

**RESOLUCIÓN SOBRE LA REVISIÓN DE VARIOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN PERIÓDICA QUE SE FORMULAN A TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U., VODAFONE ESPAÑA, S.A.U., ORANGE ESPAGNE, S.A. y JAZZ TELECOM, S.A.U.**

**OFE/DTSA/999/15/INFORMACIÓN PERIÓDICA**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidenta**

D<sup>a</sup>. María Fernández Pérez

**Consejeros**

D. Eduardo García Matilla

D. Josep Maria Guinart Solà

D. Diego Rodríguez Rodríguez

**Secretario de la Sala**

D. Tomás Suárez-Inclán González, Secretario del Consejo

En Madrid, a 1 de diciembre de 2015

En relación con la revisión de varios requerimientos de información periódica que se formulan a Telefónica de España, S.A.U.; a Vodafone España, S.A.U.; a Orange Espagne, S.A. y Jazz Telecom, S.A.U., la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

**I ANTECEDENTES**

**PRIMERO.- Inicio del procedimiento y trámite de audiencia**

Mediante escrito de fecha 9 de julio de 2015 de la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) se procedió a la apertura de oficio del presente procedimiento, así como a la notificación del trámite de audiencia para que los interesados en el procedimiento pudieran presentar las alegaciones y los documentos que se estimasen pertinentes, de conformidad con lo establecido en los artículos 42.4, párrafo segundo, 31 y 84 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC).

Por su íntima conexión se incorporó al procedimiento el escrito de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica), recibido el 7 de mayo de 2014, en el que solicita la revisión de los requerimientos de información que cumplimenta de forma periódica, ya que considera que se debe examinar tanto los datos como la periodicidad de su puesta a disposición.

## **SEGUNDO.- Escritos de alegaciones**

Con fechas 21, 29 y 31 de julio y 24 de agosto se recibieron escritos de alegaciones de Vodafone España, S.A.U. (en adelante, Vodafone), Jazz Telecom, S.A.U. (en adelante Jazztel), Telefónica y Orange Espagne, S.A. (en adelante, Orange), respectivamente.

## **II FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

### **II.1 HABILITACIÓN COMPETENCIAL DE LA CNMC**

En el marco de sus actuaciones la CNMC debe, de conformidad con el artículo 1.2 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en lo sucesivo, LCNMC) “*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*”; estableciéndose en el artículo 5.1.a) entre sus funciones la de “*supervisión y control de todos los mercados y sectores productivos*”. En concreto en lo referente al sector de las comunicaciones electrónicas, el artículo 6 dispone que la CNMC “*supervisaré y controlaré el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas*”, y en su apartado 5 añade que, entre sus funciones, estarán las atribuidas por la Ley General de Telecomunicaciones.

Para realizar las citadas labores de supervisión y control los artículos 6 de la LCNMC y 70.2 de Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), otorgan a esta Comisión, entre otras, las funciones de definir y analizar los mercados de referencia relativos a redes y servicios de comunicaciones electrónicas, la identificación del operador u operadores que posean un poder significativo cuando en el análisis se constata que el mercado no se desarrolla en un entorno de competencia efectiva, así como, en su caso, la de establecer obligaciones regulatorias a los mismos, todo ello de acuerdo con el procedimiento y efectos determinados en los artículos 13 y 14 de la misma LGTel y en la normativa concordante.

Cabe resaltar, por otro lado, que 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>, el organismo regulador podrá, asimismo, “*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 referencia, el procedimiento para su aplicación y, en su caso, los plazos para negociación y formalización de los correspondientes acuerdos de acceso; [...]*”

---

<sup>1</sup> Que transpone el artículo 9.2 de la Directiva 2002/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión (Directiva de Acceso).

Entre las herramientas básicas de que dispone esta Comisión para efectuar funciones mencionadas se encuentra, en el artículo artículo 10 de la LGTel<sup>2</sup>, la de requerir, en el ámbito de su actuación y de forma motivada y proporcionada al fin perseguido, a las personas físicas o jurídicas que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas, así como a aquellos otros agentes que intervengan en este mercado, la información necesaria para el cumplimiento, entre otras, las siguientes finalidades:

- Satisfacer necesidades estadísticas o de análisis y para la elaboración de informes de seguimiento sectoriales.
- Comprobar el cumplimiento de las condiciones establecidas para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas.
- Elaborar análisis que permitan la definición de los mercados de referencia, el establecimiento de condiciones específicas a los operadores con poder significativo de mercado en aquéllos y conocer el modo en que la futura evolución de las redes o los servicios pueden repercutir en los servicios mayoristas que las empresas ponen a disposición de sus competidores. Asimismo, podrá exigirse a las empresas con un poder significativo en los mercados mayoristas que presenten datos contables sobre los mercados minoristas asociados a los mercados mayoristas.
- Comprobar el cumplimiento de las obligaciones específicas impuestas en el marco de la regulación ex ante y el cumplimiento de las resoluciones dictadas para resolver conflictos entre operadores.
- La adopción de medidas destinadas a facilitar la coubicación o el uso compartido de elementos de redes públicas de comunicaciones y recursos asociados.
- Comprobar el cumplimiento de las obligaciones nacidas en la propia Ley.

En el mismo sentido, el artículo 28 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC establece el deber de toda persona física o jurídica de aportar, previo requerimiento, toda clase de datos e informaciones de que dispongan y que puedan resultar necesarias para el desarrollo de las funciones de esta Comisión.

Por ello, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC resulta competente para resolver el presente procedimiento, de conformidad con los preceptos citados y en atención a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la LCNMC, y de conformidad con el artículo 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC aprobado por el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto.

---

<sup>2</sup> En términos similares estaba redactado el artículo 9 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

## II.2 OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

Con el fin de cumplir las competencias que tiene atribuidas la CNMC de la forma más eficiente y eficaz posible, los requerimientos de información y obligaciones de suministro de información que se formulan a operadores deben revisarse con cierta periodicidad para que sirvan de manera proporcionada al fin perseguido. Es por ello que resulta razonable valorar la necesidad de las informaciones que aportan los operadores así como su desglose y/o periodicidad.

Asimismo cabe analizar la procedencia de formular nuevos requerimientos de información sobre la base de las obligaciones y necesidades que se han detectado.

## II.3 DATOS DE DESPLIEGUE DE NODOS

### II.3.1 Concepto

La red de acceso de pares de cobre de Telefónica se estructura en torno a la central, que da servicio a un conjunto de abonados conectados mediante pares de cobre. Además de estas centrales, existen en la red otros elementos, llamados nodos remotos, que atienden en general a unos pocos cientos de bucles, pudiendo existir dentro del área de la central múltiples de ellos. Estos nodos se conectan habitualmente a una central mediante un enlace de fibra óptica, pudiendo estar los pares de cobre prolongados hasta la central o no.

En el análisis de los mercados 4 y 5<sup>3</sup> se impuso a Telefónica dentro de la obligación de transparencia, la obligación de aportar informaciones respecto a la transformación de la red. En virtud de la obligación indicada, Telefónica debe suministrar con al menos seis meses de antelación información sobre los cambios previstos en su red de acceso de pares metálicos, incluida la información sobre sus planes de despliegue de nodos remotos.

El requerimiento de información establecido conforme a dicha obligación de transparencia (referencia MTZ2008/626) precisó la obligación de remitir mensualmente la información detallada en el Anexo 1 relativa al número y tipo de nodos instalados o cuyo despliegue está previsto y de su número de pares.

### II.3.2 Análisis

Telefónica ha solicitado enviar la información descrita del despliegue de nodos con periodicidad anual en lugar de trimestral.

Se considera justificado reducir la frecuencia del envío, actualmente remitido mensualmente, dado que la relevancia del despliegue de nodos es más limitada en el contexto actual de despliegue de fibra hasta al hogar. Se juzga

---

<sup>3</sup> Resolución, de 22 de enero de 2008, por la que se aprueba la definición y el análisis del mercado de acceso (físico) al por mayor a infraestructura de red (incluido el acceso compartido o completamente desagregado) en una ubicación fija y el mercado de acceso de banda ancha al por mayor, la designación de operador con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea (MTZ2008/626).

proporcionado que sea un envío de periodicidad trimestral, lo que supone un adecuado punto de equilibrio entre la necesidad de observar la tendencia de los despliegues en la red de Telefónica en momentos concretos, y la carga que supone el suministro de información periódica.

## II.4 PARES INTERCEPTADOS POR NODOS DE ACORTAMIENTO

### II.4.1 Concepto

Se denominan nodos de acortamiento de bucle de abonado a los nodos que interceptan pares de cobre existentes para ofrecer servicios de banda ancha y opcionalmente también servicio telefónico.

Por estimarse necesario para la evaluación del impacto a la instalación de los nodos, se requirió a Telefónica la siguiente información trimestral<sup>4</sup> sobre los pares y conexiones interceptados por nodos de acortamiento:

- Un listado con todos los pares que estando desagregados por terceros operadores hayan sido interceptados por la instalación de nodos de acortamiento por parte de Telefónica.
- Otro listado incluyendo todos los pares en los que, soportando un servicio de acceso indirecto GigADSL y habiendo sido interceptados por nodos de acortamiento, no fue posible seguir prestando dicho servicio debido a la no disponibilidad de ATM en dichos nodos.

Asimismo se requirió a Jazztel, Orange y Vodafone a que aportaran trimestralmente un listado que identifique el histórico de todos los pares que, estando desagregados, hayan sido informados por Telefónica como interceptados por la instalación de nodos de acortamiento.

### II.4.2 Análisis

El requerimiento estableció la obligación para Telefónica de informar trimestralmente sobre una serie de informaciones de los pares que estando desagregados por terceros operadores sean interceptados por la instalación de nodos de acortamiento por parte de Telefónica. Asimismo estableció la obligación para operadores alternativos de informar trimestralmente sobre los pares desagregados para los que Telefónica haya comunicado su interceptación por la instalación de nodos de acortamiento. Finalmente se estableció una obligación equivalente para Telefónica sobre las conexiones de acceso indirecto.

En sus escritos de alegaciones Jazztel y Orange consideran que se debe seguir realizando un seguimiento de la lista de conexiones enviadas por Telefónica, si bien consideran justificado que se cese en dicha obligación a para Jazztel, Orange y Vodafone. Vodafone se muestra de acuerdo en que cese la obligación de forma general.

---

<sup>4</sup> Requerimiento de fecha 23 de noviembre de 2010 (DT-INF2010/924).

Si bien actualmente continúa siendo necesario monitorizar el despliegue de nodos con la información del apartado II.3, aspecto que no se altera en la nueva propuesta de regulación de los mercados de banda ancha, la información descrita de identificación de todos los pares asociados a servicios mayoristas que se ven afectados por la instalación del nodo es una información excesivamente detallada.

Dada la experiencia de seguimiento de despliegue de los nodos desde que se empezó a remitir esta información, ya no resulta necesario un seguimiento específico de la lista de conexiones y pares interceptados por nodos para evaluar las condiciones establecidas para la instalación de nuevos nodos.

En conclusión, se considera justificado que tanto Telefónica como Jazztel, Orange y Vodafone cesen en el envío de dicha información de pares, y de conexiones de acceso indirecto, interceptados por nodos.

## **II.5 INFORMACIÓN DE TRANSFORMACIÓN DE LA RED: COBERTURA FTTH E INFORMACIÓN NGN Y VOIP**

### **II.5.1 Concepto**

En los últimos años Telefónica ha realizado despliegues de equipos de tipo NGN (Next Generation Networks). La progresiva introducción por Telefónica de redes de acceso NGA (Next Generation Access) lleva consigo también la modificación de su red troncal hacia la arquitectura NGN.

En primer lugar Telefónica ha venido realizando planes de despliegue de FTTH (Fiber-to-the-home) que consisten en conectar mediante fibra óptica la central de Telefónica y el domicilio del usuario conformando una nueva planta de red cuyas centrales cabecera y coberturas por central no coinciden con las de la red de cobre. Para monitorizar este despliegue, en el análisis de los mercados 4 y 5 se impuso a Telefónica la obligación de enviar datos sobre los planes de despliegue FTTH, manteniendo actualizada dicha información con al menos seis meses de antelación sobre la fecha de operación.

El requerimiento de información establecido conforme a dicha obligación de transparencia (referencia MTZ2008/626) precisó la obligación de remitir mensualmente Telefónica remitir mensualmente los datos sobre el despliegue y los planes de despliegue de fibra FTTH y su previsión a 6 meses descritos en el anexo 4. La información se refiere a las fincas y unidades inmobiliarias alcanzadas, centrales cabecera, su situación, su área de cobertura (centrales de cobre absorbidas) y el momento previsto en el que estarán operativas.

Por otro lado, las redes NGN se basan en el protocolo de Internet (Internet Protocol, en adelante, IP). A medida que Telefónica modifica su red de acceso va creciendo su estructura de red troncal NGN y se produce la migración del servicio de voz desde la tradicional arquitectura conmutada a la nueva telefonía con tecnología de VoIP (Voice over IP).

En línea con esta nueva realidad a nivel minorista, en las Resoluciones de análisis del mercado 2<sup>5</sup> y de análisis del mercado 3<sup>6</sup>, se impusieron obligaciones de no discriminación en las condiciones de acceso, y de transparencia en relación con los servicios de originación y terminación de llamadas basados en técnicas IP con el fin de conocer la evolución de la red NGN de Telefónica con antelación y la evolución futura de la interconexión con los operadores. De hecho, en el mercado 3 se impuso a Telefónica la obligación de provisión de una oferta de interconexión IP. En consecuencia, el suministro de información relativo a la evolución de la red NGN y abonados y tráfico VoIP de Telefónica son esenciales para adecuar el servicio de interconexión IP que debe ofrecer Telefónica a la arquitectura de su red. Por ello se requirió a Telefónica (requerimiento DT-INF2009/398<sup>7</sup>) el suministro mensual de la información descrita en el Anexo 2 relativa a la evolución de despliegue de la red de nueva generación, el número de líneas del servicio telefónico disponible al público basado en IP (Voz sobre IP), y el volumen de numeraciones para VoIP.

### II.5.2 Análisis

Dada la relevancia del proceso de transformación de la red en curso, resulta clara la necesidad de seguir recibiendo toda la información contenida en los formularios de respuesta de ambos requerimientos.

Sí es cierto que existe una parte de información requerida del despliegue de FTTH que se solapa entre ambos informes, pero no resulta eficiente modificar los formularios para eliminar el pequeño solapamiento de información existente, que se limita a aspectos muy puntuales.

También resulta claro que la frecuencia del envío de información de despliegue FTTH debe continuar siendo mensual, dado que es información muy relevante para el seguimiento del desarrollo actual del mercado.

Por el contrario, la frecuencia del envío asociado al requerimiento DT-INF2009/398 sobre despliegue NGN y numeración VoIP puede pasar a ser trimestral, puesto que esa periodicidad resulta suficiente para el seguimiento de la dinámica de este despliegue.

---

<sup>5</sup> Resolución por la que se aprueba la definición y el análisis del mercado mayorista de acceso y originación de llamadas en la red telefónica pública en una ubicación fija, la designación de operador con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea. (MTZ2008/447)

<sup>6</sup> Resolución por la que se aprueba la definición y el análisis de los mercados mayoristas de terminación de llamadas en las redes fijas, la designación de operadores con poder significativo de mercado y la imposición de obligaciones específicas, y se acuerda su notificación a la Comisión Europea y al Organismo de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas (ORECE). (ANME/DTSA/628/14/M3-3ªRONDA)

<sup>7</sup> Requerimiento de 17 de junio de 2009, de Información requerida en los mercados 2 y 3. (DT-INF2009/398)

## II.6 INDICADORES SICOBA

### II.6.1 Concepto

La Oferta mayorista de Acceso al Bucle de Abonado (OBA) establece que la información de planificación a suministrar por Telefónica debe ser equivalente a la que se requiera al resto de operadores, y la de seguimiento debe ser suficiente para que pueda comprobarse el tratamiento no discriminatorio. En base a ello se diseñó el sistema común de información de planificación y seguimiento (en adelante, SICOBA), que recoge información relativa a procedimientos y plazos de forma que permita llevar a cabo comparaciones objetivas entre las actuaciones correspondientes a solicitudes de los operadores (servicios OBA) y las relativas a las actividades equivalentes en autoprestación de Telefónica.

### II.6.2 Análisis

La información SICOBA se encuentra a disposición de la CNMC a través de una web habilitada por Telefónica. Este acceso permite la obtención de los ficheros sin necesidad de envíos de formularios por Telefónica. Por consiguiente se considera justificado que Telefónica cese en el envío de la información de SICOBA que venía establecido en virtud del anexo 3 de la resolución del procedimiento DT2006/1586<sup>8</sup>.

## II.7 FICHEROS DE INFORMACIÓN MENSUAL OBA Y NEBA

### II.7.1 Concepto

La OBA y el Nuevo Servicio Ethernet de Banda Ancha (NEBA) llevan asociado el envío de una serie de informaciones mensuales relativas a la provisión de los servicios que ofrecen y a la planta/conexiones de red instaladas. Estos datos informan sobre cómo se está dando curso y provisión a las solicitudes de los operadores, y muestran la planta mayorista de los operadores.

### II.7.2 Análisis

Dado el tiempo transcurrido desde que se estableció el conjunto de datos a remitir mensualmente<sup>9</sup>, es pertinente revisar la necesidad de envío de los diferentes elementos de información de servicios OBA.

Tras analizar la información que envía Telefónica y el grado de desarrollo actual de la oferta mayorista con respecto a cada punto se propone modificar el envío de los formularios OBA como se indica a continuación.

---

<sup>8</sup> Resolución, de 22 de mayo de 2008, sobre el análisis de los procedimientos internos relativos a las actividades en autoprestación de Telefónica y de los procesos automáticos de incorporación de información al sistema de información de planificación y seguimiento de la oferta de acceso al bucle de abonado (DT 2006/1586).

<sup>9</sup> Anexo 1 de la Resolución, de 14 de septiembre de 2006, sobre la modificación de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA) de Telefónica de España, S.A.U. (MTZ 2005/1054)



Una serie de formularios (Caracterización del bucle, Entrega de señal, Tendido de cable, Centrales habilitadas) reflejan el detalle de las solicitudes de cada servicio en el mes de referencia. Otros formularios (Bajas GigADSL, Provisión de altas, Desagregado por provincia, Tecnologías asociadas) reflejan con mucho detalle determinados aspectos de la actividad de la OBA que pueden ser objeto de seguimiento general sin necesidad de recibir información mensual periódica. Se trata en todos estos casos de información muy detallada que no resulta ya necesaria dado el grado de madurez de los servicios. Así, pues Telefónica puede dejar de enviar los siguientes formularios:

- Caracterización del bucle
- Entrega de señal
- Bajas GigADSL
- Provisión de altas
- Desagregado por provincia
- Tecnologías asociadas
- Tendido de cable.
- Centrales habilitadas.

Otra serie de elementos reflejan la situación de la planta mayorista a final del mes de referencia, y dichos envíos son necesarios para el adecuado seguimiento por la CNMC de la situación del mercado, por lo que no pueden suprimirse sino que deben completarse para reflejar adecuadamente los servicios como NEBA no contemplados expresamente hasta ahora en la información periódica requerida. Se trata de los envíos denominados Indirectos por central, Evolución Mercado, Prolongación de par, Infraestructuras OBA, Demarcaciones PAIs y Resumen Evolución Gráfico. Así pues, estos envíos de información deben modificarse según lo expuesto a continuación.

- Indirectos por central: este formulario forma parte del seguimiento de información geográfica que realiza esta Comisión. Incluye información sobre los productos mayoristas de acceso indirecto. Para disponer de una información coherente sobre la evolución de los mercados mayoristas de acceso indirecto se considera necesario añadir a este formulario la información de provincia y demarcación y subdividir las modalidades “ADSL-IP nacional”, “ADSL-IP regional” y “NEBA” distinguiendo “con STB” y “sin STB”.
- Evolución Mercado: este archivo ofrece información de líneas minoristas de banda ancha y del número de accesos indirectos OBA discriminando por velocidad, modalidad STB/RDSI, provincia, modo con STB/sin STB, y operador. Debe ofrecer la información de todos los productos de acceso indirecto de banda ancha discriminando por velocidad, modalidad STB/RDSI, y con o sin STB, y asimismo de los servicios minoristas

relacionados de Telefónica (servicios ADSL y FTTH). Para ello se debería mantener el esquema actual de la hoja de datos y además:

- Añadir los datos del servicio minorista FTTH, “NEBA cobre” y “NEBA fibra” en cada tabla y/o pestaña en las que haya información de accesos indirectos de la OBA.
  - Añadir un glosario explicativo de las velocidades que aparecen en el resto de pestañas.
  - Eliminar las dos pestañas con información por provincia.
  - Cambiar la denominación de Imagenio a servicio de TV. Suprimir las columnas relativas a Imagenio (servicio de TV) que se refieren a altas.
- Prolongación de par:
- Mantener la información histórica de la pestaña ‘Evolución desagregación’ como histórico.
  - Añadir tres tablas (Desagregado, Compartido sin STB y Compartido) que al estilo de la actual ‘ResumenOPDesagr\_Mes’ permitan extraer las altas, solicitudes y rechazos realizadas en el mes. Para los casos Desagregado y Compartido sin STB se debe desglosar la información distinguiendo entre vacante y ocupado (este último con y sin portabilidad).
  - Dejar de enviar el resto de pestañas.
- Infraestructuras OBA: este archivo ofrece información exhaustiva de la planta de servicios de desagregación por central y operador al cierre del mes de referencia, lo que permite un adecuado seguimiento de la actividad de estos servicios. Únicamente se considera necesario añadir el campo de información ‘provincia’.
- Demarcaciones PAIs:
- Se deberá dar información detallada por operador y demarcación sobre el número de puertos de conexión para ADSL-IP (niveles provincial y nacional), GigADSL y NEBA.
  - En la pestaña de NEBA poner a disposición dos tipos de información en cada demarcación geográfica: número de puertos por tipo de acceso físico (GbE, 10 GbE, etc.) y capacidad total contratada de cada tipo de Qos (BE, ORO, RT).
  - En la pestaña ‘Resumen’ aparecerá una tabla para cada tipo de indirecto (para ADSL-IP, GigADSL y NEBA).
  - Eliminar las pestañas ‘TIEMPOS’ y ‘Por demarcaciones’.
- Resumen Evolución Gráfico: añadir información ‘NEBA cobre’ y ‘NEBA fibra’ a la tabla resumen y al gráfico de altas.

## II.8 ENLACES Y PUNTOS DE INTERCONEXIÓN

### II.8.1 Concepto

Los puntos de interconexión son los puntos físicos en los que se produce el intercambio de tráfico entre las redes de los operadores. Los puntos de interconexión pueden estar ubicados según los requerimientos de tráfico en diferentes lugares de la red.

Por su parte los enlaces de interconexión ofrecen canales para cursar los servicios acordados y la señalización entre la central de Telefónica y la central del operador alternativo.

En las sucesivas resoluciones de la Oferta de Interconexión de Referencia de Telefónica (en adelante, OIR)<sup>10</sup> se establecieron obligaciones de envío de información relativa a los enlaces y puntos de interconexión. Entre la información que se envía hay datos sobre la planta de interconexión que ofrece Telefónica e información sobre los procedimientos de provisión en curso de estos recursos. Esta información (detallada en el Anexo 3) se envía con carácter trimestral.

### II.8.2 Análisis

Telefónica solicita enviar únicamente un resumen con periodicidad semestral, pero para la supervisión del mercado de interconexión es necesario disponer de información con la periodicidad suficiente, con el fin de poder observar bien la tendencia, la dinámica de contratación geográfica y los últimos movimientos y el estado de puntos de interconexión contratados en la red. Analizado el uso que esta Comisión hace de los datos de interconexión en el contexto de la OIR se considera justificado seguir recibiendo todos los datos y ello con la misma periodicidad trimestral.

## II.9 INFORMES DEL SERVICIO AMLT

### II.9.1 Concepto

El servicio de acceso mayorista a la línea telefónica (en adelante, AMLT) permite al operador beneficiario facturar a sus clientes el servicio de acceso a la red pública telefónica fija de Telefónica, así como la mayoría de los servicios complementarios asociados a la línea telefónica. Va asociado a la preselección de operador, mecanismo que permite que el operador alternativo curse las llamadas de los abonados de Telefónica.

---

<sup>10</sup> Resolución, de 10 de julio de 2003, sobre la modificación de la Oferta de Interconexión de Referencia de Telefónica de España S.A.U. (MTZ 2002/7459).

La resolución por la que se aprobó la oferta de referencia<sup>11</sup> estableció que Telefónica debe enviar con carácter mensual a esta Comisión una serie de ficheros sobre el servicio AMLT.

### II.9.2 Análisis

Telefónica propone reducir la frecuencia de envío de las informaciones sobre AMLT. Cabe distinguir los informes de solicitudes de alta e inhabilitación de AMLT, la cantidad de Líneas AMLT o planta en servicio; y los indicadores de calidad.

A continuación se analizan los elementos anteriores:

- Informe de solicitudes de alta e inhabilitación de AMLT: la información de tipo operativo de estos formularios no necesita ser comprobada periódicamente teniendo en cuenta que la oferta AMLT se encuentra ya en una etapa de madurez. En consecuencia se considera que Telefónica debe cesar en el envío de esta información.
- Cantidad de Líneas AMLT:
  - el dato de global de líneas AMLT es utilizado por los servicios de esta Comisión de forma individual y asociado con el resto de servicios mayoristas prestados sobre la línea telefónica. En consecuencia se debe mantener la obligación de envío de la cantidad de líneas AMLT, y seguir haciéndolo de forma mensual. Se requiere indicar adicionalmente cuántas de estas líneas se prestan asociadas a productos de banda ancha;
  - Cantidad de líneas nuevas en el mes por modalidad: continuar enviando este dato de la misma forma que actualmente.
- Indicadores de Calidad del Servicio AMLT: se propone seguir recibéndolos mensualmente junto con el resto de informaciones AMLT indicadas.

Además se ha detectado la necesidad de tener conocimiento del número de líneas de AMLT que están asociadas a los diferentes productos mayoristas de banda ancha. Telefónica tiene establecida la obligación de transparencia en los mercados de acceso fijo y de acceso a banda ancha. Asimismo esta Comisión estableció por Resolución<sup>12</sup> que Telefónica debe implementar un procedimiento automático para solicitar y proveer, de forma coordinada y simultánea, el servicio mayorista AMLT y el de acceso al bucle de abonado OBA, bien por acceso indirecto, bien mediante prolongación de par desagregado compartido.

---

<sup>11</sup> Resolución, de 8 de noviembre de 2007, sobre la aprobación de la oferta del servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) de Telefónica de España, S.A.U. (MTZ 2007/361).

<sup>12</sup> Resolución, de 20 de noviembre de 2008, sobre el procedimiento de alta simultánea de línea, AMLT y servicios OBA de acceso indirecto o acceso desagregado compartido (DT 2008-787).

La información del número de líneas de AMLT asociadas a cada producto mayorista de acceso de banda ancha constituye un dato relevante para conocer el estado de desarrollo de la competencia en el mercado de acceso fijo y de acceso a banda ancha, y del funcionamiento de los procedimientos de alta conjunta.

En consecuencia Telefónica deberá desglosar el número de líneas de AMLT en líneas sin banda ancha asociada, líneas AMLT con acceso indirecto y líneas AMLT con prolongación de par desagregado compartido.

En resumen, se propone agrupar en un único formulario, que sería enviado con carácter mensual, la siguiente información:

- Líneas AMLT.
  - Planta total por operador. Indicando cuántas de estas líneas son sobre STB/RDSI e indicando si se prestan sin banda ancha asociada, con acceso indirecto o con prolongación de par en acceso compartido.
  - Cantidad de líneas nuevas en el mes por modalidad (sin/con habilitación de preselección/con modificación/con alta de línea).
- Indicadores de calidad.

## **II.10 INFORMACIÓN SOBRE EL USO DE SERVICIOS MARCO**

### **II.10.1 Concepto**

El conocimiento del grado de utilización del servicio mayorista de acceso a las infraestructuras de obra civil de Telefónica por parte de los distintos operadores alternativos, resulta fundamental para la adecuada monitorización por parte de la CNMC del nivel de desarrollo de la competencia en infraestructuras. En las actuales circunstancias de despliegue simultáneo e intensivo de varias redes NGA, es cada vez más relevante que la CNMC pueda disponer de información debidamente actualizada acerca de dicho parámetro.

### **II.10.2 Análisis**

Mediante la oferta mayorista de acceso a registros y conductos (oferta MARCO), Telefónica ofrece el servicio de acceso a sus infraestructuras de obra civil a los operadores alternativos para el despliegue de sus redes NGA. Los sistemas de Telefónica mantienen el registro detallado de todos los parámetros asociados a la provisión de este servicio, incluyendo el histórico de solicitudes cursadas y de elementos de obra civil cedidos a los operadores. La comunicación periódica de estos parámetros a la CNMC se considera fundamental al objeto antes indicado.

Por tanto, se requiere que Telefónica remita con carácter mensual a la CNMC información relativa al volumen acumulado de solicitudes cursadas o en curso,

así como elementos de infraestructura cedidos, de manera agregada y desglosada por operador (al menos para los 3 operadores con mayor volumen acumulado). Asimismo se requiere información sobre el número de operadores que han firmado contratos MARCo. La tabla siguiente recoge la información que Telefónica debe remitir con carácter mensual:

<b>INDICADOR (volumen acumulado)</b>	<b>Operador 1 (especificar)</b>	<b>Operador 2 (especificar)</b>	<b>Operador 3 (especificar)</b>	<b>Agregado (todos)</b>
Km de subconductos compartidos				
Nº arquetas				
Nº cámaras de registro				
Nº postes				
Nº operadores con despliegue				
Nº total de operadores con el contrato MARCo firmado				
Nº Solicitudes				
% solicitudes en incidencia o saturadas				
% solicitudes finalizadas o en curso				
Análisis realizados por cada solicitud (Reiteraciones de las validaciones)				

En su escrito de alegaciones Telefónica señala que la obtención automática de estos datos requeriría una serie de desarrollos en los sistemas de Telefónica cuya viabilidad y costes no han sido analizados y solicita que no se apruebe el envío periódico de este tipo de informe, que en su caso sea analizado en el procedimiento de revisión de la oferta MARCo y que en caso contrario, esta Comisión debe tener en consideración el coste de los desarrollos asociados a estos informes así como el tiempo necesario para implementarlos.

Es preciso indicar que Telefónica ya está enviando a esta Comisión indicadores de calidad trimestrales que incluyen la siguiente información:

- Km de instalaciones (subconductos)
- Numero de cámaras, registros y postes
- Número de solicitudes cursadas, aceptadas, rechazadas.
- Reiteraciones

En consecuencia para enviar la información relativa a los datos anteriores Telefónica únicamente deberá elaborar el histórico, es decir, el resultado de ir sumando los trimestres acumulados hasta la fecha.

Por su parte, el número de operadores con despliegue y con contrato marco firmado es un dato que es conocido y que puede ser fácilmente enviado por Telefónica.

En resumen, se considera que aportar la información solicitada, dado que Telefónica ya la está procesando con mucho más detalle para entregar los indicadores de calidad, es razonable y conlleva un procedimiento que no puede considerarse en ningún caso gravoso. En consecuencia las alegaciones de Telefónica relativas al coste no se consideran justificadas. En todo caso se considera justificado que disponga Telefónica de un plazo de dos meses para que pueda preparar debidamente los procesos de generación de los datos solicitados.

## **II.11 ACTIVIDAD EN AUTOPRESTACIÓN EQUIVALENTE A SERVICIOS MARCO**

### **II.11.1 Concepto**

Para evaluar el cumplimiento de la obligación de no discriminación la CNMC requiere información acerca de las instalaciones efectuadas por Telefónica en relación con el despliegue de su red de fibra óptica (FTTH).

En particular, entre los indicadores de calidad que Telefónica debe reportar trimestralmente, deben incluirse los correspondientes a su actividad en autoprestación (despliegue FTTH propio de Telefónica), con el fin de que pueda supervisarse el cumplimiento de su obligación de no discriminación.

### **II.11.2 Análisis**

Telefónica ha venido reportando para los indicadores relativos a su actividad valores anormalmente bajos, que evidencian que la definición de dicho valor ha sido malinterpretada por Telefónica.

Por ello es conveniente precisar la información a reportar por Telefónica:

- los tramos de fibra desplegados con carácter trimestral (cada tramo se refiere a un proyecto de instalación concreto que abarque un número determinado de registros en situación de continuidad) así como sus principales características y longitud total, siendo esta última el resultado de sumar la longitud de todas las instalaciones en el trimestre.
- todas las instalaciones efectuadas para constituir la red de acceso de fibra óptica de Telefónica, ya sea en zonas de nueva instalación (zonas greenfield) o en aquéllas donde se superpone a red de acceso de cobre
- los plazos medios de provisión correspondientes a dichos despliegues (instalaciones finalizadas en el trimestre en curso), contabilizados desde el momento de la solicitud interna hasta la finalización de los trabajos.

En su escrito de alegaciones Telefónica, que está reportando datos relativos únicamente a instalaciones en zona sin red de cobre (“greenfield”), aduce que

*“los proyectos de red de distribución FTTH en zona greenfield tienen ventajas que los hacen más comparables a los de los operadores”*. Como consecuencia de ello Telefónica concluye que reportar información sobre cualquier instalación, ya sea zona greenfield o no lo sea, *“dificulta la comparación con los indicadores del despliegue de redes de nueva generación de los operadores a través de MARCo”*.

A ello debe responderse que la información de la que dispone esta Comisión hasta el momento es limitada, al corresponder a una pequeña parte del despliegue real. Como consecuencia de ello también se considera que está sesgada, ya que la mayoría de la información del despliegue permanece oculto para la CNMC. Por tanto se considera más apropiado que Telefónica reporte la información completa, sin perjuicio de que cuando esta Comisión analice su contenido pueda considerar la posible existencia de diferencias entre las dos zonas de despliegue. En cualquier caso se considera justificado que Telefónica reporte los datos de forma diferenciada: por un lado los datos para zona greenfield, y por otro los datos para zona no greenfield.

Asimismo Telefónica se refiere a los altos costes que requiere automatizar este proceso de provisión de información. Este argumento de Telefónica no está justificado, porque Telefónica ya está reportando esta información para la zona greenfield, por lo que tan solo tiene que extender el procedimiento al resto de despliegues, lo que sin duda resulta mucho menos costoso en cuanto a los desarrollos necesarios y la habilitación de procedimientos que hacerlo desde cero. En todo caso se considera justificado que disponga Telefónica de un plazo de dos meses para la adaptación de los procesos de obtención de los datos solicitados.

Por el contrario, Telefónica señala que no es posible aportar la información relativa a los datos de registros asociados a los proyectos de despliegue FTTH de Telefónica dado que no dispone de esta información. Considerando la imposibilidad de su obtención indicada por Telefónica se considera justificado retirar la propuesta y que Telefónica no envíe este dato.

Por su parte Vodafone señala que Telefónica no ha cumplido con la obligación de remitir a la CNMC y comunicar a los operadores alternativos los parámetros de calidad de los servicios de acceso a infraestructuras de obra civil que presta a terceros y de los servicios equivalentes que se presta a sí misma debido a que el desglose de los conceptos asociados a la prestación a operadores no coincide con los conceptos en los que se desglosa la autoprestación, por lo que no es posible una comparativa a efectos de constatar una posible discriminación.

Sobre esta solicitud de Vodafone es preciso señalar que las actividades en autoprestación no son exactamente iguales a las que se llevan a cabo para la provisión del servicio mayorista, de forma que determinadas tareas no se realizan en el primer caso, o bien se realizan de forma distinta. Es por ello que



algunos indicadores en autoprestación no están disponibles (por ejemplo el concepto de respuesta inviable no existe en autoprestación). Por ese mismo motivo el desglose de tareas que recogen los indicadores de calidad es distinto en las dos categorías indicadas.

En resumen Telefónica debe enviar la información indicada, a incluir en los ficheros de indicadores de calidad del servicio MARCo que viene remitiendo a la CNMC con carácter trimestral.

Cabe recordar que la oferta MARCo establece que Telefónica debe facilitar a los operadores que hagan uso del servicio MARCo, vía acceso telemático o mediante correo electrónico, los indicadores de calidad a nivel agregado (todos los operadores), de forma individualizada (valores correspondientes al operador afectado), y los valores correspondientes a las actividades equivalentes de Telefónica.

## **II.12 INFORMACIÓN DE COBERTURA NEBA EN ACCESOS DE FIBRA**

### **II.12.1 Concepto**

El nuevo servicio de acceso mayorista de banda ancha (NEBA) puede contratarse tanto sobre la red de acceso de cobre (tecnologías ADSL2+ y VDSL2) en nodos de acceso compatibles, como sobre la red de acceso de fibra (FTTH). En el caso de la red de acceso de fibra (FTTH), la existencia de cobertura en un domicilio viene dada por la existencia de una CTO (Caja Terminal Óptica) que dé cobertura al mismo. Mediante Resolución<sup>13</sup> se requirió a Telefónica información sobre la cobertura del servicio en accesos de cobre (apartado A) y de fibra (apartado B), de manera trimestral. En particular, se solicitó que, respecto a la cobertura del servicio NEBA en accesos de fibra, Telefónica comunique de manera trimestral el porcentaje de hogares pasados por fibra en cada área de central de cobre.

### **II.12.2 Análisis**

La información del punto B de este requerimiento ha dejado de ser necesaria, al haber otros requerimientos de información que ofrecen información equivalente para hacer el seguimiento de la cobertura de NEBA en la red de fibra, en particular la información general de despliegue de fibra mencionada en el apartado II.5. Por ello se considera justificado dejar de recibir la información de porcentaje de hogares pasados por fibra en cada área de central de cobre.

## **II.13 ENERGÍA OBA**

### **II.13.1 Concepto**

En el acceso desagregado de la OBA de Telefónica, el operador alternativo "coubica" sus equipos en la central de Telefónica, que provee las condiciones necesarias para la instalación de los equipos de los operadores autorizados y

---

<sup>13</sup> Resolución, de 11 de noviembre de 2010, sobre la propuesta de nuevo servicio de acceso mayorista de banda ancha (DT 2009/497).

la conexión entre redes. Telefónica facilita el suministro eléctrico, al ser la titular del inmueble y del servicio ante la compañía eléctrica.

Para obtener el coste de la energía eléctrica a repercutir a los operadores se calcula un precio del kWh a partir de los datos de las facturas satisfechas por Telefónica a sus proveedores eléctricos en cada una de las centrales con cobertura OBA.

Conforme a la resolución DT2010/2396<sup>14</sup> Telefónica debe remitir, con antelación a la entrada en vigor del precio, los datos de facturación que han servido de base para el cálculo del nuevo precio incluyendo el desglose por central y mes de cada importe.

En cumplimiento de lo anterior cada semestre se recibe un correo electrónico de Telefónica. Este incluye una hoja excel con todos los datos requeridos para cada central: potencia por central, importes del término de energía, impuesto eléctrico, otros conceptos de la base imponible y consumo. Sobre la base de los datos mencionados, Telefónica comunica los precios del semestre entrante que se derivan de dicha información, uno para la modalidad de tarifa plana y otro para la modalidad de contadores.

### **II.13.2 Análisis**

Una vez recibida la hoja de datos descrita, los técnicos de la DTSA validan que el cálculo sea conforme a lo establecido por resolución: los datos deben estar completos, existir facturación en cada mes del semestre, alcanzar un porcentaje representativo de la potencia de centrales OBA, etc.

No obstante, si no se recibe la información con suficiente antelación podría no haber tiempo material para subsanar eventuales discrepancias antes de la entrada en vigor del nuevo precio.

Por ello es preciso disponer del envío semestral de datos de facturación de energía y del cálculo del precio con al menos un mes de antelación respecto a la fecha de entrada en vigor del precio al que hace referencia.

En su escrito de alegaciones indica que la disponibilidad de este dato depende de los proveedores de energía eléctrica ya que el precio de la energía se calcula en base a los datos de facturación de todos los suministradores. Telefónica concluye que un retraso por parte de un sólo operador se traducirá indefectiblemente en un retraso de Telefónica. Por tanto Telefónica se muestra contraria a que exista la obligación expresa, pues su cumplimiento no dependería en exclusiva de Telefónica.

---

<sup>14</sup> Resolución, de 5 de diciembre de 2011, sobre la modificación de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA) en relación a los precios de la cubrición y la metodología de revisión de las tarifas eléctricas en la OBA. (DT 2010/2396)

En primer lugar es preciso señalar que la información que debe reportar Telefónica son las facturas que le giran los operadores eléctricos por el suministro durante el semestre que termina cinco meses antes de la fecha que se ha propuesto para el envío semestral de datos de facturación de energía. Debe tenerse en cuenta que Telefónica ya ha estado enviando hasta ahora los datos seis meses de después del semestre vencido por lo que la nueva propuesta tan solo acorta en un mes el plazo.

Asimismo el procedimiento de cálculo del precio de la energía dispone de mecanismos de previsión de eventuales ausencias de facturas sin que el precio quede invalidado (que permiten calcular el nuevo precio cuando no se disponga de datos representativos de centrales que representen hasta el 3% de la potencia declarada total en centrales de cubrición). Por su parte la comunicación del precio, cuyo cálculo y cuya verificación requieren operaciones sujetas a errores, simultáneamente a su entrada en vigor, y por tanto sin tiempo para supervisar y corregir estos posibles errores, representa un problema de seguridad jurídica.

Por todo lo anterior se considera justificado que Telefónica aporte el envío semestral de datos de facturación de energía con el cálculo del precio de la energía de la OBA con al menos un mes de antelación respecto a la fecha de entrada en vigor del precio al que hace referencia, esto es, un mes antes de que comience cada semestre natural.

## **II.14 FECHA DE ENVÍO DE LOS INDICADORES DE CALIDAD OBA Y NEBA**

### **II.14.1 Concepto**

La resolución MTZ2005/1054<sup>15</sup> de modificación de la OBA estableció que Telefónica debe publicar con carácter mensual los parámetros de calidad del servicio de desagregación del bucle que se definen en su Anexo II, reproducidos en el Anexo 7 de la presente resolución. Se trata de diversos indicadores de provisión y gestión de averías de los servicios OBA y de los servicios minoristas relacionados. De modo similar, se estableció el envío de indicadores de calidad de la misma índole para el servicio NEBA<sup>16</sup>.

También se estableció que Telefónica debe remitir, para los servicios de prolongación de par de la OBA, los indicadores de calidad particularizados por operador<sup>17</sup>.

---

<sup>15</sup> Resolución, de 14 de septiembre de 2006, de modificación de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA) de Telefónica de España, S.A.U. (MTZ2005/1054).

<sup>16</sup> Resolución, de 10 de noviembre de 2011, sobre la propuesta de oferta de referencia del servicio NEBA remitida por Telefónica de España, S.A.U. (DT 2011/738).

<sup>17</sup> Resolución, de 2 de abril de 2009, sobre la modificación de la Oferta de acceso al Bucle de Abonado (OBA) en aspectos relacionados con el nivel de calidad del servicio de prolongación del par (DT 2008/196).

### II.14.2 Análisis

Telefónica está enviando mensualmente los indicadores de calidad señalados con una demora excesiva: todavía no ha remitido los datos de julio, agosto y septiembre; no ha remitido hasta agosto los datos de los meses de abril, mayo y junio; y remitió en junio los datos del mes de marzo, en mayo los datos de febrero, etc.

Debe establecerse un plazo de envío que sea suficientemente largo para que dé tiempo a Telefónica a obtener los datos, pero que también sea adecuado para que la CNMC pueda supervisar oportunamente las obligaciones regulatorias.

Telefónica envía el conjunto de los indicadores correspondientes a un determinado mes durante el segundo mes posterior al mes al que corresponden los datos. Se considera que Telefónica podría enviar todos los indicadores excepto uno (el indicador *“Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias”*)<sup>18</sup> durante el mes siguiente, y un indicador durante el segundo mes posterior.

En efecto, el indicador *“Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias”* sólo se puede obtener en el segundo mes posterior al mes al que corresponde el dato. En consecuencia existe un retraso inevitable de un mes adicional en la obtención de este indicador frente al resto de indicadores de calidad, que se pueden obtener en el mes siguiente. Precisamente por ello la definición del indicador establecida se refiere a las solicitudes finalizadas en el penúltimo mes, y no en el último mes, a diferencia del resto de indicadores.

En consecuencia la hoja de envío mensual debe contener los indicadores del mes anterior a excepción del *“Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias”* cuyo dato será de dos meses antes, de acuerdo a lo indicado en su definición. Para dejar constancia al lector en la hoja de datos se deberá explicitar en el correspondiente texto o pie de página explicativo que el indicador *“Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias”* corresponde al mes anterior al mes al que corresponden el resto de indicadores de la hoja.

Por otra parte, respecto a la fecha de envío dentro del mes, conviene no dilatar su remisión, sistemáticamente, hasta finales de mes, de forma que se disponga

---

<sup>18</sup> El indicador de calidad de los servicios mayoristas denominado *“Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias”* se calcula como el porcentaje de solicitudes finalizadas en plazo en el penúltimo mes en relación a aquellas en relación a las que no se ha abierto incidencia alguna imputable a Telefónica durante la provisión y en el plazo de un mes a contar desde la finalización de ésta.

La Resolución DT2007/1409 volvió a indicar que Telefónica deberá calcular este indicador conforme a lo estipulado en la resolución MTZ2005/1054, resaltando que no deberá computar como solicitudes sin incidencias aquellas que hayan generado cualquier tipo de incidencia de provisión o por avería. Finalmente la Resolución DT2012/824 insistió en que para el cómputo no se deberán haber abierto incidencias de provisión o por avería en los 30 días posteriores a la fecha de fin de la solicitud.

de la información con la mayor antelación posible. Una referencia es el plazo de envío del resto de información OBA, que Telefónica envía antes de 12 días a partir del vencimiento del mes<sup>19</sup>.

Los indicadores de calidad se dividen en indicadores sobre la provisión (entregas de servicios) y de averías. En principio la información necesaria para el cálculo de los indicadores de provisión debería estar disponible no más tarde que la del resto de información OBA. No obstante para obtener la información completa cabe esperar cinco días adicionales desde el final del mes para descartar los datos de entregas con incidencias de provisión (también llamadas averías de infancia<sup>20</sup>).

Para los indicadores de averías son necesarios algunos días más para comprobar que se franquean todas las averías y para que se cierren en los casos en los que los operadores no acepten ni rechacen el franqueo.

Teniendo en cuenta lo anterior se propone establecer el envío mensual de los indicadores de calidad OBA (anexo II de la Resolución MTZ2005/1054), de los indicadores de calidad particularizados por operador (resuelve Sexto de la Resolución DT 2008/196) y de los del servicio NEBA (anexo II de la Resolución DT2011/738) antes de 17 días a partir del vencimiento del mes. En el caso del indicador *“Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias”* el dato corresponderá al segundo mes anterior al de la fecha de envío.

Asimismo los indicadores de calidad OBA y NEBA destinados a los operadores deben estar publicados y accesibles vía web para los operadores en el mismo plazo.

## II.15 INDICADORES DE CALIDAD ADICIONALES

### II.15.1 Concepto

En el expediente CNF/DTSA/990/14/AVERIAS<sup>21</sup> se ha puesto de manifiesto la creciente importancia de los datos referentes al mantenimiento de los servicios mayoristas sobre cobre. Los indicadores de calidad definidos por el momento no reflejan magnitudes representativas como el número total de averías ni la

---

<sup>19</sup> El Resuelve Cuarto de la Resolución MTZ2005/1054 estableció el envío antes de doce días a partir del vencimiento del mes de la información de la OBA especificada en el Anexo I de la resolución.

<sup>20</sup> La Resolución DT2011/516, de 2 de junio de 2011, modificó la definición de dos de los indicadores de calidad OBA: *“tiempo medio de provisión”* y *“porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias”*. Esta modificación fue realizada como consecuencia de la inclusión en la OBA de un nuevo tipo de incidencias, denominadas averías de infancia, que pueden ser cursadas en los cinco días siguientes a la finalización de una solicitud de alta, tanto si ha habido aceptación expresa de la entrega del servicio por el operador como si no la ha habido.

<sup>21</sup> Resolución, de 9 de julio de 2015, en virtud de la cual se procede a declarar concluso por desistimiento el conflicto interpuesto por Orange y Vodafone contra Telefónica en relación al mantenimiento de la red de cobre y la gestión de averías de los servicios mayoristas (expediente CNF/DTSA/990/14/AVERIAS).

proporción de ellas cuya responsabilidad no correspondía a Telefónica, ni el impacto de las denominadas paradas de reloj en los plazos totales de resolución.

### **II.15.2 Análisis**

Por lo anterior, se ha identificado la necesidad de que Telefónica remita mensualmente los siguientes indicadores adicionales relativos al mantenimiento de los servicios mayoristas sobre cobre (servicios de acceso desagregado e indirecto, en todas sus modalidades, y AMLT):

- número total de averías, indicando los porcentajes imputados a Telefónica y al operador.
- tiempo total de reparación de averías (sin descontar paradas de reloj) y su percentil 95.
- porcentaje de averías reparadas en plazo según tiempo total

Asimismo, para la adecuada supervisión de las obligaciones de no discriminación, debe completarse dicha información con la siguiente información relativa a los servicios minoristas de acceso telefónico y ADSL:

- porcentaje de averías localizadas en la red de acceso de Telefónica, sobre el total de averías notificadas por sus clientes finales.
- percentil 95 y tiempos medios de resolución efectivos (sin paradas de reloj) y totales (con paradas de reloj).

En su escrito de alegaciones Telefónica señala que sería necesario justificar la necesidad de cada nuevo indicador, por ser una condición necesaria para imponer obligaciones que conllevan gasto de recursos.

Es preciso indicar que para el análisis y la monitorización del tratamiento de las averías resulta imprescindible que la CNMC tenga visibilidad sobre la evolución cuantitativa de las falsas averías. Como ejemplo se puede señalar la problemática detectada en el conflicto ya mencionado, que dio lugar a un procedimiento sancionador todavía pendiente de resolución. Entre los motivos para su incoación está la imputación indebida de falsas averías a los operadores.

Telefónica alega también que el indicador “tiempo total de reparación de averías (sin descontar paradas de reloj)” no es razonable dado que el plazo de resolución de las averías se somete a unos criterios de medición que incluyen las pertinentes paradas de reloj. Telefónica añade que no existe un plazo definido ni en la OBA, ni en la Oferta NEBA ni en la Oferta AMLT para la resolución de averías sin parada de reloj, por lo que este indicador no es obtenible.

Es preciso indicar que este dato no se pretende emplear para computar el Acuerdo de Nivel de Servicio, y que una de las finalidades de los indicadores

es comparar la prestación mayorista y la minorista. Se trata por tanto de tener también la referencia de tiempo total transcurrido en la resolución de la avería para comparar adecuadamente la prestación mayorista y la minorista y analizar la evolución de las paradas de reloj.

Telefónica alega que no entiende el sentido del nuevo indicador “porcentaje de averías localizadas en la red de acceso de Telefónica, sobre el total de averías notificadas por sus clientes finales”, indicando que ni siquiera se puede deducir de él la imputabilidad de las averías.

Volviendo a incidir en la necesidad de comparar la prestación mayorista y la minorista este indicador ofrece una muy buena referencia para este fin, ya que es comparable a las averías de los servicios mayoristas que se producen en el tramo responsabilidad de Telefónica. Por tanto, este indicador minorista equivale a las averías notificadas por los operadores una vez se han sustraído las falsas averías. En consecuencia se considera justificado mantener la propuesta de que este indicador sea enviado junto con el resto.

Telefónica indica que el valor enviado hasta de tiempo medio de resolución ahora descuenta las paradas de reloj por causas imputables al operador y que carece de sentido ofrecer un dato que no resulta comparable con ningún Acuerdo de Nivel de Servicio. De nuevo se considera justificado mantener la propuesta de que sea enviado junto con el resto de indicadores con la finalidad de poder comparar el minorista y el mayorista.

Con respecto a que para calcular el indicador minorista se descuentan las paradas de reloj es oportuno señalar lo incoherente de esta afirmación con lo respondido por la propia Telefónica en el procedimiento de información previa MTZ2015/982<sup>22</sup>, donde Telefónica dice precisamente no disponer de los tiempos medios de reparación descontando las paradas de reloj. En consecuencia, a fin de mejorar la transparencia y evitar ambigüedades en la interpretación de los datos, Telefónica deberá comunicar ambos valores, tal y como se propuso en el informe de audiencia, de manera que se pueda efectuar un adecuado seguimiento de plazos efectivos y plazos totales.

Asimismo en su escrito de alegaciones Telefónica propone que se elimine la columna “Imagenio” de los indicadores de calidad OBA (anexo II de la Resolución MTZ2005/1054), considerando que este servicio como tal se presta muy poco a día de hoy. Se considera justificado que se deje de enviar este indicador.

Finalmente Orange solicita que los indicadores adicionales relativos a la calidad de los servicios OBA y AMLT se extiendan también al servicio NEBA, y que los

---

<sup>22</sup> Información previa iniciada para comprobar el cumplimiento por parte de Telefónica de los niveles de calidad de los servicios OBA, NEBA y ORLA como consecuencia de la huelga de instaladores que está sufriendo desde abril de 2015.

indicadores adicionales también sean facilitados en los correspondientes informes mensuales de calidad que Telefónica facilita a los operadores.

Con respecto a la primera solicitud es preciso indicar que los indicadores adicionales se han propuesto en base a las necesidades detectadas de forma específica para cada servicio. Por tanto no se estima justificado extender los indicadores al servicio NEBA. Con respecto a la segunda solicitud se considera que resulta coherente que los mismos tipos de datos generados por Telefónica estén disponibles tanto para la CNMC como para los operadores. Por tanto está justificado que los indicadores adicionales de servicios mayoristas también sean calculados y facilitados en los informes de calidad de Telefónica para cada operador.

Por otro lado los acuerdos de nivel de servicio son iguales para actuaciones que conlleven o no portabilidad de la numeración. Por consiguiente se considera justificado que los indicadores de calidad para los servicios minoristas y de provisión mayorista de OBA y NEBA no distingan entre actuaciones con y sin portabilidad, sino que sean un indicador conjunto de todas las actuaciones con portabilidad y sin ella. De esta forma se simplificaría la obtención de los datos por parte de Telefónica.

Para el cálculo de un indicador conjunto (que agrupe actuaciones sin y con portabilidad) se debe computar como fecha de entrega de cualquier actuación de provisión, de nuevo sin o con proceso de portabilidad, la fecha de provisión efectiva del servicio. Esto supone un cambio por cuanto hasta ahora Telefónica señalaba en la nota que para la fecha de entrega de provisiones con portabilidad este operador computaba la fecha solicitada por el operador a Telefónica.

Los anexos 7 y 8 recogen los indicadores de calidad OBA y NEBA respectivamente que deberá remitir Telefónica conforme a lo expuesto.

## **II.16 OTRAS CONSIDERACIONES SOBRE INFORMACIONES PERIÓDICAS**

### **II.16.1 Formato estable**

Los diferentes formularios se deberán enviar con la periodicidad indicada, en un formato electrónico estable que permita la extracción de la información mediante herramientas informáticas, y avisando con antelación de los cambios que pueda sufrir el archivo en su estructura.

### **II.16.2 Denominación de los operadores**

En el informe de audiencia se expuso la necesidad de que Telefónica actualice las denominaciones y/o códigos de los operadores cuyos datos son enviados en los diferentes requerimientos de información. Se propuso que Telefónica recogiese los nombres de operadores que en cada momento aparezcan en sus sistemas de provisión, que estos sean homogéneos para todas las partidas de



datos, y que el procedimiento de actualización sea continuo y esté bien determinado.

En este sentido se propuso que las denominaciones de los operadores coincidan con la lista de códigos y nombres de operadores asociada a la plataforma del sistema NEON.

En su escrito de alegaciones Telefónica señala que el cambio solicitado comporta un proceso demasiado complejo, con afectación profunda en muchos sistemas y servicios, y que tendría impacto en la mensajería que se envía a los operadores. Telefónica indica que existe el Código Corto de Operador para la mayoría de servicios (OBA, Indirectos, AMLT, ORLA, etc.), código de operador para portabilidad, código de preselección y el código CODIFI para facturación de los tráficos de interconexión.

De lo indicado por Telefónica se deduce que homogeneizar a uno solo los diferentes códigos que emplea este operador tendría un impacto operativo muy significativo. Por tanto no se considera justificado llevar cabo la homogeneización de los diferentes códigos que emplea Telefónica en un solo tipo de código.

En cambio se considera justificado que cada documento o informe de datos enviado se mantenga actualizado con el tipo de código asociado a cada servicio o proceso. Para ello Telefónica deberá actualizar las denominaciones de los operadores cuyos datos son enviados en los diferentes requerimientos de información incluyendo para cada concepto tanto la referencia de código como la del nombre de operador correspondiente que Telefónica utiliza para ese servicio o proceso.

### **II.16.3 Buzones**

Los datos analizados en los apartados anteriores se enviarán a los buzones de correo que muestra la tabla del anexo 10.

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

## **RESUELVE**

**PRIMERO.-** Telefónica remitirá trimestralmente a la CNMC la siguiente información:

- a. la información de despliegue de nodos descrita en el anexo 1. El envío de la información se realizará antes de 15 días a partir del vencimiento del trimestre objeto del envío.

- b. la información sobre despliegue NGN y numeración VoIP, descrita en el anexo 2. El envío de la información se realizará antes del fin del mes siguiente al del trimestre objeto del envío.
- c. la información de puntos de interconexión descrita en el anexo 3. El envío de la información se realizará antes del fin del mes siguiente al del trimestre objeto del envío.
- d. la información de los indicadores de calidad descritos en el apartado 2 del capítulo “INDICADORES Y NIVELES DE CALIDAD” de la oferta MARCo, incluyendo la información completa correspondiente a su actividad en autoprestación según lo indicado en el Fundamento II.11. Telefónica dispone de un plazo de dos meses desde la fecha de la presente Resolución para comenzar a remitir estos datos. El envío de la información se realizará antes de 10 días a partir del vencimiento del trimestre objeto del envío.

**SEGUNDO.-** Telefónica remitirá mensualmente a la CNMC la siguiente información:

- a. la información de despliegue FTTH descrita en el anexo 4. El envío de la información se realizará antes de 15 días a partir del vencimiento del mes objeto del envío.
- b. la información de servicios OBA y NEBA descrita en el Anexo 5. El envío se realizará antes de 12 días a partir del vencimiento del mes objeto del envío.
- c. la información de AMLT e indicadores de calidad descrita en el anexo 6. El envío se realizará antes de 17 días a partir del vencimiento del mes objeto del envío.
- d. los indicadores de calidad de la OBA especificados en el Anexo II de la resolución MTZ2005/1054 y los indicadores de calidad particularizados por operador (resuelve Sexto de la Resolución DT 2008/196) según lo indicado en el anexo 7, y los indicadores de calidad del servicio NEBA (anexo II de la Resolución DT2011/738), según lo indicado en el anexo 8. Los envíos de la información se realizarán antes de 17 días a partir del vencimiento del mes objeto del envío. Los indicadores de calidad destinados a los operadores deberán estar publicados y accesibles vía web para los operadores en el mismo plazo.
- e. La información relativa al volumen acumulado de solicitudes cursadas o en curso, así como elementos de infraestructura cedidos, de manera agregada y desglosada por operador (al menos para los 3 operadores con mayor volumen acumulado), y

el número de operadores que han firmado contratos MARCo, cumplimentado la tabla indicada en el anexo 9 de acuerdo con lo indicado en el Fundamento II.10. Los envíos de la información se realizarán antes de 17 días a partir del vencimiento del mes objeto del envío. Telefónica dispone de un plazo de dos meses desde la fecha de la presente Resolución para comenzar a remitir estos datos.

**TERCERO.-** Telefónica debe enviar un mes antes del comienzo de cada semestre natural el cálculo del precio de la energía de la OBA y los datos de facturación que lo sustentan incluyendo el desglose por central y mes de cada importe.

**CUARTO.-** Telefónica debe enviar las informaciones descritas mediante correo electrónico a los buzones de correo que muestra la tabla del anexo 10 y respetando lo indicado en el fundamento II.16.

**QUINTO.-** Jazztel, Orange, Telefónica y Vodafone pueden cesar en el envío de las informaciones de pares y conexiones interceptados por nodos (requerimiento DT-INF2010/924).

**SEXTO.-** Telefónica puede cesar en el envío de la información de SICOBA que venía establecido en virtud del anexo 3 del procedimiento DT2006/1586 y en el envío de la información de cobertura NEBA en accesos de fibra (resolución DT 2009/497).

**SÉPTIMO.-** La presente Resolución tendrá efectos al día siguiente de su notificación.

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 1 – Datos de despliegue de nodos (Requerimiento de información asociado al MTZ2008/626)**

A continuación se reproduce la información de despliegue de nodos solicitada en el requerimiento de información asociado al MTZ2008/626, que deberá enviarse en adelante con frecuencia trimestral:

- 1. Datos sobre cambios continuados y evolución de la red que cumplan con la obligación impuesta en el Anexo 1, punto 2.b del análisis de mercados (MTZ 2008/626) “TESAU deberá suministrar a los operadores alternativos que utilizan los servicios mayoristas de referencia y a la CMT con al menos seis meses de antelación información suficiente y de carácter detallado sobre los cambios previstos en la arquitectura y propiedades de su red de acceso incluidos los que, aun no afectando directamente a la prestación del servicio de referencia supongan un cambio potencial o real sobre la oferta de servicios minoristas. La información que suministre TESAU deberá incluir también los efectos sobre la red de acceso de pares metálicos y su impacto sobre los operadores que hacen uso de la misma. Esta información incluirá, en particular, la información sobre sus planes de despliegue de nodos remotos de acuerdo con lo previsto en la Resolución de 31 de julio de 2008 relativa al expediente DT 2007/709”.*

*A estos efectos, se considera que dicha información debe incluir, al menos, lo siguiente:*

- 1. Número de nodos remotos que interceptan bucles y no permiten desagregación<sup>23</sup> desde central (identificados como nodos tipo 2 en DT 2007/709). Asimismo para los nodos de este tipo se indicará:*
  - Número total de pares (ocupados y vacantes) entre el nodo y la central de la que depende.*
  - Número total de pares (ocupados y vacantes) interceptados por los nodos, es decir, pares procedentes de cajas terminales y que dependen del nodo para servicios de banda ancha.*
  - Número máximo de pares del tipo del punto anterior que podrán conectarse al nodo (es decir, “capacidad potencial” del nodo)*
  - Número total de pares desagregados por otros operadores en el momento de la instalación de los nodos.*

*Indicar los datos anteriores sobre nodos y pares tanto en el momento de la comunicación (es decir instalados) así como los relativos a los seis meses posteriores (es decir, previstos).*

---

<sup>23</sup> A estos efectos, se entiende que un nodo no permite desagregación desde central cuando se corta la continuidad metálica del bucle entre central y abonado o cuando existen elementos (como los DSLAM) situados en el subbucle (es decir, en cualquier punto entre la central y el abonado) que no hagan conformado de la señal emitida y causen interferencias en las señales xDSL de los bucles adyacentes que han sido inyectadas desde la central.

2. *Número de nodos remotos que interceptan bucles y sí permiten desagregación desde central (identificados como nodos tipo 4 en DT 2007/709. Asimismo para los nodos de este tipo se indicará:*

- *Número total de pares (ocupados y vacantes) entre el nodo y la central de la que depende.*
- *Número total de pares (ocupados y vacantes) interceptados por los nodos, es decir, pares procedentes de cajas terminales y que dependen del nodo para servicios de banda ancha.*
- *Número máximo de pares del tipo del punto anterior que podrán conectarse al nodo (es decir, “capacidad potencial” del nodo)*

*Indicar los datos anteriores sobre nodos y pares tanto en el momento de la comunicación (es decir instalados) así como los relativos a los seis meses posteriores (es decir, previstos).*

3. *Número de nodos remotos instalados en zonas de nueva construcción y cuyos pares no se prolongan hasta una central (identificados como nodos tipo 3 en DT 2007/709), así como el número de pares totales (activos y vacantes) dependientes del nodo (es decir, pares procedentes de cajas terminales y que dependen del nodo para servicios de banda ancha) y su máximo (“potencial”, como en los nodos anteriores). Indicar los datos anteriores sobre nodos y pares tanto en el momento de la comunicación (es decir instalados) así como los relativos a los seis meses posteriores (es decir, previstos).*

4. *Para cada tipo de nodo mencionado anteriormente, indicar el porcentaje de bucles dependientes de (o interceptados por) nodos sobre el total de bucles y sobre el total de bucles en las centrales con operadores cubricados.*

*El criterio seguido para contabilizar estos elementos debe ser el mismo que el seguido en las bases de datos (por tanto, actualmente, el criterio de red, descrito en la respuesta al requerimiento de información realizado en el seno del DT 2007/709), y no debe cambiar sin justificación.”*

## **Anexo 2 - Datos de despliegue NGN y VoIP del requerimiento DT-INF 2009/398**

A continuación se reproduce la información de FTTH, de NGN y de VoIP solicitada en el requerimiento de información DT-INF 2009/398 asociado a los antiguos mercados 2 (MTZ 2008/447) y 3 (MTZ 2008/1192). Se modifica la frecuencia de envío de los datos del punto 1 a frecuencia trimestral:

*“En consideración a lo señalado y por ser necesario para el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones impuestas, se le requiere a que suministre la información requerida, desglosada como se indica a continuación, en formato electrónico de hoja de cálculo:*

1. *Datos trimestrales sobre los cambios que TESAU haya llevado a cabo en su red de acceso y de transporte para migrarlos hacia una red IP, así como la previsión de evolución prevista a doce meses vista, que cumplan con las obligaciones 2 y 3 mencionadas en el apartado Primero del presente escrito.*

*A estos efectos, se considera que dicha información debe incluir, al menos, lo siguiente:*

*a. Número y situación de los elementos y equipos específicos IMS instalados que componen la red NGN de TESAU (CSCF, HSS, MGW, SGW, SBC...). Para cada tipo de nodo, se deberá indicar:*

- *Capacidad máxima de los elementos en términos de usuarios, sesiones soportadas o volumen de tráfico, dependiendo del tipo de equipo.*
- *En el caso de los equipos que realizan la conversión de la voz en TDM hacia voz en IP, denominados generalmente MGW o Trunk MGW, especificar cuál es la central de conmutación RTC en interconexión a la que estaría asociada y su nivel, para permitir la interconexión de llamadas de voz con otros operadores.*

*b. Indicar los datos anteriores sobre extensiones de los equipos o implantación de nuevos equipos previstos con posterioridad en un plazo de 12 meses, con sus fechas de entrada en servicio previstas.*

*c. Indicar si TESAU tiene instalados o prevé instalar equipos que realicen la función de Access Gateway, también denominados “Line Access Gateway”, asociados en ocasiones a equipos tipo DSLAM (Multi Service Access Node). Estos equipos permiten a los usuarios de TESAU mantener su acceso telefónico tradicional basado en TDM, y realizan la conversión de la voz a IP, para ser transportada y gestionada internamente en la red de TESAU por su red de transporte en IP y por los equipos NGN. Es decir, mediante estos equipos las llamadas de voz de los usuarios RTC no serían gestionadas por las centrales de conmutación de las que depende su acceso, sino que*

*serían gestionadas por la red NGN (CSCF, SIP AS). En el caso de que sea así, indicar la presencia de dichos equipos y su previsión en la red de TESAU, desglosando dicha información por central de conmutación abierta a la interconexión que se vea afectada, e indicando la capacidad total en usuarios diferentes soportados por los equipos instalados.*

- d. Para conocer el grado de avance del despliegue de infraestructura FTTH, mediante la cual será posible ofrecer a los usuarios de TESAU servicios de voz en IP nativos desde el hogar, indicar el número de hogares pasados que estarían dentro del área de cobertura geográfica asociada a cada central de conmutación local abierta a interconexión (se ha de tener en cuenta que las centrales de conmutación de niveles superiores también son locales).*
  - La información de hogares pasados por central de conmutación local debería tener asociado el volumen de numeraciones que podrían en un futuro dejar de depender de la misma.*
- 2. Datos trimestrales sobre el total de accesos de servicios telefónicos basados en técnicas IP y volúmenes de tráfico correspondientes, de forma que se cumpla con la obligación 4 mencionada en el apartado Primero del presente escrito.*

*A estos efectos, se considera que dicha información debe incluir, al menos, lo siguiente:*

*a. Número de accesos para la prestación del servicio telefónico disponible al público basados en técnicas IP contabilizados en el trimestre en cuestión, desglosados por la correspondiente central de conmutación abierta a interconexión. Para cada central se deberá indicar:*

- Número de accesos telefónicos en IP activos sobre fibra (FTTH).*
- Número de accesos telefónicos en IP activos sobre cobre, con voz en IP nativo desde equipos de cliente.*
- Número de accesos telefónicos en IP activos sobre cobre, donde la conversión de la voz a IP no se realiza en equipos de cliente, sino mediante Access Gateway o MSAN en la red de TESAU.*

*b. Para cada tipología de accesos en IP activos, se deberá indicar el volumen de numeración afectada, que ya no depende de la central de conmutación correspondiente, sino que ha pasado a depender de los equipos NGN.*

*c. Las informaciones anteriores se deberán desglosar a su vez por segmento residencial y negocios (profesionales y empresas).*

*d. Volumen de tráfico telefónico cursado en IP, desglosado por segmento residencial y negocios (profesionales y empresas). Asimismo, también se deberá incluir el volumen de tráfico de voz en IP que es*

*intercambiado con otros operadores en interconexión, convirtiéndolo a tráfico TDM mediante las MGW.*

*Por último, cualquier información adicional no especificada en los puntos anteriores, que pueda ser relevante para conocer la evolución de la red NGN de TESAU con antelación y la evolución futura de la interconexión con los operadores, deberá ser aportada a esta Comisión según se vaya produciendo, de conformidad con las obligaciones impuestas a TESAU.”*



### **Anexo 3 - Datos de puntos de interconexión**

#### **Información por cada operador interconectado:**

- Número de Pdl, en los que solo hay enlaces de interconexión por tiempo, por cada tipo de centrales de interconexión (local, metropolitana, tránsito)
- Número de Pdl, en los que hay enlaces de interconexión por capacidad (aunque existan también enlaces de interconexión por tiempo), por cada nivel de interconexión (local, metropolitano, tránsito simple, tránsito doble)
- Número de Pdl para interconexión de circuitos
- Número total de Pdl de acuerdo a:
  - Tipo: ópticos, eléctricos en dependencias de Telefónica de España S.A.U. o eléctricos en dependencias del operador
  - Número de Pdl translocales y transmetropolitanos
  - Exclusividad del Pdl: compartido o exclusivo

Por cada Pdl de cada operador:

- Centrales frontera asociadas
- Tipo: óptico, eléctrico en dependencias de Telefónica de España S.A.U. o eléctrico en dependencias del operador
- Funcionalidad: Tráfico conmutado y/o interconexión de circuitos
- Número de enlaces por tiempo Internet fecha de constitución y fecha de la última actualización
- Número de enlaces por tiempo Voz fecha de constitución y fecha de la última actualización
- Número de enlaces por capacidad Internet fecha de constitución y fecha de la última actualización
- Número de enlaces por capacidad voz, indicando identidad del Pdl, nivel de interconexión, fecha de constitución y fecha de la última actualización

#### **Anexo 4 –Despliegue FTTH (Requerimiento de información asociado al MTZ2008/626)**

La información deberá incluir, al menos, cada central cabecera óptica (código MIGA) y las áreas (actualmente cubiertas por centrales tradicionales, nodos o aún no cubiertas) que serán absorbidas por ella (con código MIGA) a corto plazo (seis meses al menos), así como la fecha desde la cual son operativas (o la previsión de fecha). Adicionalmente, se deberá detallar también el número de hogares y fincas pasados para cada central (e indicar el número total de centrales de cada tipo) en el momento de la comunicación y la previsión en el horizonte temporal previsto en el análisis de mercados.

## **Anexo 5 – Información de servicio OBA/NEBA**

Se deben enviar con periodicidad mensual los siguientes formularios:

- Indirectos por central: información sobre la planta de los productos mayoristas de acceso indirecto. Esta información debe estar desagregada por:
  - Servicios: NEBA FTTH, NEBA xDSL, GigADSL, ADSL-IP regional, ADSL-IP Nacional, ADSL-IP Total, LAG y pPals.
  - Subdividir por modo las modalidades de filtrado ya disponibles “ADSL-IP nacional”, “ADSL-IP regional” y “NEBA” añadiendo “con STB” y “sin STB”.
  - Central
  - Operador
  - Filtro ‘por provincia’ o ‘demarcación’.
- Evolución Mercado: información sobre la planta de líneas minoristas de banda ancha y de accesos indirectos. Esta información debe estar desagregada por:
  - Servicios. Incluyendo NEBA FTTH, NEBA xDSL, GigADSL, ADSL-IP regional, ADSL-IP Nacional, ADSL-IP Total, VDSL IP, minorista ADSL y minorista FTTH.
  - Modo STB/RDSI y con o sin STB
  - Velocidad o tipo
  - Operador
  - Filtro ‘por provincia’ o ‘demarcación’.

Además debe constar un glosario explicativo de las velocidades o 'tipo' y una tabla con información de planta del servicio de TV.

- Prolongación de par: este formulario incluye una tabla con la información el histórico mensual del número de pares desagregados por operador.

Además debe contener tres tablas (Desagregado, Compartido sin STB y Compartido) que permitan extraer el número de solicitudes recibidas, solicitudes rechazadas y altas finalizadas en el mes por cada operador. Para los casos Desagregado y Compartido sin STB se debe desglosar la información distinguiendo entre vacante y ocupado (este último con y sin portabilidad).

- Infraestructuras OBA: para cada operador ubicado en cada central se debe remitir la siguiente información de la planta de servicios de desagregación: provincia, número de jaulas (básicas, externas), número de UNC's (pequeñas, grandes), tendidos de cable interno (desagregado, compartido), tendidos de cable interno (desagregado, compartido), bucles desagregados (TCI, TCE), bucles compartidos (TCI, TCE), pares por central , porcentaje de ocupación del tendido de cable interno en desagregado y

en compartido, líneas de ADSL mayorista, líneas de ADSL minorista, entrega de señal por modalidad y variante<sup>24</sup>, tipo de Pdl (eléctrico u óptico), ubicación en sala de Telefónica o en sala de Operador, total de bucles alquilados, accesos indirectos, y total de bucles, de pares desagregables y de ADSL.

- Demarcaciones PAIs: debe dar información sobre el número de puertos de conexión detallada
  - Servicios: ADSL-IP (niveles provincial y nacional), GigADSL y NEBA.
  - Operador.
  - Demarcación.
  - Capacidad del PAI.
  - En los de tipo NEBA debe poner a disposición dos tipos de información en cada demarcación geográfica: número de puertos por tipo de acceso físico (GbE, 10 GbE, etc.) y capacidad total contratada de cada tipo de Qos (BE, ORO, RT).

Debe haber una tabla resumen para cada tipo de indirecto (para ADSL-IP, GigADSL y NEBA).

- Resumen Evolución Gráfico: tabla resumen con el número de líneas de los dos últimos meses y un año antes, variación media mensual en el último año y altas netas del último año. Servicios: minorista Telefónica desglosando por xDSL y FTTH, ADSL IP Total, ADSL IP, GigADSL, ADSL IP Regional, NEBA cobre, NEBA FTTH, acceso desagregado, compartido con/sin STB, indirecto desnudo, porcentaje de bucle sobre total mayoristas, y número de líneas mayoristas de los tres principales operadores.

Tabla y gráfico con el histórico de altas netas por mes de los productos mayoristas.

---

<sup>24</sup> Cámara multioperador, circuito punto a punto, capacidad portadora, utilización de infraestructuras de interconexión (equipos en servicio, fibras ópticas vacantes, nuevas fibras, distinguiéndose si nodo frontera y central frontera coinciden o no), entrega de señal mediante enlace radio.

## **Anexo 6 – Información AMLT e indicadores de calidad AMLT**

Se debe enviar con periodicidad mensual un formulario con la siguiente información:

- Líneas AMLT.
  - Planta total por operador. Indicando cuántas de estas líneas son sobre STB/RDSI e indicando si se prestan sin banda ancha asociada, con acceso indirecto o con prolongación de par en acceso compartido.
  - Cantidad de líneas nuevas en el mes por modalidad (sin/con habilitación de preselección/con modificación/con alta de línea).
- Indicadores de calidad:
  - Para las modalidades de AMLT con/sin actuaciones de preselección, con activación de línea, y los servicios minoristas STB y alta de línea se deben consignar los siguientes indicadores:
    - tiempo medio de provisión del servicio
    - tiempo de Provisión del servicio (Percentil 95)
    - grado de cumplimiento respecto a la fecha de compromiso
    - tasa de solicitudes denegadas en el mes
    - número de reclamaciones por cada 100 líneas (provisión, infraestructura, facturación)
    - tiempo medio de resolución de reclamaciones de provisión (provisión, infraestructura, facturación). Para las reclamaciones de infraestructura se calcularán dos indicadores: uno descontando las paradas de reloj y otro sin descontar las paradas de reloj.
    - número de averías de infancia en el mes.
    - número total de averías, indicando los porcentajes imputados a Telefónica y al operador
    - porcentaje de averías reparadas en plazo según tiempo total

## **Anexo 7 – Indicadores de calidad OBA**

Se debe enviar con periodicidad **mensual** un formulario excel con la siguiente información:

### ***Servicios sobre los que TESAU debe detallar los indicadores de calidad***

#### **1. Servicios prestados por TESAU a otros operadores**

*Prolongación de par* para acceso compartido y para acceso completamente desagregado y compartido sin STB. Para los indicadores de mantenimiento se considerarán separadamente los pares acogidos al servicio de mantenimiento Premium aplicado a la reparación de averías para este servicio.

*GigADSL o servicio mayorista ADSL a nivel regional:* Para los indicadores de mantenimiento se considerarán separadamente las líneas acogidas al servicio de mantenimiento Premium 6 horas aplicado a la reparación de averías para este servicio.

*ADSL-IP o servicio mayorista ADSL a nivel nacional tanto con STB como sin STB:* se considerarán separadamente las líneas acogidas al servicio de mantenimiento mayorista de 6 horas aplicado a la reparación de averías para este servicio.

#### **2. Servicios finales de TESAU**

*Servicio Telefónico Básico (incluyendo líneas RDSI):* Para los indicadores de mantenimiento se considerarán separadamente las líneas acogidas al Servicio de Mantenimiento Integral Voz de 6 horas aplicado a la reparación de averías, por considerarse la referencia más cercana al servicio de mantenimiento Premium de la OBA.

*Línea ADSL:* se considerarán separadamente las líneas de cliente residencial (*Línea ADSL*) y de cliente no residencial (*Línea ADSL Empresas*).

### ***Definición de los indicadores de calidad de servicio:***

#### **A. Parámetros sobre la provisión de los servicios**

Los indicadores relativos a la provisión de los servicios se deben proporcionar de forma global sobre la totalidad de los pares y también de forma desglosada en función del estado anterior del par (par anteriormente vacante, par sobre el que anteriormente se prestaban servicios xDSL de TESAU o de otro operador, par sobre el que anteriormente se prestaba el STB de TESAU...)

Telefónica deberá publicar además el desglose por operador de cada uno de los indicadores de calidad para las modalidades del servicio de prolongación del par.

A continuación se enumeran los parámetros relativos a la provisión de los servicios:

- Tiempo medio de provisión del servicio:

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

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

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

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

*STB:* el tiempo de provisión se mide desde la recepción de la solicitud del cliente por parte de TESAU hasta el instante en que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso<sup>25</sup>.

*Línea ADSL, Línea ADSL Empresas:* el tiempo de provisión se mide desde la recepción de la solicitud del cliente por parte de TESAU hasta el instante en que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

- Tiempo de provisión del servicio (P95):

Es el tiempo máximo de provisión del servicio medido en días laborables para el 95% de las altas del mes con menores tiempos de provisión (percentil 95).

Este parámetro es aplicable a los mismos servicios que el parámetro “*Tiempo medio de provisión del servicio*”

- Tiempo de provisión del servicio (P99):

Es el tiempo máximo de provisión del servicio medido en días laborables para el 99% de las altas del mes con menores tiempos de provisión (percentil 99).

---

<sup>25</sup> Definición utilizada en el Informe General sobre la calidad de servicio relativa a la prestación del servicio telefónico fijo en España correspondiente al año 2004.

Este parámetro es aplicable a los mismos servicios que el parámetro “*Tiempo medio de provisión del servicio*”

- *Grado de cumplimiento respecto a la fecha de compromiso:*

Es el porcentaje de solicitudes que han sido entregadas dentro de los plazos establecidos. Este parámetro es aplicable a los siguientes servicios:

*Prolongación del par:* el plazo máximo de entrega es el definido para el servicio en la OBA.

*GigADSL:* el plazo máximo de entrega es el definido para el servicio en la OBA.

*ADSL IP:* el plazo máximo de entrega es el plazo de entrega de las conexiones de usuario definido para este servicio.

*STB, Línea ADSL, Línea ADSL Empresas:* el plazo máximo de entrega es la fecha comprometida con el cliente.

- *Tasa de solicitudes denegadas en el mes:*

Se calcula dividiendo el número de solicitudes de alta denegadas en el mes por el número total de solicitudes recibidas en el mes (aceptadas + denegadas). Este parámetro es aplicable a todos los servicios definidos.

- *Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias*

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

## **B. Parámetros sobre el mantenimiento de los servicios**

- *Número de avisos de averías por cada 100 circuitos:*

Cantidad de avisos averías que se han notificado en el último mes por cada 100 líneas, incluyendo tanto las averías por causas imputables a TESAU como por causas imputables al operador.

- *Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos:*

Cantidad de incidencias de provisión que se han notificado en el último mes por cada 100 líneas.

- *Tiempo medio de reparación de averías:*

Se obtendrán dos indicadores: uno descontando las paradas de reloj y otro sin descontar las paradas de reloj. Se mide en horas según la definición dada en la OBA (Apartado 1.5.1.10)<sup>26</sup> y es aplicable a los siguientes servicios:

---

<sup>26</sup> Los tiempos medidos en “horas” empleados en estos procedimientos, se refieren a las horas totales transcurridas desde el origen de tiempos, sin interrupción por horario nocturno, fin de semana, o festivos.



*Prolongación del par y GigADSL:* tiempo transcurrido desde la apertura por el operador autorizado de una incidencia por averías, hasta que la avería ha sido subsanada y el operador autorizado informado de ello (incluye la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia).

*ADSL-IP:* tiempo transcurrido desde la apertura por el operador autorizado de una incidencia por averías, hasta que la avería ha sido subsanada y el operador autorizado informado de ello (incluye la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia).

*STB, Línea ADSL, Línea ADSL Empresas:* tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería hasta el momento en que el elemento del servicio ha restablecido su normal funcionamiento

- *Tiempo de reparación de averías (Percentil 80):*

Es el tiempo máximo de reparación de averías medido en horas para el 80% de las altas del mes con menores tiempos de provisión (percentil 80).

Este parámetro es aplicable a los mismos servicios que el parámetro “*Tiempo medio de reparación de averías*”.

- *Tiempo de reparación de averías (Percentil 95):*

Se obtendrán dos indicadores: uno descontando las paradas de reloj y otro sin descontar las paradas de reloj. Es el tiempo máximo de reparación de averías medido en horas para el 95% de las altas del mes con menores tiempos de provisión (percentil 95).

Este parámetro es aplicable a los mismos servicios que el parámetro “*Tiempo medio de reparación de averías*”.

- *Porcentaje de averías reparadas en el plazo establecido como objetivo*

Es el porcentaje de averías que han sido reparadas dentro de los plazos establecidos. Este parámetro es aplicable a los siguientes servicios:

*Prolongación del par, GigADSL:* el plazo máximo de reparación es el definido en la OBA.

*ADSL IP:* el plazo máximo de reparación es el plazo acordado con el operador para este servicio.

*STB, Línea ADSL, Línea ADSL Empresas:* el plazo máximo reparación es el plazo comprometido con el cliente.

- *Número de averías por línea y año*

Número de incidencias por avería (incluyendo las imputables a TESAU como las imputables al operador) por línea en los últimos 12 meses. Se calcula

dividiendo el número total de averías producidas en los últimos 12 meses por el número medio de líneas en los últimos 12 meses

- Número total de averías, indicando los porcentajes imputados a Telefónica y al operador. Es aplicable a los servicios Prolongación del par, GigADSL y ADSL-IP.
- Porcentaje de averías reparadas en plazo según tiempo total (tiempo medio sin descontar paradas de reloj). Es aplicable a los servicios Prolongación del par, GigADSL y ADSL-IP.

Asimismo, aportará la siguiente información relativa a los servicios minoristas de acceso telefónico y ADSL:

- Porcentaje de averías localizadas en la red de acceso de Telefónica, sobre el total de averías notificadas por sus clientes finales.

INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MAYORISTAS		SERVICIOS MAYORISTAS					
		Prolongación de Par Acceso Compartido	Prolongación de Par Acceso Compartido sin STB	Prolongación de Par Acceso Desagregado	GigADSL	ADSL-IP con STB	ADSL-IP sin STB
<b>PROVISIÓN</b>	<b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio (*)	d.l.					
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)						
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)						
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso						
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%					
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)						
	<b>DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio (*)	d.l.					
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)						
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)						
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso						
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%					
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)						
	<b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>						
	Tiempo medio de Provisión del Servicio (*)	d.l.					
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)						
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)						
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso						
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%					
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)							
<b>DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica</b>							
Tiempo medio de Provisión del Servicio (*)	d.l.						
Tiempo de Provisión del Servicio (P95)							
Tiempo de Provisión del Servicio (P99)							
Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso							
Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%						
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)							
<b>MANTENIMIENTO</b>	Número de averías por cada 100 circuitos	#					
	Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (***)	#					
	Tiempo medio reparación de averías (sin paradas de reloj)						
	Tiempo medio reparación de averías (con paradas de reloj)						
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h					
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95) (sin paradas de reloj)						
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95) (con paradas de reloj)						
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%					
	Número de averías por línea y año	#					
	Número total de averías	#					
	Porcentaje de averías totales imputadas a Telefónica	%					
	Porcentaje de averías totales imputadas a operador	%					
	Porcentaje de averías reparadas en plazo según tiempo total	%					
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>						
	Número de averías por cada 100 circuitos	#					
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos	#					
	Tiempo medio reparación de averías (sin paradas de reloj)						
	Tiempo medio reparación de averías (con paradas de reloj)						
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h					
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95) (sin paradas de reloj)						
Tiempo de reparación de averías (Percentil 95) (con paradas de reloj)							
Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%						
Número de averías por línea y año	#						
Número total de averías	#						
Porcentaje de averías totales imputadas a Telefónica	%						
Porcentaje de averías totales imputadas a operador	%						
Porcentaje de averías reparadas en plazo según tiempo total	%						

(\*): para el tiempo medio de provisión se consideran las averías de infancia imputables a Telefónica abiertas en 5 días.

(\*\*): se calcula como el porcentaje de solicitudes finalizadas en plazo en el penúltimo mes en las que no se ha abierto incidencia alguna imputable a Telefónica durante la provisión y en el plazo de un mes a contar desde la finalización de ésta.

(\*\*\*): se consideran las incidencias por mala instalación y por demora en la provisión; en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta en servicio.

INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MAYORISTAS		SERVICIOS MAYORISTAS			
<i>NOMBRE OPERADOR</i>		Prolongación de Par Acceso Compartido	Prolongación de Par Acceso Compartido sin STB	Prolongación de Par Acceso Desagregado	
<b>PROVISIÓN</b>	<b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>				
	Tiempo medio de Provisión del Servicio (*)	d.l.			
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso				
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%			
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)				
	<b>DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAÚ</b>				
	Tiempo medio de Provisión del Servicio (*)	d.l.			
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso				
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%			
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)				
	<b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>				
	Tiempo medio de Provisión del Servicio (*)	d.l.			
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)				
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)				
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso				
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%			
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)					
<b>DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica</b>					
Tiempo medio de Provisión del Servicio (*)	d.l.				
Tiempo de Provisión del Servicio (P95)					
Tiempo de Provisión del Servicio (P99)					
Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso					
Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%				
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (**)					
<b>MANTENIMIENTO</b>	Número de averías por cada 100 circuitos	#			
	Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (***)				
	Tiempo medio reparación de averías (sin paradas de reloj)				
	Tiempo medio reparación de averías (con paradas de reloj)				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h			
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95) (sin paradas de reloj)				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95) (con paradas de reloj)				
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%			
	Número de averías por línea y año	#			
	Número total de averías				
	Porcentaje de averías totales imputadas a Telefónica	%			
	Porcentaje de averías totales imputadas a operador				
	Porcentaje de averías reparadas en plazo según tiempo total				
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>				
	Número de averías por cada 100 circuitos	#			
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos				
	Tiempo medio reparación de averías (sin paradas de reloj)				
	Tiempo medio reparación de averías (con paradas de reloj)				
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h			
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95) (sin paradas de reloj)				
Tiempo de reparación de averías (Percentil 95) (con paradas de reloj)					
Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%				
Número de averías por línea y año	#				
Número total de averías					
Porcentaje de averías totales imputadas a Telefónica	%				
Porcentaje de averías totales imputadas a operador					
Porcentaje de averías reparadas en plazo según tiempo total					

(\*): para el tiempo medio de provisión se consideran las averías de infancia imputables a Telefónica abiertas en 5 días.

(\*\*): se calcula como el porcentaje de solicitudes finalizadas en plazo en el penúltimo mes en las que no se ha abierto incidencia alguna imputable a Telefónica durante la provisión y en el plazo de un mes a contar desde la finalización de ésta.

(\*\*\*): se consideran las incidencias por mala instalación y por demora en la provisión; en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta en servicio.

INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS MINORISTAS				
		STB (***)	LINEA ADSL	LINEA ADSL Empresas
<b>PROVISIÓN</b>	<b>INDICADORES SOBRE EL CONJUNTO GLOBAL DE PARES</b>			
	Tiempo medio de Provisión del Servicio			
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.		
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso			
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%		
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)			
	<b>DESGLOSE 1: Pares Vacantes y pares sobre los que anteriormente no se prestaban servicios OBA ni xDSL de TESAU</b>			
	Tiempo medio de Provisión del Servicio			
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.		
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso			
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%		
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)			
	<b>DESGLOSE 2: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios OBA de otro operador alternativo</b>			
	Tiempo medio de Provisión del Servicio			
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.		
	Tiempo de Provisión del Servicio (P99)			
	Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso			
	Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%		
	Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)			
	<b>DESGLOSE 3: Pares sobre los que anteriormente se prestaban servicios xDSL de operadores del grupo Telefónica</b>			
	Tiempo medio de Provisión del Servicio			
	Tiempo de Provisión del Servicio (P95)	d.l.		
Tiempo de Provisión del Servicio (P99)				
Grado de Cumplimiento respecto a la fecha de Compromiso				
Tasa de solicitudes denegadas en el mes	%			
Porcentaje de entregas en plazo y sin incidencias (*)				
<b>MANTENIMIENTO</b>	Número de averías por cada 100 circuitos	#		
	Número de incidencias de provisión por cada 100 solicitudes (**)			
	Tiempo medio reparación de averías (sin paradas de reloj )			
	Tiempo medio reparación de averías (con paradas de reloj )			
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95) (sin paradas de reloj)			
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95) (con paradas de reloj)			
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%		
	Número de averías por línea y año	#		
	<b>PARA CLIENTE PREMIUM O 6 HORAS</b>			
	Número de averías por cada 100 circuitos	#		
	Número de incidencias de provisión por cada 100 circuitos			
	Tiempo medio reparación de averías (sin paradas de reloj )			
	Tiempo medio reparación de averías (con paradas de reloj )			
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 80)	h		
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95) (sin paradas de reloj)			
	Tiempo de reparación de averías (Percentil 95) (con paradas de reloj)			
	Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo	%		
	Número de averías por línea y año	#		
	Porcentaje de averías en red de Telefónica sobre el total de averías	#		

(\*): se calcula como el porcentaje de solicitudes finalizadas en plazo en el penúltimo mes en las que no se ha abierto incidencia alguna imputable a Telefónica durante la provisión y en el plazo de un mes a contar desde la finalización de ésta.

(\*\*): en el denominador se considera el número de solicitudes cumplimentadas en lugar de la planta en servicio.

(\*\*\*): se descuentan las paradas de reloj en portabilidad pendiente operador.

## Anexo 8 – Indicadores de calidad NEBA

La lista de indicadores a publicar mensualmente por Telefónica en relación con el servicio NEBA se muestra a continuación.

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

### Anexo 9 – Información MARCO

Se requiere que Telefónica remita con carácter mensual a la CNMC información relativa al volumen acumulado de solicitudes cursadas o en curso, así como elementos de infraestructura cedidos, de manera agregada y desglosada por operador (al menos para los 3 operadores con mayor volumen acumulado). Asimismo se requiere información sobre el número de operadores que han firmado contratos MARCO. La tabla siguiente recoge la información que Telefónica debe remitir con carácter mensual:

<b>INDICADOR (volumen acumulado)</b>	<b>Operador 1 (especificar)</b>	<b>Operador 2 (especificar)</b>	<b>Operador 3 (especificar)</b>	<b>Agregado (todos)</b>
Km de subconductos compartidos				
Nº arquetas				
Nº cámaras de registro				
Nº postes				
Nº operadores con despliegue				
Nº total de operadores con el contrato MARCO firmado				
Nº Solicitudes				
% solicitudes en incidencia o saturadas				
% solicitudes finalizadas o en curso				
Análisis realizados por cada solicitud (Reiteraciones de las validaciones)				

## Anexo 10 – Buzones para el envío de información periódica

Información	email
Informes de preselección y AMLT	<a href="mailto:datos-preseleccion-amlt@cnmc.es">datos-preseleccion-amlt@cnmc.es</a>
Datos OBA y NEBA	<a href="mailto:datos-oba-neba@cnmc.es">datos-oba-neba@cnmc.es</a>
Datos de fibra	<a href="mailto:datos-fibra@cnmc.es">datos-fibra@cnmc.es</a>
Información de interconexión	<a href="mailto:datos-oir@cnmc.es">datos-oir@cnmc.es</a>
Datos MARCo	<a href="mailto:datos-fibra@cnmc.es">datos-fibra@cnmc.es</a>