defecto, que dicha comunicación se produjera cada 4 o 6 horas.

Telefónica alega que ya existe el citado contacto exclusivo para operadores en la actual oferta ORLA, no compartido con clientes minoristas.

#### Respuesta a las alegaciones

En el redactado actual de la ORLA, punto “4.b) Niveles de calidad. Disponibilidad y plazos de resolución de incidencias”, ya se contempla la

obligación de Telefónica de proporcionar información al operador sobre la avería, concretamente se dispone lo siguiente:

*“Posteriormente, en el plazo de 2 horas desde la apertura de la incidencia, Telefónica de España deberá comunicar al Operador un diagnóstico de la avería así como la hora prevista de reparación. Finalmente, una vez resuelta ésta, Telefónica de España informaría al Operador de la causa y solicitaría el cierre de la misma con la consiguiente confirmación del Operador.”*

Por tanto, las actualizaciones de la resolución de la avería que solicita BT ya están contempladas en la ORLA actual, debiéndose actualizar la información presente el sistema, y pudiendo ser comunicadas vía telefónica utilizando los contactos informados por ambas partes.

Efectivamente, la ORLA ya contiene en el apartado “Procedimiento para la comunicación de reclamaciones, incidencias y trabajos programados entre Telefónica de España y un operador”, números de teléfono de contacto, así como buzones de correo. Ante las solicitud de BT, se hace indispensable que el sistema incluya dicho contacto u otro que Telefónica considere, siempre y cuando sea exclusivo para los operadores usuarios de la ORLA, con alta disponibilidad y efectividad a la hora de realizar las gestiones correspondientes.

### **3.2. Consultas de averías**

Astel considera que el histórico de averías debería estar disponible el mismo plazo de 2 años que tiene que estar disponible la información de provisión de los circuitos.

#### Respuesta a las alegaciones

Un histórico de 90 días se considera suficiente para un control de las averías en los circuitos, pudiendo siempre un operador exportar las consultas y mantener en sus sistemas un histórico de averías propio más extenso.

### **3.3. Sobre los franqueos y las pruebas conjuntas**

Telefónica no considera necesario incluir la gestión de las pruebas conjuntas en la propuesta de sistemas, ya que se estarían produciendo de forma correcta siguiendo un procedimiento de escalado. Según Telefónica, estas sucederían en determinados momentos y no durante el estado “Pendiente”, sino que debería producirse tras el segundo franqueo por desacuerdo en la imputación de la avería, o en el caso de una avería reiterada tres veces en un mismo mes con el mismo diagnóstico. Por ello, propone que se puedan solicitar mediante el sistema las pruebas conjuntas pero que su gestión se realice como hasta hora.

Respecto a las pruebas conjuntas, BT considera adecuado que se pudieran solicitar también en casos donde la avería está cerrada, pero se ha descubierto tras el franqueo que los motivos de la apertura siguen existiendo.

### Respuesta a las alegaciones

En el informe de la DTSA ya se contemplaba la posibilidad de solicitar las pruebas conjuntas a través del sistema, incidiendo en que la gestión de las mismas se realizaría por medios alternativos debido a la complejidad de su gestión. El sistema simplemente deberá reflejar si han sido solicitadas y el resultado de las mismas tras su finalización.

La propia ORLA define en qué momentos puede solicitarse el procedimiento de pruebas conjuntas, por lo que estos serán los momentos, independientemente del estado del circuito que refleje el sistema, en los que será posible solicitar pruebas conjuntas. En efecto, la ORLA, concretamente su anexo sobre “Procedimiento para la comunicación de reclamaciones, incidencias y trabajos programados entre Telefónica de España y un operador”, dispone lo siguiente en relación con las pruebas conjuntas:

*“En caso de rechazo de un franqueo por %OPERADOR% será imprescindible indicar detalladamente el motivo de rechazo. Un boletín cuyo franqueo haya sido rechazado, dará lugar a un nuevo proceso de análisis de la reclamación. Si se produce un segundo rechazo en el franqueo de una misma reclamación, ambas partes realizarán pruebas conjuntas. Si las mismas no resultan satisfactorias, se procederá al escalado definido en este documento.*

...

*En caso de rechazo de un franqueo por Telefónica será imprescindible indicar detalladamente en el campo “Observaciones” las causas del mismo. Un boletín cuyo franqueo haya sido rechazado, dará lugar a un nuevo proceso de análisis de la reclamación. Si se produce un segundo rechazo en el franqueo de una misma reclamación, ambas partes realizarán pruebas conjuntas. Si las mismas no resultan satisfactorias, se procederá al escalado definido en este documento.*

...

*En general, para todos los servicios objeto de este documento se establece que, en el caso de averías en las que no exista certeza de que el origen de la misma se localice en los equipos de Telefónica y sea necesario un desplazamiento de personal técnico de Telefónica a las dependencias de %OPERADOR% o de sus clientes directos, será imprescindible la presencia de personal técnico de %OPERADOR% con el fin de realizar conjuntamente las medidas y pruebas necesarias para localizar el origen real de la avería y proceder a su reparación”.*

## **4. CALENDARIO, ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN Y CONVIVENCIA DE LOS PROCESOS**

Telefónica muestra su preocupación ante el periodo de comentarios que los operadores tendrán durante el calendario de implantación. Según Telefónica, salvo cambios menores que podrían ser modificados, no podrán aceptarse

cambios de alcance que tengan impactos económicos en el desarrollo, por lo que ante alguna modificación importante, sería necesario volver a repetir el proceso de contratación del desarrollo del nuevo sistema. Por ello, Telefónica solicita se eliminen los periodos de comentarios que podrían modificar el diseño realizado por Telefónica.

Astel considera que, tras el envío de la documentación por parte de Telefónica y durante el periodo de comentarios, la CNMC debe interactuar y ser parte del proceso, con una implicación activa del proceso y no solo un mero observador.

Por su parte, BT considera que la CNMC, sin necesidad de abrir un nuevo procedimiento, indique a Telefónica cuales de las sugerencias de los operadores que hayan podido ser rechazadas deben ser implantadas.

#### Respuesta a las alegaciones

Tal y como ya ha manifestado esta Sala<sup>17</sup>, los operadores deben tener la opción de formular consultas, observaciones y sugerencias a Telefónica una vez recibida la documentación de desarrollo, porque precisamente ellos serán los usuarios del sistema y es conveniente recoger sus aportaciones antes y no después de la implantación del sistema. Por tanto no procede eliminar los periodos de comentarios tal y como solicita Telefónica, sino que Telefónica dentro del proceso global de desarrollo debe considerar este hito en el que algunas de las soluciones inicialmente planteadas se puedan ver matizadas por aportaciones pertinentes de los operadores a los que va destinado el servicio.

La CNMC deberá recibir copia de las comunicaciones entre Telefónica y los operadores durante el período de comentarios. Ello permitirá ciertamente a la CNMC ser parte del proceso como solicita ASTEL, para velar por la correcta aplicación de sus resoluciones y consensuar soluciones razonables, además de naturalmente resolver dudas o realizar aclaraciones.

Por lo demás, siempre es posible la apertura de procedimiento administrativo por parte de la CNMC, ya que ésta tiene la potestad de actuar, de oficio o a instancia de parte, si lo estima pertinente a la vista de las posibles discrepancias que pudieran suscitarse. La valoración de las eventuales medidas a adoptar, así como su urgencia, se llevaría a cabo en el contexto de dicho procedimiento, en el cual se partiría ya de un conocimiento previo de la visión y discrepancias de cada una de las partes, lo cual debería contribuir a agilizar su tramitación.

---

<sup>17</sup> Resolución OFE/DTSA/005/16 OFERTA NEBA LOCAL, por la cual se aprueba la oferta de referencia del servicio mayorista NEBA local y se acuerda su notificación a la Comisión Europea y al Organismo de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas (ORECE).

## **Anexo II. DESCRIPCIÓN DE los sistemas ORLA**