

## **1.5.5 PROCEDIMIENTOS DE PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACCESO INDIRECTO**

### **1.5.5.1 Procedimiento de Alta de Conexión en Acceso Indirecto GigADSL**

#### **0. Introducción**

El procedimiento de alta de conexión en acceso indirecto permite a un operador solicitar a Telefónica el servicio GigADSL en sus diferentes modalidades y variantes para una línea concreta de abonado.

Asimismo, para la conversión del servicio de acceso compartido a acceso indirecto de un determinado par, también se usará este procedimiento de alta de conexión en acceso indirecto.

Sin perjuicio de que cuando Telefónica se preste a sí misma el servicio mayorista GigADSL o servicio equivalente a nivel minorista no se haga uso de este procedimiento, en caso de limitaciones en la provisión de conexiones de acceso indirecto Telefónica debe dar prioridad a las peticiones de los operadores respecto a las de los clientes propios.

Este mismo procedimiento será aplicable al traspaso de conexiones de GigADSL, que se darán cuando un nuevo operador solicita un alta para una línea que ya disponía de este servicio mayorista o de otro equivalente. En este sentido, el alta con traspaso será de aplicación cuando la línea del cliente se encuentre en alguna de las siguientes situaciones:

- A) TESAU presta el servicio minorista de xDSL al cliente final.
- B) TESAU presta el servicio mayorista GigADSL a otro operador, quien emplea esta conexión para ofrecer el servicio xDSL a un cliente final.
- C) TESAU presta el servicio mayorista GigADSL a otro operador, el cual emplea esta conexión para ofrecer otro servicio mayorista a un PSI. El cliente final recibe el servicio minorista del PSI.
- D) TESAU presta el servicio mayorista ADSL IP a otro operador, quien emplea esta conexión para ofrecer el servicio xDSL a un cliente final.
- E) TESAU presta el servicio mayorista ADSL IP a otro operador, el cual emplea esta conexión para ofrecer otro servicio mayorista a un PSI. El PSI presta el servicio minorista al cliente final.

El traspaso se refiere exclusivamente a las conexiones de usuario que en el momento de la petición se encontraban en servicio.

Lo establecido en este apartado para el alta con traspaso también será de aplicación en los casos de clientes que dispongan del servicio Imagenio con TESAU y pasen a contratar otro servicio de acceso a Internet sobre xDSL basado en GigADSL, o viceversa. Desde el punto de vista de los plazos y los precios, el cambio de Imagenio a GigADSL es equivalente al traspaso de conexión ADSL con cambio de modalidad.

En el alta con traspaso de conexión en que el receptor sea Telefónica, no se hará uso de este procedimiento. Sin embargo, en este caso Telefónica deberá comunicar al operador donante que se va a efectuar este traspaso con una antelación mínima de 5 días laborables a que éste se lleve a cabo. Una vez ejecutada, se comunicará este hecho.

#### **1. Presentación de solicitudes de alta de conexión**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de alta de conexión en acceso indirecto en la página web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto.

El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: alta de conexión de cliente en acceso indirecto
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- indicador de alta con traspaso
- número de teléfono (para xDSL, obligatorio excepto en caso de conexión xDSL sin servicio telefónico)
- nombre completo del cliente
- teléfonos de contacto para cita (fijo, móvil)
- modalidad de la conexión solicitada: O, B, A, J, C, L, M, N, P, T, W, Y, Z, E, F o modalidades VDSL2 1/320, 3/320, 10/800, 25/1, 25/3
- variante: microfiltros ó "splitter" (modalidades VDSL2 sólo admiten variante splitter)
- ITV-usuario
- ICV-usuario
- ITV-PAI
- ICV-PAI
- número administrativo del pPAI<sup>1</sup>
- conexión xDSL sin servicio telefónico (sí/no)
- datos obligatorios para conexión xDSL sin servicio telefónico:
  - portabilidad (sí/no)
  - dirección postal del cliente (en caso de bucle vacante)
  - existe xDSL del operador solicitante sobre la línea (sí/no)

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- dirección postal
- horario preferido por el cliente
- cobertura GigADSL comprobada
- servicios incompatibles verificados con el usuario: hilo musical, teletarificación
- consentimiento para utilizar tecnología ADSL2+, si ello resuelve una situación de invalidez del bucle para la modalidad solicitada<sup>2</sup>.
- consentimiento para instalar "splitter" ante mal funcionamiento con microfiltros
- consentimiento para instalar acometida interior ante mal funcionamiento de instalación con "splitter"
- Servicio de mantenimiento premium
- fecha deseada de alta

---

<sup>1</sup> En los presentes procedimientos la referencia al pPAI se corresponde indistintamente con puerto en el PAI (Punto de Acceso Indirecto) y en el PAI-D (Punto de Acceso Indirecto-Distante)

<sup>2</sup> Se aconseja al operador solicitante el marcado habitual de la opción de consentimiento para utilizar tecnología ADSL2+ en las solicitudes de alta y cambio de modalidad de conexión GigADSL, así como en las de migración de conexiones de pPAI y/o modalidad, salvo en los casos en que expresamente no se desee por utilizar el cliente final un equipo xDSL estricto. Esta opción amplía las posibilidades de asignación de equipamiento de red y minimiza situaciones de rechazo por imposibilidad de utilización de tecnología ADSL.

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Denegación de una solicitud de alta de conexión**

La solicitud de alta de conexión en acceso indirecto sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- abono inexistente en el servicio telefónico de Telefónica de España (excepto para conexión xDSL sin servicio telefónico)
- incompatibilidad entre variante y tipo de línea
- xDSL incompatible con servicios contratados
- el pPAI indicado no está localizado en la demarcación a la que pertenece el bucle
- ITV/ICV ya utilizados en el mismo pPAI
- alcanzado el máximo de conexiones en pPAI
- exceso de ocupación de servicios por unidad básica, según reglas de despliegue
- bucle no cumple las características técnicas para la prestación de la modalidad solicitada
- bucle potencialmente válido con tecnología ADSL2+, pero no se otorgó consentimiento para utilizarla
- solicitud sin indicador de alta con traspaso en línea que ya dispone de xDSL
- alta con traspaso en el que la conexión utiliza tecnología ADSL2+, pero el operador solicitante no otorgó consentimiento para su uso

En particular, no debe dar lugar a la denegación de la solicitud la no concordancia del indicador de alta con traspaso con la información de que disponga Telefónica ni tampoco el estar asociada a una nueva alta de línea telefónica de un abonado si han transcurrido 12 horas desde la finalización del proceso de alta de dicha línea por parte de Telefónica, entendida como el instante en el que el abonado es capaz de realizar y recibir llamadas.

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

En caso de conversión de acceso compartido a indirecto, la denegación de solicitud de alta de acceso indirecto no afectará al estado del par, que seguirá bajo el servicio de acceso compartido.

## **3. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de alta de conexión en acceso indirecto de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información:

### En caso de solicitud aceptada

- Indicar que la solicitud de alta de conexión ha sido aceptada
- Se indicará el número administrativo que servirá para identificar la conexión solicitada
- Cuando el cliente se haya dado de baja en GigADSL o servicio equivalente a nivel minorista prestado por Telefónica en los tres meses anteriores a la presentación de la solicitud, se informará sobre la modalidad y variante que tuvo contratada;

- En caso de bucle con servicio GigADSL o servicio equivalente a nivel minorista prestado por Telefónica activo, se notificará al operador donante en el mismo plazo el inicio del procedimiento de traspaso de su conexión a favor de otro Operador.
- Indicación de que se utilizará tecnología ADSL2+ (en caso de haberse otorgado consentimiento).

#### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: *denegación de solicitud de alta de conexión en acceso indirecto*
  - código de referencia
  - causa concreta de la denegación, según relación en apartado 2
  - fecha de la denegación
3. Si son necesarias actuaciones en el domicilio del abonado, Telefónica tratará de concertar cita con el cliente (que podrá ser cualquier día laborable de lunes a viernes) atendiendo a la fecha deseada de alta, si esta va indicada en la solicitud, o en caso contrario en un plazo de 3 días desde la aceptación de la solicitud vía web y teniendo en cuenta las necesidades de coordinación entre los trabajos y procesos implicados.<sup>3</sup> Si se produce una anulación de cita, Telefónica comunicará esta incidencia y enviará un correo electrónico advirtiendo de la situación en las 4 horas hábiles siguientes, con indicación de la causa de anulación en el campo correspondiente (ausencia del cliente, llamada previa del cliente, etc.). En adelante el cliente, o el Operador en su nombre, concertarán nueva cita con Telefónica.
  4. En caso de producirse alguna incidencia específica de alta de conexión, se procederá su tramitación según el procedimiento de tratamiento de incidencias. Cuando la tramitación de la incidencia suspenda la solicitud de alta, en caso de bucle que tuviera servicio GigADSL activo en el momento de la solicitud se notificará de esta suspensión al operador donante.
  5. En su caso, Telefónica llevará a cabo el traspaso de la conexión según se ha solicitado, garantizando que el usuario afectado no se ve privado del servicio por un período de tiempo superior a 30 minutos, por motivos imputables a Telefónica, salvo en los siguientes casos:
    - si el cambio a modalidad superior origine una incidencia de “Bucle no compatible con la modalidad de xDSL solicitada”
    - si el cambio a una modalidad superior requiere también de un cambio de tecnología de ADSL a ADSL2+ o VDSL2 en cuyo caso dicho plazo se incrementará hasta las 6 horas.
 El plazo de interrupción de 30 minutos tampoco es aplicable a las nuevas altas y conversión de acceso compartido a acceso indirecto.
  6. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico y actualización en la página web, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
    - fecha de alta de conexión en acceso indirecto
    - indicación de instalación de “splitter”
    - indicación de instalación de acometida interior
    - Indicación de instalación con tecnología ADSL2+ (en caso de haberse otorgado consentimiento).

---

<sup>3</sup> Telefónica deberá precisar el punto de contacto al que deben dirigirse.

7. En caso de bucle que tuviera servicio GigADSL activo en el momento de la solicitud, se notificará al operador donante con el mismo plazo del apartado anterior la baja de su conexión

Las tareas a realizar podrán incluir las siguientes:

- En caso de haber solicitado variante con "splitter" se procederá a la instalación del mismo por parte de Telefónica en el domicilio del cliente, salvo que este estuviera previamente instalado. La instalación de "splitter" en el domicilio del abonado se acompañará de la verificación de compatibilidad del bucle para xDSL. Sin perjuicio de lo anterior, cuando el "splitter" hubiera sido instalado con anterioridad en el domicilio del abonado, pero el servicio GigADSL hubiera estado de baja por un período de más de 3 meses a la fecha de la nueva petición de alta, Telefónica deberá llevar acabo la comprobación del "splitter", sustituyéndolo si fuera necesario, y asimismo deberá proceder a la verificación de la compatibilidad del bucle para xDSL.
- En caso de haber solicitado la variante con microfiltros y haber otorgado consentimiento para instalar "splitter" si se detectara un potencial mal funcionamiento futuro de la conexión, Telefónica procederá a la instalación de "splitter" cuando sea preciso.
- Cuando se hubiera otorgado consentimiento para instalar acometida interior, ante un potencial mal funcionamiento futuro de una conexión con "splitter", se procederá a dicha instalación cuando sea preciso.

#### **4. Incidencias específicas de provisión en este procedimiento**

Están tipificadas las siguientes incidencias en la tramitación de solicitud de alta de conexión en acceso indirecto:

- Bucle no compatible con la modalidad de xDSL solicitada
- Bucle potencialmente compatible para la modalidad solicitada con tecnología ADSL2+, pero no se otorgó consentimiento para utilizarla.
- Cliente ausente, tras no haber sido posible concertar cita
- Cliente desiste de su petición
- La comunicación de Incidencia para el caso de "Bucle no compatible con la modalidad de xDSL solicitada", contendrá, además de la información que estipula el procedimiento de gestión de incidencias, los valores de los parámetros que justifican esta incompatibilidad.

#### **5. Plazos**

El alta de conexión en acceso indirecto se producirá en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha de alta deseada, o bien ésta sea anterior al vencimiento del plazo máximo, el plazo máximo en días laborables a contar desde la recepción de la solicitud será el que aparece en la siguiente tabla:

<i>Conexiones con servicio telefónico</i>	
Alta sin traspaso en variante con splitter	12 días
Alta sin traspaso en variante con microfiltros	12 días
Alta con traspaso en la que haya instalación de splitter y/o cambio de modalidad	10 días
Alta con traspaso sin instalación de splitter o cambio de modalidad	5 días
Cambio acceso compartido a acceso indirecto	12 días
Alta con traspaso que requiera trabajo en central	12 días

<i>Conexiones sin servicio telefónico</i>	
Alta conexión sin servicio telefónico (bucle vacante)	12 días
Alta conexión sin servicio telefónico (sin xDSL activo del operador solicitante) sin portabilidad	12 días
Alta conexión sin servicio telefónico (sin xDSL activo del operador solicitante) con portabilidad	12 días <sup>4</sup>
Alta conexión sin servicio telefónico (xDSL ya activo del operador solicitante) sin portabilidad	5 días
Alta conexión sin servicio telefónico (xDSL ya activo del operador solicitante) con portabilidad	5 días <sup>5</sup>

### 1.5.5.2 Procedimiento de Baja de Conexión en Acceso Indirecto GigADSL

#### 0. Introducción

El procedimiento de baja de conexión en acceso indirecto permite a un operador solicitar a Telefónica la baja en el servicio GigADSL para una línea concreta de abonado.

El procedimiento de baja de conexión de acceso indirecto sólo podrá iniciarse por solicitud del operador que tiene contratado el servicio GigADSL para esa conexión. Si Telefónica recibiera solicitudes de baja deberá remitirlas al operador que preste el servicio GigADSL al abonado para que este proceda a enviar la solicitud de tramitación de la baja.

Cuando el abonado desee contratar con TESAÚ un servicio incompatible con xDSL, o bien solicite el paso de línea analógica a RDSI o viceversa, previamente a la ejecución de cualquiera de estas actuaciones en el servicio de TESAÚ, deberá haberse tramitado la solicitud de baja de GigADSL a petición del cliente, mediante procedimiento iniciado por el operador autorizado.

Excepcionalmente, en el caso de que un abonado de TESAÚ solicite la baja en el servicio telefónico, pase al estado de suspensión por impago, o solicite el cambio de domicilio con cambio de central, el procedimiento de baja en el servicio GigADSL podrá ser iniciado por TESAÚ. En estos casos, TESAÚ comunicará al operador autorizado que se llevará a cabo la baja como mínimo 2 días antes de hacerse efectiva, indicando el motivo de la misma (baja del abonado, suspensión por impago o cambio de domicilio con cambio de central).

En el caso en el que se produzca un cambio de titular de la línea sin baja previa del servicio telefónico y existiendo una conexión GigADSL asociada a dicha línea, TESAÚ no dará de

<sup>4</sup> Plazo aplicable a la entrega de la conexión xDSL. El proceso de portabilidad se tramita una vez entregada la conexión xDSL (véase apartado específico).

<sup>5</sup> Plazo aplicable a la aceptación de la solicitud. El proceso de portabilidad se tramita una vez aceptada la solicitud (véase apartado específico).

baja la conexión GigADSL asociada. TESAU deberá comunicar al operador autorizado que se producirá un cambio del titular de la línea con 2 días de antelación antes de que sea efectivo dicho cambio.

### **1. Presentación de solicitudes de baja de conexión**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de baja de conexión en acceso indirecto en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: baja de conexión de cliente en acceso indirecto
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo de la conexión
- número de teléfono sobre el que está instalada la conexión

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- nombre completo del cliente
- dirección postal
- fecha deseada de baja

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

### **2. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de baja de conexión en acceso indirecto de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará la solicitud de baja antes de 2 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando que la solicitud de baja de conexión ha sido aceptada.
3. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - fecha baja de conexión en acceso indirecto

### **3. Plazos**

El plazo máximo en el que se efectuará la baja de conexión en acceso indirecto será de 5 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

La fecha de finalización en la facturación de las cuotas mensuales de la conexión que se da de baja viene determinada por el momento en que se produzca la baja efectiva. Cuando dicha baja efectiva se demore más allá del plazo máximo fijado en el párrafo anterior, si el

operador no ha solicitado expresamente una fecha posterior, Telefónica dejará de facturar una vez vencido este plazo máximo. En el caso de que el operador hubiera solicitado una fecha posterior al plazo máximo fijado en el párrafo anterior, el cese de la facturación se producirá al día siguiente de la fecha solicitada por el operador.

### **1.5.5.3 Procedimiento de cambio de modalidad en una conexión GigADSL**

#### **0. Introducción**

El procedimiento de cambio de modalidad en una conexión permite a un operador solicitar a Telefónica la modificación en la modalidad del servicio GigADSL (O, A, B, J, C, L, M, N, P, T, W, Y, Z, E, F o modalidades VDSL2 1/320, 3/320, 10/800, 25/1, 25/3) de una conexión concreta de abonado.

Simultáneamente al cambio de modalidad en la conexión también se permite tramitar la instalación de “splitter”. En este caso, y a diferencia de lo que sucede en la ejecución de una solicitud de alta de conexión con filtrado centralizado, el servicio de instalación de “splitter” no incluye las pruebas de funcionamiento extremo a extremo que se realizan en central y en domicilio del abonado.

#### **1. Presentación de solicitudes de cambio de modalidad**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de cambio de modalidad de conexión en acceso indirecto en la página web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: cambio de modalidad en una conexión
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo de la conexión
- número de teléfono sobre el que está instalada la conexión (obligatorio excepto en el caso de acceso indirecto sin servicio telefónico)
- nueva modalidad de conexión solicitada: O, A, B, J, C, L, M, N, P, T, W, Y, Z, E, F o modalidades VDSL2 1/320, 3/320, 10/800, 25/1, 25/3

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- nombre completo del cliente
- dirección postal
- indicación para proceder a la modificación de ITV/ICV
- ITV-usuario
- ICV-usuario
- ITV-PAI
- ICV-PAI
- fecha deseada del cambio
- consentimiento para utilizar tecnología ADSL2+, si ello resuelve una situación de invalidez del bucle para la modalidad solicitada.



- indicación para proceder a la instalación de “splitter”<sup>6</sup>
- consentimiento para instalar acometida interior ante mal funcionamiento de instalación con “splitter”
- fecha deseada de cambio de modalidad

Los campos de ITV/ICV que no se vayan a modificar se podrán dejar en blanco.

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Denegación de una solicitud de cambio de modalidad en una conexión**

La solicitud de modificación de modalidad sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- alcanzado el máximo de conexiones en pPAI: la suma de los SCR de las conexiones activas hace que con la modificación solicitada se supere la velocidad en el pPAI, cuando no está desactivado el Control de Admisión de Conexiones (CAC).
- bucle no cumple las características técnicas para la prestación de la modalidad solicitada
- bucle potencialmente válido con tecnología ADSL2+, pero no se otorgó consentimiento para utilizarla
- exceso de ocupación de servicios por unidad básica, según reglas de despliegue
- ITC/ITV ya utilizados en el mismo pPAI

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

Cuando se deniegue la solicitud de cambio de modalidad en una conexión, quedará aprovisionada la modalidad anterior que tuviera dicha conexión.

## **3. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de cambio de modalidad de conexión de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información

### En caso de solicitud aceptada

- Indicar que la solicitud de modificación de modalidad ha sido aceptada
- Indicación de que se utilizará tecnología ADSL2+ (en caso de haberse otorgado consentimiento).

### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: *denegación de solicitud de cambio de modalidad en la conexión*
  - código de referencia
  - causa concreta de la denegación, según relación en apartado 3
  - fecha de la denegación
3. Si son necesarias actuaciones en el domicilio del abonado, Telefónica tratará de concertar cita con el cliente (que podrá ser cualquier día laborable de lunes a viernes) atendiendo a la fecha deseada de alta, si esta va indicada en la solicitud, o en caso

<sup>6</sup> Para las modalidades VDSL2 debe indicarse esta opción si el splitter no ha sido previamente instalado puesto que dichas modalidades sólo admiten la variante de filtrado centralizado

contrario en un plazo de 3 días desde la aceptación de la solicitud vía web y teniendo en cuenta las necesidades de coordinación entre los trabajos y procesos implicados. Si se produce una anulación de cita, Telefónica comunicará esta incidencia y enviará un correo electrónico advirtiendo de la situación en las 4 horas hábiles siguientes, con indicación de la causa de anulación en el campo correspondiente (ausencia del cliente, llamada previa del cliente, etc.). En adelante el cliente, o el Operador en su nombre, concertarán nueva cita con Telefónica.

4. En caso de producirse alguna incidencia específica de instalación de “splitter”, se procederá a su tramitación según el procedimiento de tratamiento de incidencias.
5. Acordar con el operador la fecha y hora en que se va a llevar a cabo el cambio de modalidad de la conexión.
6. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico y actualización en la página web, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - Fecha de cambio de modalidad en la conexión
  - En su caso, fecha de instalación de “splitter”
  - En su caso, indicación de instalación de acometida interior
  - Indicación de instalación con tecnología ADSL2+ (en caso de haberse otorgado consentimiento).

#### **4. Incidencias específicas de provisión en este procedimiento**

Están tipificadas las siguientes incidencias en la tramitación relativas a la instalación de “splitter”:

- Bucle no compatible con la modalidad de xDSL solicitada
- Bucle potencialmente compatible para la modalidad solicitada con tecnología ADSL2+, pero no se otorgó consentimiento para utilizarla.
- Cliente ausente, tras no haber sido posible concertar cita
- Cliente desiste de su petición

#### **5. Plazos**

El cambio de modalidad en conexión en se producirá en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha de alta deseada, o bien esta esté comprendida en los 10 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud, el plazo máximo en el que se efectuará el cambio de modalidad en una conexión será de 10 días laborables si hay instalación de splitter, 5 días laborables si no hay instalación de splitter o 12 días laborables si requiere trabajos en central, desde la recepción de dicha solicitud.

### **1.5.5.4 Procedimiento de cambio de ITV/ICV en una conexión GigADSL**

#### **0. Introducción**

El procedimiento de cambio de ITV/ICV en una conexión permite a un operador solicitar a Telefónica la modificación en los identificadores de trayecto virtual y de canal virtual asociados a una línea concreta de abonado.

## 1. Presentación de solicitudes

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de cambio de ITV/ICV en una conexión en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: cambio de ITV/ICV en una conexión
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo de la conexión

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- nombre cliente
- dirección postal
- ITV-usuario
- ICV-usuario
- ITV-PAI
- ICV-PAI
- fecha deseada del cambio

Los campos de ITV/ICV aparecen como opcionales debido a que aquéllos que no se vayan a modificar se podrán dejar en blanco.

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## 2. Denegación de una solicitud

La solicitud de cambio de ITV/ICV en una conexión sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- ITC/ITV ya utilizados en el mismo pPAI

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

## 3. Interacciones

1. El operador rellenará una solicitud de cambio de ITV/ICV en una conexión de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 2 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información:

#### En caso de solicitud aceptada

- indicar que la solicitud ha sido aceptada

#### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: denegación de solicitud de cambio de ITV/ICV en una conexión
- código de referencia
- causa concreta de la denegación, según relación en apartado 3
- fecha de la denegación

3. Acordar con el operador la fecha y hora en que se va a llevar a cabo el cambio
4. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar en el plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - número administrativo asociado a la conexión solicitada
  - fecha cambio de ITV/ICV en la conexión

#### **4. Plazos**

El cambio de ITV/ICV en una conexión se producirá en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha de alta deseada, o bien esta esté comprendida en los 5 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud, el plazo máximo en el que se efectuará el cambio de ITV/ICV en una conexión será de 5 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

### **1.5.5.5 Procedimiento de Alta de pPAI**

#### **0. Introducción**

El procedimiento de alta de pPAI permite a un operador solicitar a Telefónica la constitución de un nuevo puerto para GigADSL en un PAI o PAI-D.

#### **1. Presentación de solicitudes**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de alta de pPAI<sup>7</sup> en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: alta de pPAI
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- demarcación
- interfaz del pPAI (155 Mbit/s eléctrico, 155 Mbit/s óptico, 34 Mbit/s, 2 Mbit/s)
- indicación de desactivación del Control de Admisión de Conexiones (CAC)

---

<sup>7</sup>La referencia al pPAI se corresponde indistintamente con puerto en el PAI (Punto de Acceso Indirecto) o en el PAI-D (Punto de Acceso Indirecto-Distante)

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- indicación de que se desea puerto en PAI-D
- código MIGA de la central donde se ubicará el PAI-D
- fecha deseada de la habilitación del pPAI

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Denegación de una solicitud**

La alta de pPAI sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- puerto PAI-D solicitado en central no abierta a interconexión
- puerto PAI-D solicitado en central en donde está ubicado el PAI
- puerto PAI-D solicitado en central ubicada fuera del núcleo urbano en donde se localiza el PAI

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

## **3. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de alta de pPAI de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información:

### En caso de solicitud aceptada

- indicar que la solicitud ha sido aceptada
- número administrativo asociado al pPAI habilitado

### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: *denegación de alta de pPAI*
  - código de referencia
  - causa concreta de la denegación, según relación en apartado 3
  - fecha de la denegación
3. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
    - fecha de efectividad del alta de pPAI

## **4. Plazos**

El alta de pPAI se producirá en un plazo de 15 días laborables desde el envío de la solicitud si se trata de un puerto a instalar en un PAI, o bien en un plazo de 30 días laborables desde el envío de la solicitud si se trata de un puerto a instalar en un PAI-D.

Cuando el operador indica en su solicitud una fecha de alta deseada y esta sea posterior a los plazos fijados en el párrafo anterior, el servicio se provisionará en la fecha deseada.

### 1.5.5.6 Procedimiento de baja de pPAI

#### 0. Introducción

El procedimiento de baja de pPAI permite a un operador solicitar a Telefónica la baja de un puerto para GigADSL que el operador tuviera activo en un PAI o PAI-D.

#### 1. Presentación de solicitudes

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de baja de pPAI en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: baja de pPAI
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo del pPAI a dar de baja
- demarcación en la que se encuentra el pPAI a dar de baja

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- Fecha deseada de baja

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

#### 2. Denegación de una solicitud

La baja de pPAI sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- puerto de PAI o PAI-D con conexiones de cliente activas

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

#### 3. Interacciones

1. El operador rellenará una solicitud de baja de pPAI de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 2 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información:

##### En caso de solicitud aceptada

- indicar que la solicitud ha sido aceptada

##### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: denegación de baja de pPAI

- código de referencia
  - causa concreta de la denegación, según relación en apartado 3
3. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
- fecha de la baja

#### **4. Plazos**

La baja de pPAI se producirá en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha deseada, o bien esta esté comprendida en los 5 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud, el plazo máximo en el que se efectuará la baja de pPAI será de 5 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

### **1.5.5.7 Procedimiento de desactivación o activación del cac en pPAI**

#### **0. Introducción**

El procedimiento de desactivación o activación del Control de Admisión de Conexiones (CAC) permite al operador solicitar a Telefónica la modificación en la configuración de esta facilidad en un puerto para GigADSL que el operador tuviera activo en un PAI o PAI-D.

La desactivación del CAC permite eliminar el límite máximo de conexiones por pPAI que son posibles atendiendo a la suma de los valores de SCR de las conexiones de abonado.

#### **1. Presentación de solicitudes**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de desactivación o activación del CAC en pPAI en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: desactivación o activación del CAC en pPAI
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- Fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- Número administrativo del pPAI (puerto en PAI o en PAI-D)
- Desactivación del CAC
- Activación del CAC (excluyente con la anterior)

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- Fecha deseada de desactivación/activación

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de desactivación o activación del CAC en pPAI de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará la solicitud antes de 2 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando que la solicitud ha sido aceptada
3. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - fecha de la desactivación o activación del CAC

## **3. Plazos**

La desactivación o activación del CAC en pPAI se producirá en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha deseada, o bien esta esté comprendida en los 5 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud, el plazo máximo en el que se efectuará la desactivación o activación del CAC en pPAI será de 5 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

### **1.5.5.8 Procedimiento de instalación de ”splitter”**

#### **0. Introducción**

El procedimiento de instalación de ”splitter” permite al operador solicitar a Telefónica el cambio de variante pasando de filtrado mediante microfiltros a filtrado mediante ”splitter”, lo que supone la instalación por parte de Telefónica del ”splitter” en el domicilio del abonado.

A diferencia de lo que sucede en la ejecución de una solicitud de alta de conexión con filtrado centralizado, el servicio de instalación de ”splitter” no incluye las pruebas de funcionamiento extremo a extremo que se realizan en central y en domicilio del abonado.

#### **1. Presentación de solicitudes**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de instalación de ”splitter” en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: instalación de ”splitter”
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo de la conexión
- nombre completo del cliente



- teléfonos de contacto para cita (fijo, móvil)

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- dirección postal
- horario preferido por el cliente
- consentimiento para instalar acometida interior ante mal funcionamiento de instalación con “splitter”

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de instalación de “splitter” de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará la solicitud antes de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando que la solicitud ha sido aceptada
3. Si son necesarias actuaciones en el domicilio del abonado, Telefónica tratará de concertar cita con el cliente (que podrá ser cualquier día laborable de lunes a viernes) atendiendo a la fecha deseada de alta, si esta va indicada en la solicitud, o en caso contrario en un plazo de 3 días desde la aceptación de la solicitud vía web y teniendo en cuenta las necesidades de coordinación entre los trabajos y procesos implicados. Si se produce una anulación de cita, Telefónica comunicará esta incidencia y enviará un correo electrónico advirtiendo de la situación en las 4 horas hábiles siguientes, con indicación de la causa de anulación en el campo correspondiente (ausencia del cliente, llamada previa del cliente, etc). En adelante el cliente, o el Operador en su nombre, concertarán nueva cita con Telefónica.
4. En caso de producirse alguna incidencia específica de instalación de “splitter”, se procederá su tramitación según el procedimiento de tratamiento de incidencias.
5. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico y actualización en la página web, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - fecha de instalación de “splitter”
  - indicación de instalación de acometida interior

Las tareas a realizar podrán incluir las siguientes:

- Cuando se hubiera otorgado consentimiento para instalar acometida interior, ante un potencial mal funcionamiento futuro de la instalación con “splitter”, se llevará a cabo dicha instalación cuando proceda.

## **3. Incidencias específicas de provisión en este procedimiento**

Están tipificadas las siguientes incidencias en la tramitación de solicitud de instalación de “splitter”:

- Cliente ausente, tras no haber sido posible concertar cita
- Cliente desiste de su petición

#### **4. Plazos**

El plazo máximo en el que se efectuará la instalación de "splitter" de 10 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

#### **1.5.5.9 Procedimiento de Alta de conexión en acceso indirecto ADSL IP**

##### **0. Introducción**

El procedimiento de alta de conexión en acceso indirecto ADSL-IP permite a un operador solicitar a Telefónica el servicio ADSL IP en sus diferentes modalidades y variantes para una línea concreta de abonado.

Siempre que hablemos de ADSL IP sin especificar, entenderemos cualquiera de los servicios ADSL IP Nacional, o ADSL IP Nacional Empresas, con todas sus modalidades y variantes existentes.

Sin perjuicio de que cuando Telefónica se preste a sí misma el servicio mayorista ADSL IP o servicio equivalente a nivel minorista no se haga uso de este procedimiento, en caso de limitaciones en la provisión de conexiones de acceso indirecto Telefónica debe dar prioridad a las peticiones de los operadores respecto a las de los clientes propios.

Este mismo procedimiento será aplicable al traspaso de conexiones de ADSL IP, que se darán cuando un nuevo operador solicita un alta para una línea que ya disponía de este servicio mayorista o de otro equivalente. En este sentido, el alta con traspaso será de aplicación cuando la línea del cliente se encuentre en alguna de las siguientes situaciones:

- A) TESAU presta el servicio minorista de xDSL al cliente final.
- B) TESAU presta el servicio mayorista ADSL IP a otro operador, quien emplea esta conexión para ofrecer el servicio xDSL a un cliente final.
- C) TESAU presta el servicio mayorista ADSL IP a otro operador, el cual emplea esta conexión para ofrecer otro servicio mayorista a un PSI. El cliente final recibe el servicio minorista del PSI.
- D) TESAU presta el servicio mayorista GigADSL a otro operador, quien emplea esta conexión para ofrecer el servicio xDSL a un cliente final.
- E) TESAU presta el servicio mayorista GigADSL a otro operador, el cual emplea esta conexión para ofrecer otro servicio mayorista a un PSI. El PSI presta el servicio minorista al cliente final.

El traspaso se refiere exclusivamente a las conexiones de usuario que en el momento de la petición se encontraban en servicio.

Lo establecido en este apartado para el alta con traspaso también será de aplicación en los casos de clientes que dispongan del servicio Imagenio con TESAU y pasen a contratar otro servicio de acceso a Internet sobre xDSL basado en ADSL IP, o viceversa. Desde el punto de vista de los plazos y los precios, el cambio de Imagenio a ADSL IP es equivalente al traspaso de conexión xDSL con cambio de modalidad.

Asimismo, para la conversión del servicio de acceso compartido a acceso indirecto ADSL-IP de un determinado par, también se usará este procedimiento.

También será de aplicación el movimiento de alta con traspaso para la realización de migraciones de conexiones entre diferentes servicios de acceso indirecto titularidad de un mismo Operador.

En este último caso de migración de servicio, el Operador es responsable de preparar adecuadamente la configuración de la conexión migrada para que su cliente final no sufra corte de servicio (ej. manteniendo el ITV/ICV del cliente, el tipo de encapsulado, el direccionamiento IP si es estático, preparando previamente la configuración del cliente en LDAP si es dinámico, etc.).

En el alta con traspaso de conexión en que el receptor sea Telefónica, no se hará uso de este procedimiento. Sin embargo, en este caso Telefónica deberá comunicar al operador donante que se va a efectuar este traspaso con una antelación mínima de 5 días laborables a que éste se lleve a cabo. Una vez ejecutada, se comunicará este hecho.

### **1. Presentación de solicitudes de alta de conexión**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de alta de conexión en acceso indirecto en la página web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: alta de conexión de cliente en ADSL IP
- tipo de servicio: ADSL-IP Nacional o ADSL-IP Empresas Nacional
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- indicador de alta con traspaso (aplicable también para migraciones de conexiones de un mismo operador).
- número de teléfono para xDSL (obligatorio excepto para conexión xDSL sin servicio telefónico)
- nombre completo del cliente
- teléfonos de contacto para cita (fijo, móvil)
- modalidad de la conexión solicitada
- variante: microfiltros ó "splitter" (modalidades VDSL2 sólo admiten variante "splitter")
- ITV-usuario
- ICV-usuario
- tipo de encapsulado ( PPPoE/PPPoA)<sup>8</sup>
- conexión xDSL sin servicio telefónico (sí/no)
- datos obligatorios para conexión xDSL sin servicio telefónico:
  - portabilidad (sí/no)
  - dirección postal del cliente (en caso de bucle vacante)
  - existe xDSL del operador solicitante sobre la línea (sí/no)

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

---

<sup>8</sup> Se aconseja al Operador utilizar preferentemente PPPoE, ya que PPPoA tiende a quedar obsoleto y en algunas situaciones puede ser motivo de incidencia de provisión. **Para las modalidades de acceso indirecto al bucle de abonado basadas en VDSL2 sólo estará disponible la opción PPPoE**

- dirección postal
- horario preferido por el cliente
- cobertura xDSL comprobada
- servicios incompatibles verificados con el usuario
- consentimiento para utilizar tecnología ADSL2+, si ello resuelve una situación de invalidez del bucle para la modalidad solicitada<sup>9</sup>.
- consentimiento para instalar "splitter" ante mal funcionamiento con microfiltros (en atención de avería).
- consentimiento para instalar acometida interior ante mal funcionamiento de instalación con "splitter" (en atención de avería).
- Modalidad de servicio de mantenimiento premium
- fecha deseada de alta

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Denegación de una solicitud de alta de conexión**

La solicitud de alta de conexión en acceso indirecto sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- abono inexistente en el servicio telefónico de Telefónica de España (excepto para conexión xDSL sin servicio telefónico)
- línea fuera de cobertura del servicio y modalidad solicitados.
- incompatibilidad entre variante y tipo de línea
- xDSL incompatible con servicios contratados
- exceso de ocupación de servicios por unidad básica, según reglas de despliegue
- bucle no cumple las características técnicas para la prestación de la modalidad solicitada
- bucle potencialmente válido con tecnología ADSL2+, pero no se otorgó consentimiento para utilizarla
- solicitud sin indicador de alta con traspaso en línea que ya dispone de xDSL o bucle compartido.
- alta con traspaso en el que la conexión utiliza tecnología ADSL2+, pero el operador solicitante no otorgó consentimiento para su uso.
- el sector indicado no es válido para el tipo de ADSL IP pedido.

En particular, no debe dar lugar a la denegación de la solicitud la no concordancia del indicador de alta con traspaso con la información de que disponga Telefónica ni tampoco el estar asociada a una nueva alta de línea telefónica de un abonado si han transcurrido 12 horas desde la finalización del proceso de alta de dicha línea por parte de Telefónica, entendida como el instante en el que el abonado es capaz de realizar y recibir llamadas.

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

---

<sup>9</sup> Se aconseja al operador solicitante el marcado habitual de la opción de consentimiento para utilizar tecnología ADSL2+ en las solicitudes de alta y cambio de modalidad, salvo en los casos en que expresamente no se desee por utilizar el cliente final un equipo ADSL estricto. Esta opción amplía las posibilidades de asignación de equipamiento de red y minimiza situaciones de rechazo por imposibilidad de utilización de tecnología ADSL.

En caso de conversión de acceso compartido a indirecto, la denegación de solicitud de alta de acceso indirecto no afectará al estado del par, que seguirá bajo el servicio de acceso compartido.

### **3. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de alta de conexión en acceso indirecto ADSL-IP de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información:

#### En caso de solicitud aceptada

- Indicar que la solicitud de alta de conexión ha sido aceptada
- Se indicará el número administrativo que servirá para identificar la conexión solicitada.
- En caso de bucle con servicio xDSL o bucle compartido activo, se notificará al operador donante en el mismo plazo el inicio del procedimiento de traspaso de su conexión a favor de otro Operador
- Indicación de que se utilizará tecnología ADSL2+ (en caso de haberse otorgado consentimiento).

#### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: *denegación de solicitud de alta de conexión en ADSL IP*
  - código de referencia
  - causa concreta de la denegación, según relación en apartado 2
  - fecha de la denegación
3. Si son necesarias actuaciones en el domicilio del abonado, Telefónica tratará de concertar cita con el cliente (que podrá ser cualquier día laborable de lunes a viernes) atendiendo a la fecha deseada de alta, si esta va indicada en la solicitud, o en caso contrario en un plazo de 3 días desde la aceptación de la solicitud vía web y teniendo en cuenta las necesidades de coordinación entre los trabajos y procesos implicados<sup>10</sup>. Si se produce una anulación de cita, Telefónica comunicará esta incidencia y enviará un correo electrónico advirtiendo de la situación en las 4 horas hábiles siguientes, con indicación de la causa de anulación en el campo correspondiente (ausencia del cliente, llamada previa del cliente, etc.). En adelante el cliente, o el Operador en su nombre, concertarán nueva cita con Telefónica.
  4. En caso de producirse alguna incidencia específica de alta de conexión, se procederá su tramitación según el procedimiento de tratamiento de incidencias. Cuando la tramitación de la incidencia suspenda la solicitud de alta, en caso de bucle que tuviera servicio ADSL IP activo en el momento de la solicitud se notificará de esta suspensión al operador donante.
  5. En su caso, Telefónica llevará a cabo el traspaso de la conexión según se ha solicitado, garantizando que el usuario afectado no se ve privado del servicio por un período de tiempo superior a 30 minutos, por motivos imputables a Telefónica, salvo en los siguientes casos:
    - si el cambio a modalidad superior originase una incidencia de “Bucle no compatible con la modalidad de xDSL solicitada”

---

<sup>10</sup> Telefónica deberá precisar el punto de contacto al que deben dirigirse.

- si el cambio a una modalidad superior requiere también de un cambio de tecnología de ADSL a ADSL2+ o VDSL2 en cuyo caso dicho plazo se incrementará hasta las 6 horas.

El plazo de interrupción de 30 minutos tampoco es aplicable a las nuevas altas y conversión de acceso compartido a acceso indirecto.

6. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico y actualización en la página web, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - fecha de alta de conexión en ADSL IP
  - Indicación de instalación con tecnología ADSL2+ (en caso de haberse otorgado consentimiento).
7. En caso de bucle que tuviera servicio ADSL o bucle compartido activo en el momento de la solicitud, se notificará al operador donante con el mismo plazo del apartado anterior la baja de su conexión

Las tareas a realizar podrán incluir las siguientes:

- En caso de haber solicitado variante con "splitter" se procederá a la instalación del mismo por parte de Telefónica en el domicilio del cliente, salvo que este estuviera previamente instalado. La instalación de "splitter" en el domicilio del abonado se acompañará de la verificación de compatibilidad del bucle para ADSL.
- En caso de haber solicitado la variante con microfiltros y haber otorgado consentimiento para instalar "splitter" si se detectara un potencial mal funcionamiento futuro de la conexión, Telefónica procederá a la instalación de "splitter" cuando sea preciso. En los servicios ADSL-IP la instalación del splitter puede acompañarse opcionalmente de la instalación también de la acometida interior entre el splitter y el router ADSL del usuario final.

#### **4. Incidencias específicas de provisión en este procedimiento**

Están tipificadas las siguientes incidencias en la tramitación de solicitud de alta de conexión en ADSL IP:

- Bucle no compatible con la modalidad de xDSL solicitada
- Bucle potencialmente compatible para la modalidad solicitada con tecnología ADSL2+, pero no se otorgó consentimiento para utilizarla.
- Cliente ausente, tras no haber sido posible concertar cita
- Cliente desiste de su petición
- La comunicación de Incidencia para el caso de "Bucle no compatible con la modalidad de xDSL solicitada", contendrá, además de la información que estipula el procedimiento de gestión de incidencias, los valores de los parámetros que justifican esta incompatibilidad.
- No es posible configurar PPPoA para esta conexión.

#### **5. Plazos**

El alta de conexión en acceso indirecto se producirá en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha de alta deseada, o bien ésta sea anterior al vencimiento del plazo máximo, el plazo máximo en días laborables a contar desde la recepción de la solicitud será el que aparece en la siguiente tabla:

<i>Conexiones con servicio telefónico</i>	
Alta sin traspaso en variante con splitter	12 días
Alta sin traspaso en variante con microfiltros	12 días
Alta con traspaso en la que haya instalación de splitter y/o cambio de modalidad	10 días
Alta con traspaso sin instalación de splitter o cambio de modalidad	5 días
Cambio acceso compartido a acceso indirecto	12 días
Alta con traspaso que requiera trabajo en central	12 días

<i>Conexiones sin servicio telefónico</i>	
Alta conexión sin servicio telefónico (bucle vacante)	12 días
Alta conexión sin servicio telefónico (sin xDSL activo del operador solicitante) sin portabilidad	12 días
Alta conexión sin servicio telefónico (sin xDSL activo del operador solicitante) con portabilidad	12 días <sup>11</sup>
Alta conexión sin servicio telefónico (xDSL ya activo del operador solicitante) sin portabilidad	5 días
Alta conexión sin servicio telefónico (xDSL ya activo del operador solicitante) con portabilidad	5 días <sup>12</sup>

#### 1.5.5.10 Procedimiento de Baja de conexión en acceso indirecto ADSL IP

##### 0. Introducción

El procedimiento de baja de conexión en acceso indirecto ADSL-IP permite a un operador solicitar a Telefónica la baja en el servicio ADSL IP para una línea concreta de abonado.

El procedimiento de baja de conexión de acceso indirecto sólo podrá iniciarse por solicitud del operador que tiene contratado el servicio ADSL IP para esa conexión. Si Telefónica recibiera solicitudes de baja deberá remitirlas al operador que preste el servicio ADSL IP al abonado para que sea éste quien proceda a enviar la solicitud de baja.

Cuando el abonado desee contratar con TESAÚ un servicio incompatible con xDSL, o bien solicite el paso de línea analógica a RDSI o viceversa, previamente a la ejecución de cualquiera de estas actuaciones en el servicio de TESAÚ, deberá haberse tramitado la solicitud de baja de ADSL IP a petición del cliente, mediante procedimiento iniciado por el operador autorizado.

Excepcionalmente, en el caso de que un abonado de TESAÚ solicite la baja en el servicio telefónico, o el cambio de domicilio con cambio de central, el procedimiento de baja en el servicio ADSL IP podrá ser iniciado por TESAÚ. En estos casos, TESAÚ comunicará al operador autorizado que se llevará a cabo la baja como mínimo 2 días antes de hacerse efectiva, indicando el motivo de la misma (suspensión temporal, baja del abonado o cambio de domicilio con cambio de central).

<sup>11</sup> Plazo aplicable a la entrega de la conexión xDSL. El proceso de portabilidad se tramita una vez entregada la conexión xDSL (véase apartado específico).

<sup>12</sup> Plazo aplicable a la aceptación de la solicitud. El proceso de portabilidad se tramita una vez aceptada la solicitud (véase apartado específico).

En el caso en el que se produzca un cambio de titular de la línea sin baja previa del servicio telefónico y existiendo una conexión ADSL IP asociada a dicha línea, TESAU no dará de baja la conexión ADSL IP asociada. TESAU deberá comunicar al operador autorizado que se producirá un cambio del titular de la línea con 2 días de antelación antes de que sea efectivo dicho cambio.

### **1. Presentación de solicitudes de baja de conexión**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de baja de conexión en acceso indirecto en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: baja de conexión de cliente en ADSL IP
- tipo de servicio: ADSL-IP Nacional o ADSL-IP Empresas Nacional.
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo de la conexión a dar de baja
- número de teléfono sobre el que está instalada la conexión

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- nombre completo del cliente
- dirección postal
- fecha deseada de baja

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

### **2. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de baja de conexión en ADSL IP de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará la solicitud de baja antes de 2 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando que la solicitud de baja de conexión ha sido aceptada.
3. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - fecha baja de conexión en ADSL IP

### **3. Plazos**

El plazo máximo en el que se efectuará la baja de conexión en ADSL IP será de 5 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.



La fecha de finalización en la facturación de las cuotas mensuales de la conexión que se da de baja viene determinada por el momento en que se produzca la baja efectiva. Cuando dicha baja efectiva se demore más allá del plazo máximo fijado en el párrafo anterior, si el operador no ha solicitado expresamente una fecha posterior, Telefónica dejará de facturar una vez vencido este plazo máximo. En el caso de que el operador hubiera solicitado una fecha posterior al plazo máximo fijado en el párrafo anterior, el cese de la facturación se producirá al día siguiente de la fecha solicitada por el operador.

#### **1.5.5.11 Procedimiento de Cambio de Modalidad en una conexión de acceso indirecto ADSL IP**

##### **0. Introducción**

El procedimiento de cambio de modalidad en una conexión permite a un operador solicitar a Telefónica la modificación en la modalidad del servicio ADSL IP de una conexión concreta de abonado.

Se considera cambio de modalidad el cambio entre cualquiera de las modalidades de un mismo servicio ADSL-IP. Es decir, este movimiento implica que el tipo de servicio ADSL-IP no cambia. Por lo tanto, solamente se permiten cambios entre las siguientes modalidades:

- Entre las modalidades Z, O, J, A, C, N, F, E, T o modalidades VDSL2 1/320, 3/320, 10/800, 25/1, 25/3 dentro de los servicios ADSL-IP Nacional.
- Entre las modalidades L, M, P, W, Y dentro de los servicios ADSL-IP Nacional Empresas

Un cambio de modalidad con cambio de tipo de servicio se trata como migración entre servicios del mismo Operador y se realiza mediante el procedimiento de Alta de conexión de acceso indirecto ADSL-IP como se ha descrito en el ap. 1.5.5.9.

Simultáneamente al cambio de modalidad en la conexión también se permite modificar los parámetros ITV/ICV de la interfaz PA (interfaz del cliente final).

Simultáneamente al cambio de modalidad en la conexión también se permite tramitar la instalación de “splitter”. En este caso, y a diferencia de lo que sucede en la ejecución de una solicitud de alta de conexión con filtrado centralizado, el servicio de instalación de “splitter” no incluye las pruebas de funcionamiento extremo a extremo que se realizan en central y en domicilio del abonado.

##### **1. Presentación de solicitudes de cambio de modalidad**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de cambio de modalidad de conexión en acceso indirecto en la página web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: cambio de modalidad en una conexión
- tipo de servicio: ADSL-IP Nacional o ADSL-IP Empresas Nacional.
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax

- direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo de la conexión
- número de teléfono sobre el que está instalada la conexión
- nueva modalidad de conexión solicitada:
  - Z, O, J, A, C, N, F, E, T o modalidades VDSL2 1/320, 3/320, 10/800, 25/1, 25/3 si el tipo de servicio es ADSL-IP Nacional.
  - L, M, P, W, Y si el tipo de servicio es ADSL-IP Empresas Nacional.

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- nombre completo del cliente
- dirección postal
- indicación para proceder a la modificación de ITV/ICV
- ITV-usuario
- ICV-usuario
- consentimiento para utilizar tecnología ADSL2+, si ello resuelve una situación de invalidez del bucle para la modalidad solicitada.
- indicación para proceder a la instalación de “splitter”<sup>13</sup>
- consentimiento para instalar “splitter” ante mal funcionamiento con microfiltros (en atención de avería).
- consentimiento para instalar acometida interior ante mal funcionamiento de instalación con “splitter” (en atención de avería).
- fecha deseada de cambio de modalidad

Los campos de ITV/ICV que no se vayan a modificar se podrán dejar en blanco.

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Denegación de una solicitud de cambio de modalidad en una conexión**

La solicitud de modificación de modalidad sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- línea fuera de cobertura del servicio y modalidad solicitados.
- bucle no cumple las características técnicas para la prestación de la modalidad solicitada
- bucle potencialmente válido con tecnología ADSL2+, pero no se otorgó consentimiento para utilizarla
- exceso de ocupación de servicios por unidad básica, según reglas de despliegue

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

Cuando se deniegue la solicitud de cambio de modalidad en una conexión, quedará aprovisionada la modalidad anterior que tuviera dicha conexión.

## **3. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de cambio de modalidad de conexión de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.

---

<sup>13</sup> Para las modalidades VDSL2 debe indicarse esta opción si el splitter no ha sido previamente instalado puesto que dichas modalidades sólo admiten la variante de filtrado centralizado

2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información

En caso de solicitud aceptada

- Indicar que la solicitud de modificación de modalidad ha sido aceptada
- Indicación de que se utilizará tecnología ADSL2+ (en caso de haberse otorgado consentimiento).

En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: *denegación de solicitud de cambio de modalidad en la conexión*
  - código de referencia
  - causa concreta de la denegación, según relación en apartado 3
  - fecha de la denegación
3. Si son necesarias actuaciones en el domicilio del abonado, Telefónica tratará de concertar cita con el cliente (que podrá ser cualquier día laborable de lunes a viernes) atendiendo a la fecha deseada de alta, si esta va indicada en la solicitud, o en caso contrario en un plazo de 3 días desde la aceptación de la solicitud vía web y teniendo en cuenta las necesidades de coordinación entre los trabajos y procesos implicados. Si se produce una anulación de cita, Telefónica comunicará esta incidencia y enviará un correo electrónico advirtiendo de la situación en las 4 horas hábiles siguientes, con indicación de la causa de anulación en el campo correspondiente (ausencia del cliente, llamada previa del cliente, etc.). En adelante el cliente, o el Operador en su nombre, concertarán nueva cita con Telefónica.
  4. En caso de producirse alguna incidencia específica de instalación de “splitter”, se procederá a su tramitación según el procedimiento de tratamiento de incidencias.
  5. Acordar con el operador la fecha y hora en que se va a llevar a cabo el cambio de modalidad de la conexión.
  6. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico y actualización en la página web, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
    - Fecha de cambio de modalidad en la conexión
    - Indicación de instalación con tecnología ADSL2+ (en caso de haberse otorgado consentimiento).

**4. Incidencias específicas de provisión en este procedimiento**

Están tipificadas las siguientes incidencias en la tramitación relativas a la instalación de “splitter”:

- Bucle no compatible con la modalidad de xDSL solicitada
- Bucle potencialmente compatible para la modalidad solicitada con tecnología ADSL2+, pero no se otorgó consentimiento para utilizarla.
- Cliente ausente, tras no haber sido posible concertar cita
- Cliente desiste de su petición

**5. Plazos**

El cambio de modalidad en conexión en se producirá en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha de alta deseada, o bien esta esté comprendida en los 10 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud, el plazo máximo en el que se efectuará el cambio de modalidad en una conexión será de 10 días laborables si hay instalación de splitter, 5 días laborables si no hay instalación de splitter o 12 días si requiere trabajos en central, desde la recepción de dicha solicitud.

### **1.5.5.12 Procedimiento de cambio de parámetros en una conexión de acceso indirecto ADSL IP**

#### **0. Introducción**

El procedimiento de cambio de parámetros en una conexión permite a un operador solicitar a Telefónica las siguientes modificaciones:

- Modificación en los identificadores de trayecto virtual y de canal virtual (ITV/ICV) asociados a una línea concreta de abonado, en la interfaz del lado del cliente final.
- Modificación del tipo de encapsulado (PPPoA/PPPoE)<sup>14</sup>.

#### **1. Presentación de solicitudes**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de cambio de parámetros en una conexión en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto.

El formulario de solicitud incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: cambio de parámetros en una conexión ADSL-IP.
- tipo de servicio: ADSL-IP Nacional o ADSL-IP Empresas Nacional.
- código de referencia: aportado por el operador.
- identificación del operador solicitante:
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo de la conexión a modificar.
- nuevo ITV-usuario
- nuevo ICV-usuario
- nuevo tipo de encapsulado (PPPoA, PPPoE).

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- nombre cliente
- dirección postal
- fecha deseada del cambio

Para los parámetros que no se desee modificar se dejarán en blanco sus correspondientes campos.

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

#### **2. Denegación de una solicitud**

La solicitud sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

---

<sup>14</sup> Se aconseja al Operador utilizar preferentemente PPPoE, ya que PPPoA tiende a quedar obsoleto y en algunas situaciones puede ser motivo de incidencia de provisión: en las modalidades VDSL2 sólo se admite la opción PPPoE

- valores ITV/ICV fuera de los rangos permitidos.

### **3. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de modificación de conexión de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 2 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información:

#### En caso de solicitud aceptada

- indicar que la solicitud ha sido aceptada

#### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: denegación de solicitud de cambio de parámetros de una conexión ADSL-IP
  - código de referencia
  - causa concreta de la denegación, según relación en apartado 3
  - fecha de la denegación
3. Acordar con el operador la fecha y hora en que se va a llevar a cabo el cambio
  4. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar en el plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
    - número administrativo asociado a la conexión solicitada
    - fecha de finalización de la solicitud de cambio en la conexión

### **4. Incidencias específicas de provisión en este procedimiento**

Están tipificadas las siguientes incidencias en la tramitación relativas al cambio de parámetros de una conexión ADSL-IP:

- No es posible configurar PPPoA para esta conexión.

### **5. Plazos**

El cambio de parámetros en una conexión se producirá en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha de alta deseada, o bien esta esté comprendida en los 5 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud, el plazo máximo en el que se efectuará el cambio solicitado en una conexión, será de 5 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

#### **1.5.5.13 Procedimiento de instalación de ”splitter” en una conexión de acceso indirecto ADSL IP**

##### **0. Introducción**

El procedimiento de instalación de ”splitter” permite al operador solicitar a Telefónica el cambio de variante pasando de filtrado mediante microfiltros a filtrado mediante ”splitter”, lo que supone la instalación por parte de Telefónica del ”splitter” en el domicilio del abonado.

A diferencia de lo que sucede en la ejecución de una solicitud de alta de conexión con filtrado centralizado, el servicio de instalación de “splitter” no incluye las pruebas de funcionamiento extremo a extremo que se realizan en central y en domicilio del abonado.

### **1. Presentación de solicitudes**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de instalación de “splitter” en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: instalación de “splitter”
- tipo de servicio: ADSL-IP Nacional o ADSL-IP Empresas Nacional.
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo de la conexión
- nombre completo del cliente
- teléfonos de contacto para cita (fijo, móvil)

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- dirección postal
- fecha y hora preferidos por el cliente

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

### **2. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de instalación de “splitter” de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará la solicitud antes de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando que la solicitud ha sido aceptada.
3. Telefónica tratará de concertar cita con el cliente (que podrá ser cualquier día laborable de lunes a viernes) atendiendo a la fecha deseada de instalación, si esta va indicada en la solicitud, o en caso contrario en un plazo de 3 días desde la aceptación de la solicitud vía web y teniendo en cuenta las necesidades de coordinación entre los trabajos y procesos implicados. Si se produce una anulación de cita, Telefónica comunicará esta incidencia y enviará un correo electrónico advirtiendo de la situación en las 4 horas hábiles siguientes, con indicación de la causa de anulación en el campo correspondiente (ausencia del cliente, llamada previa del cliente, etc). En adelante el cliente, o el Operador en su nombre, concertarán nueva cita con Telefónica.

4. En caso de producirse alguna incidencia específica de instalación de "splitter", se procederá su tramitación según el procedimiento de tratamiento de incidencias.
5. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico y actualización en la página web, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - fecha de instalación de "splitter"

### **3. Incidencias específicas de provisión en este procedimiento**

Están tipificadas las siguientes incidencias en la tramitación de solicitud de instalación de "splitter":

- Cliente ausente, tras no haber sido posible concertar cita
- Cliente desiste de su petición

### **4. Plazos**

El plazo máximo en el que se efectuará la instalación de "splitter" de 10 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

## **1.5.5.14 Procedimiento de Alta de Mnemónico en acceso indirecto ADSL IP**

### **0. Introducción**

El procedimiento de alta de mnemónico en acceso indirecto ADSL-IP, permite a un operador solicitar a Telefónica los mnemónicos que posteriormente utilizarán sus clientes finales para acceder al servicio.

### **1. Presentación de solicitudes de alta de Mnemónico**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de alta de mnemónico en acceso indirecto a través de los sistemas corporativos dispuestos a tal efecto. El formulario de solicitud incluirá los siguientes campos:

- tipo de procedimiento: alta de mnemónico para servicio ADSL-IP
- tipo de servicio: ADSL-IP Nacional o ADSL-IP Empresas Nacional.
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- Literal Mnemónico
- Sector: es el sector de la ubicación geográfica del mnemónico.
- Dirección IP LNS1 asociado a cada Mnemónico

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- nombre cliente
- dirección postal
- Secretos compartidos para Autenticación del servidor de Túneles1
- Dirección IP LNS2 asociado a cada Mnemónico
- Secretos compartidos para Autenticación del servidor de Túneles2

- Dirección IP LNS3 asociado a cada Mnemónico
- Secretos compartidos para Autenticación del servidor de Túneles3
- Dirección IP LNS4 asociado a cada Mnemónico
- Secretos compartidos para Autenticación del servidor de Túneles4
- Dirección IP Públicas del Servidor Radius 1
- Dirección IP Públicas del Servidor Radius 2.
- Puerto de Autenticación.
- Puerto de Accounting
- Secretos compartidos para Autenticación y Accounting
- Asociar el Mnemónico a (Servidor Radius 1=1, Servidor Radius 2=2)
- Aceptación de que la conexión se produzca a pesar del fallo de la autenticación (SÍ=S, NO=N).
- fecha deseada de alta del mnemónico.

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Denegación de una solicitud de alta de Mnemónico**

La solicitud de alta de mnemónico en acceso indirecto sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- Literal de mnemónico o resto de los campos no conforme con el formato establecido.

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

## **3. Interacciones**

1. El Operador solicita a Telefónica el Alta de los mnemónicos y el sistema valida la solicitud.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días laborables tras su validación y envío. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la información en la aplicación correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información:

### En caso de solicitud aceptada

- Indicar que la solicitud de alta de mnemónico ha sido aceptada

### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: denegación de solicitud de alta de mnemónico en ADSL IP
  - código de referencia
  - causa concreta de la denegación.
  - fecha de la denegación
3. En caso de producirse alguna incidencia específica de alta de mnemónico, se procederá su tramitación según el procedimiento de tratamiento de incidencias.



4. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico y actualización, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas

#### **4. Incidencias específicas de provisión en este procedimiento**

Están tipificadas las siguientes incidencias en la tramitación relativas al alta de mnemónicos:

- alguna de las direcciones IP de LNS ya está declarada para mnemónicos de otro servicio y/o sector diferentes del solicitado.

#### **5. Plazos**

El alta de mnemónico en acceso indirecto se producirá en los 2 días siguientes a la aceptación de la solicitud.

### **1.5.5.15 Procedimiento de Baja de Mnemónico en acceso indirecto ADSL-IP**

#### **0. Introducción**

El procedimiento de baja de mnemónico en acceso indirecto permite a un operador solicitar a Telefónica la baja de un mnemónico en el servicio ADSL IP .

El procedimiento de baja de mnemónico de acceso indirecto sólo podrá iniciarse por solicitud del operador que tiene contratado el servicio ADSL IP.

#### **1. Presentación de solicitudes de baja de Mnemónico**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de baja de mnemónico en acceso indirecto en la aplicación que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará incluirá los siguientes campos:

El formulario de solicitud incluirá los siguientes campos:

- tipo de procedimiento: baja de mnemónico para servicio ADSL-IP
- tipo de servicio: ADSL-IP Nacional o ADSL-IP Empresas Nacional.
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- nº administrativo del mnemónico a dar de baja
- literal mnemónico a dar de baja
- Fecha deseada de baja (dd-mm-aaaa)

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de baja de mnemónico en ADSL IP de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará la solicitud de baja antes de 2 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando que la solicitud de baja de mnemónico ha sido aceptada.
3. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - fecha baja de mnemónico en ADSL IP

Antes de proceder a dar de baja un mnemónico, se verificará que no es el último asociado al operador para el sector y servicio correspondiente. Si se comprobase que es el último, se dará de baja una vez se haya comprobado que no tienen circuitos asociados al mismo servicio y sector.

## **3. Incidencias específicas de provisión en este procedimiento**

Están tipificadas las siguientes incidencias en la tramitación relativas al alta de mnemónicos:

- último mnemónico para el servicio y sector. Conexiones aún en servicio para el mismo servicio y sector.

## **4. Plazos**

El plazo máximo en el que se efectuará la baja de mnemónico en ADSL IP será de 5 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

La fecha de finalización en la facturación de las cuotas mensuales del mnemónico que se da de baja viene determinada por el momento en que se produzca la baja efectiva. Cuando dicha baja efectiva se demore más allá del plazo máximo fijado en el párrafo anterior, si el operador no ha solicitado expresamente una fecha posterior, Telefónica dejará de facturar una vez vencido este plazo máximo. En el caso de que el operador hubiera solicitado una fecha posterior al plazo máximo fijado en el párrafo anterior, el cese de la facturación se producirá al día siguiente de la fecha solicitada por el operador.

### **1.5.5.16 Procedimiento de Modificación de Mnemónico en acceso indirecto ADSL-IP**

#### **0. Introducción**

El procedimiento de modificación de mnemónico permite a un operador solicitar a Telefónica la modificación de los campos informados en la solicitud de Alta del mnemónico, excepto el propio “literal de mnemónico”, que no podrá ser cambiado, ya que se considera un mnemónico diferente, que el operador debería solicitar mediante el procedimiento de Alta de mnemónico.

## 1. Presentación de solicitudes de modificación de mnemónico

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de modificación de mnemónico en acceso indirecto en la página web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto.

El formulario de solicitud incluirá los siguientes campos:

- tipo de procedimiento: alta de mnemónico para servicio ADSL-IP
- tipo de servicio: ADSL-IP Nacional o ADSL-IP Empresas Nacional.
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- Fecha deseable de entrega (dd-mm-aaaa)
- Tipo modif. direc. IP LNS1 asociada a cada mnemónico
- Dirección IP LNS1 asociado a cada mnemónico
- Tipo modif. secre. compartidos para Auten. del servidor Túneles1
- Secretos compartidos para autenticación del servidor Túneles1
- Tipo modif. direc. IP LNS2 asociada a cada mnemónico
- Dirección IP LNS2 asociado a cada mnemónico
- Tipo modif. secre. compartidos para Auten. del servidor Túneles2
- Secretos compartidos para autenticación del servidor Túneles2
- Tipo modif. direc. IP LNS3 asociada a cada mnemónico
- Dirección IP LNS3 asociado a cada mnemónico
- Tipo modif. secre. compartidos para Auten. del servidor Túneles3
- Secretos compartidos para autenticación del servidor Túneles3
- Tipo modif. direc. IP LNS4 asociada a cada mnemónico
- Dirección IP LNS4 asociado a cada mnemónico
- Tipo modif. secre. compartidos para Auten. del servidor Túneles4
- Secretos compartidos para autenticación del servidor Túneles4
- Tipo modif. direc. IP Públicas del Servidor Radius 1
- Dirección IP Públicas del Servidor Radius 1
- Tipo modif. direc. IP Públicas del Servidor Radius 2
- Dirección IP Públicas del Servidor Radius 2
- Tipo modif. Puerto de Autenticación
- Puerto de Autenticación
- Tipo modif. Puerto de Accounting
- Puerto de Accounting
- Tipo modif. Secretos compartidos para Autenticación y Accounting
- Secretos compartidos para Autenticación y Accounting
- Tipo modif. Asociar el Mnemónico a (Servidor Radius 1=1, Servidor Radius 2=2)
- Asociar el Mnemónico a (Servidor Radius 1=1, Servidor Radius 2=2)
- Tipo modif. Aceptación de que se produzca la conexión en caso de fallo de la autenticación.
- Aceptación de que se produzca la conexión

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Denegación de una solicitud de modificación de mnemónico**

La solicitud de modificación de mnemónico sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- campos no conforme con el formato establecido.

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

## **3. Interacciones.**

1. El operador rellenará una solicitud de modificación de mnemónico de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información

### En caso de solicitud aceptada

- Indicar que la solicitud de modificación de mnemónico ha sido aceptada.

### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: denegación de solicitud de modificación de mnemónico
  - código de referencia
  - causa concreta de la denegación.
  - fecha de la denegación
3. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico y actualización en la página web, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
    - Fecha de modificación de mnemónico.

## **4. Incidencias específicas de provisión en este procedimiento**

Están tipificadas las siguientes incidencias en la tramitación relativas a la modificación de datos de mnemónicos:

- alguna de las direcciones IP de LNS ya está declarada para mnemónicos de otro servicio y/o sector diferentes a los del mnemónico cuya modificación se solicita.

## **5. Plazos**

La modificación de mnemónico se producirá en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha de alta deseada, o bien esta está comprendida en los 10 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud, el plazo máximo en el que se efectuará la modificación de mnemónico será de 10 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

### **1.5.5.17 Procedimiento de alta de pPAI-IP.**

#### **0. Introducción**

La utilización del servicio de acceso indirecto ADSL-IP por el operador requiere la habilitación previa de al menos un puerto (pPAI-IP) en alguno de los PAI-IP del servicio y sector en los que desee prestar sus propios servicios (ver ap. 1.2.3.1).

No se podrán admitir solicitudes del servicio (altas de conexiones, mnemónicos, etc.) si el operador no dispone previamente de al menos un pPAI-IP en el servicio y sector correspondiente.

El proceso de Alta de un pPAI-IP implica la definición y establecimiento de la conexión de las redes IP de Telefónica y del Operador. Es un proceso que requiere la elaboración de un Proyecto Técnico consistente en la realización de un estudio y valoración previos de las actividades y recursos necesarios.

El Proyecto Técnico integra la información aportada tanto por el Operador como por Telefónica, que se requiera por ambas partes para implantar y configurar la conexión entre las dos redes IP.

Cada Proyecto Técnico contempla únicamente la provisión de puertos en un PAI-IP de conexión entre redes IP (es decir, para un servicio y sector dados). En caso de que el operador requiera solicitar puertos en PAI-IP de diferentes servicios, deberá solicitar un Proyecto Técnico para cada uno de ellos.

#### **1. Presentación de solicitudes**

El Operador solicitará la habilitación de puertos en un PAI-IP mediante la interfaz web para solicitudes o bien mediante el documento “Formulario de solicitud de Proyecto Técnico de Alta de pPAI-IP para el servicio ADSL-IP” (se incluye en el Apéndice 4) disponible tanto mediante acceso web, como a través la interfaz comercial vigente. Una vez cumplimentada la información requerida, entregará el documento a Telefónica a través de dicha interfaz comercial.

La información que debe aportar el Operador en la solicitud de Proyecto Técnico, es la siguiente:

- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- Servicio ADSL-IP para el que solicita el alta de pPAI-IP (ver ap. 1.2.3.1).
- Sector para el que solicita el pPAI-IP.
- PAI-IP al que desee interconectarse, de los disponibles para el servicio y sector indicados.
- Relación de pPAI-IP que solicita dar de alta en el PAI-IP indicado. Para cada uno de ellos deberá informar:
  - Tipo de pPAI-IP: STM-1, STM-4, STM-16 o Gigabit Ethernet.

- Central del PAI-IP en la que desea habilitar el puerto (cada PAI-IP está ubicado en dos centrales para proporcionar redundancia en la conexión entre ambas redes IP).
- Tipo de enrutamiento (BGP o estático).
- Relación de direcciones IP de terminación de túnel (LNS) y de servidor RADIUS que el Operador desea que se configuren en los pPAI-IP solicitados.

Este formulario de solicitud podrá incluir otra información adicional que no forma parte del ámbito del servicio, como el tipo de servicio de transporte para conectar el domicilio del operador al pPAI-IP.

## **2. Denegación de una solicitud**

La solicitud del Proyecto Técnico de habilitación de pPAI-IP podrá ser denegada por las siguientes causas:

- Correspondencia incorrecta entre el servicio ADSL-IP, sector, y PAI-IP seleccionados.
- Dirección IP de LNS ya asignada en otro PAI-IP.

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

## **3. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de Proyecto Técnico de alta de pPAI-IP para el servicio ADSL-IP de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días laborables tras su validación y envío. Dentro de este plazo, Telefónica enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información:

### En caso de solicitud aceptada

- Indicar que la solicitud de alta de pPAI-IP ha sido aceptada.

### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: *denegación de solicitud de alta de pPAI-IP*
- código de referencia
- causa concreta de la denegación, según relación en apartado 3
- fecha de la denegación

3. En caso de aceptación, Telefónica asignará los recursos que constituyen la conexión entre las dos redes IP y determinará su configuración. Telefónica remitirá por correo electrónico el Formulario al Operador, incluyendo la información técnica relacionada:
  - Números administrativos de los pPAI-IP solicitados.
  - Direccionamiento IP de la subred de conexión entre ambas redes IP.
  - Información para la configuración del enrutamiento por parte del Operador.
 Otra información adicional fuera del ámbito del servicio (números administrativos de los servicios de transporte al pPAI-IP, etc.).

4. El Operador comunicará mediante correo electrónico la aceptación o rechazo de las condiciones técnicas del Proyecto. En caso de rechazo, podrá acordar las

modificaciones que estime oportunas a través de su interfaz comercial o técnica vigente Telefónica deberá, en cualquier caso, iniciar la ejecución del Proyecto.

5. Telefónica podrá ponerse en contacto con el coordinador técnico del Operador, por cualquiera de los medios indicados en la solicitud, para realizar pruebas conjuntas que se consideren necesarias.
6. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
  - fecha de efectividad del alta de pPAI-IP

## **5. Plazos**

El plazo máximo de provisión será de 45 días contabilizados a partir de la fecha de aceptación de la solicitud.

Cuando el operador indica en su solicitud una fecha de alta deseada y esta sea posterior a los plazos fijados en el párrafo anterior, el servicio se provisionará en la fecha deseada.

### **1.5.5.18 Procedimiento de baja de pPAI-IP.**

#### **0. Introducción**

El procedimiento de baja de pPAI-IP permite a un operador solicitar a Telefónica la baja de un puerto del servicio ADSL-IP que el operador tuviera activo en un PAI-IP de un determinado sector.

#### **1. Presentación de solicitudes**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de baja de pPAI-IP en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: baja de pPAI-IP
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- tipo de servicio ADSL-IP cuyo tráfico cursa el pPAI-IP que se solicita dar de baja.
- sector al que pertenece el pPAI-IP que se solicita dar de baja.
- número administrativo del pPAI-IP a dar de baja.

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- Fecha deseada de baja

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Denegación de una solicitud**

La baja de pPAI sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- El pPAI-IP cuya baja se solicita es el último para el servicio ADSL-IP y sector indicados, titularidad del Operador, pero aún quedan conexiones activas para el mismo servicio y sector.

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

## **3. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de baja de pPAI-IP de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 2 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información:

### En caso de solicitud aceptada

- indicar que la solicitud ha sido aceptada

### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: denegación de baja de pPAI-IP
  - código de referencia
  - causa concreta de la denegación, según relación en apartado 3
3. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar en un plazo de 2 días desde la finalización de las tareas. Se indicará:
    - fecha de la baja

## **4. Plazos**

La baja de pPAI-IP se producirá en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha deseada, o bien esta esté comprendida en los 5 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud, el plazo máximo en el que se efectuará la baja de pPAI-IP será de 5 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

## **1.5.5.19 Procedimiento de modificación del servicio de mantenimiento**

### **0. Introducción**

El procedimiento de modificación del servicio de mantenimiento permite al operador solicitar a Telefónica:

- la asociación del servicio de mantenimiento a una determinada conexión de cliente final, si aún no lo tiene
- la modificación de la modalidad de mantenimiento (6h, 8h, 12h) estándar a premium o viceversa

El procedimiento es válido para modificar el servicio de mantenimiento, tanto a conexiones de acceso indirecto GigADSL, como ADSL IP.



## **1. Presentación de solicitudes**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto. El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: modificación de la modalidad del servicio de mantenimiento
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (ddmmaaaa)
- número administrativo de la conexión a la que se desea asociar o modificar el servicio de mantenimiento
- tipo de mantenimiento deseado: 12h, 8h, 6h.

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Interacciones**

- El operador rellenará una solicitud de cambio de servicio de mantenimiento.
- Telefónica aceptará la solicitud antes de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico indicando que la solicitud ha sido aceptada con las condiciones del servicio solicitado. A partir de este momento comenzarán a aplicarse las nuevas condiciones del servicio.

### **1.5.5.20 Procedimiento de migración de conexiones de pPAI y/o modalidad**

#### **0. Introducción**

El procedimiento de migración de conexiones de pPAI se podrá emplear en dos supuestos diferentes:

- Traslado de conexiones entre puertos del mismo operador: un operador solicita a Telefónica el traslado de determinadas conexiones de usuario de un puerto de PAI o PAI-D a otro, correspondiendo ambos puertos al mismo operador que contrata la conexión de acceso indirecto.
- Traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes: un operador (receptor) solicita a Telefónica el traslado masivo de conexiones correspondientes a un mismo PSI, que estaba recibiendo un servicio mayorista de otro operador (donante), pero sin que ello suponga un cambio en la relación entre el PSI que comercializa el servicio final y sus clientes.

Bajo el primer supuesto, el operador puede, por ejemplo, contratar un puerto de mayor capacidad e ir migrando de forma ordenada las conexiones de usuario asociadas al antiguo puerto, o pasar a los clientes de un PAI a un PAI-D en la misma demarcación.

El segundo supuesto permite al operador receptor ofrecer sus servicios a un PSI, quién tenía contratados los servicios mayoristas de sus líneas xDSL con el operador donante. El

operador donante podrá ser bien una entidad que a su vez tuviera contratado el servicio mayorista de TESAÚ, o la propia TESAÚ.

La solicitud de traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes sólo se podrá realizar tras haber obtenido el consentimiento escrito del PSI, con detalle de todas las conexiones de abonado afectadas por esta migración. El cliente final no cambia de proveedor, y por tanto no se precisa obtener su consentimiento para llevar a cabo esta operación dado que se asume que ha dejado en manos del PSI la elección del operador que considere oportuno.

Las solicitudes de traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes deben referirse a un mínimo de 100 conexiones xDSL de abonado. De no alcanzarse esta cifra deberá emplearse el procedimiento de alta de conexión con traspaso.

Se ofrecen dos métodos de migración de conexiones:

- Migración parcial con identificación individual de conexiones.
- Migración en bloque de todas las conexiones de un puerto (no válida para traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes).

El procedimiento de migración de conexiones de pPAI no permite solicitar simultáneamente el cambio de modalidad de conexiones individuales, ni la instalación de splitter en el domicilio del abonado. No obstante, sí se podrá solicitar simultáneamente el cambio de modalidad masivo mediante el campo “modalidad destino”. El procedimiento contempla también la posibilidad de cambio de modalidad de conexiones GigADSL hacia/desde modalidades ADSL-IP. Asimismo, indicando como pPAI nuevo el mismo pPAI, se puede solicitar un cambio de modalidad en bloque sin cambio de pPAI.

### **1. Presentación de solicitudes**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de migración de conexiones en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto.

El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: migración de conexiones de pPAI y/o modalidad
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (aaaammdd)
- indicador de traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes
- número administrativo del pPAI antiguo
- número administrativo del pPAI nuevo
- Indicador de migración en bloque de conexiones (sólo para traslado de conexiones entre puertos del mismo operador)
- Indicador de migración parcial de conexiones. En este caso, para cada una de las conexiones que se desee migrar:
  - número administrativo de la conexión
  - en traslado de conexión entre puertos de operadores diferentes también se incluirá:

- ITV-usuario
- ICV-usuario
- ITV-PAI
- ICV-PAI

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- fecha de migración deseada

En migración parcial, para el caso de traslado de conexiones entre puertos del mismo operador, para cada una de las conexiones se podrán indicar los siguientes campos opcionales:

- nuevos valores de ITV/ICV:
  - ITV-usuario
  - ICV-usuario
  - ITV-PAI
  - ICV-PAI
- consentimiento para utilizar tecnología ADSL2+

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

## **2. Denegación de una solicitud**

La migración de conexiones sólo podrá ser denegada por las siguientes causas:

- el pPAI nuevo se encuentra fuera de la demarcación a que pertenece el pPAI antiguo
- solicitud de migración en bloque para traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes
- solicitud de traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes con menos de 100 conexiones xDSL de abonado
- para cada una de las conexiones se podrán dar las siguientes causas de denegación:
  - ITC/ITV ya utilizados en el mismo pPAI
  - alcanzado el máximo de conexiones en pPAI
  - Migración de conexión que utiliza tecnología ADSL2+, pero el operador solicitante no otorgó su consentimiento.

La denegación será comunicada al operador mediante correo electrónico y actualización de su solicitud en el campo correspondiente, indicando claramente la causa particular de la denegación.

## **3. Interacciones**

1. El operador rellenará una solicitud de migración de conexiones de pPAI y/o cambio de modalidad de la forma especificada en el apartado “presentación de solicitudes”.
2. Telefónica aceptará o denegará la solicitud en un plazo de 5 días laborables tras su validación y envío vía web. Dentro de este plazo, Telefónica actualizará la página web correspondiente y enviará un correo electrónico incluyendo la siguiente información:

### En caso de solicitud aceptada

- indicar que la solicitud ha sido aceptada

- en caso de traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes, se notificará al operador donante que tuviera contratado el servicio de acceso indirecto, en el mismo plazo, la baja de estas conexiones indicando la causa
- Indicación de que se utilizará tecnología ADSL2+ (en caso de haberse otorgado consentimiento).

#### En caso de solicitud denegada

- tipo de registro: denegación de migración de conexiones de pPAI y/o cambio de modalidad
  - código de referencia
  - causa concreta de la denegación, según relación en apartado 2
  - fecha de la denegación
3. Acordar con el operador la fecha y hora en que se va a llevar a cabo la migración.
  4. Telefónica llevará a cabo la migración de las conexiones según se ha solicitado, garantizando que ninguno de los usuarios afectados se ve privado del servicio por un período de tiempo superior a 1 hora, por motivos imputables a Telefónica.
  5. Comunicación de finalización de la solicitud mediante envío de correo electrónico, que se deberá efectuar el mismo día de la migración o siguiente. Se indicará:
    - En el caso de migración en bloque de conexiones, fecha en la que se ha producido la migración
    - En el caso de migración individual de conexiones, para cada una de las conexiones:
      - Fecha en la que se ha producido la migración
    - En el caso de traslado de conexiones entre puertos de operadores diferentes, se notificará al operador donante que tuviera contratado el servicio de acceso indirecto, en el mismo plazo, la baja de estas conexiones

#### **4. Plazos**

La migración de conexiones se ejecutará en la fecha deseada, si ésta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha de cambio deseada, o bien esta esté comprendida en los 10 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud, el plazo máximo en el que se efectuará el cambio será de 10 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

### **1.5.5.21 Procedimiento de altas masivas**

#### **0. Introducción**

Este procedimiento permite solicitar la tramitación y ejecución conjunta de una serie de peticiones de alta de conexión en acceso indirecto GigADSL o ADSL-IP correspondientes a una misma central. Es un caso particular de dichos procedimientos y se estará a lo indicado en los mismos en los aspectos no contemplados en este apartado.

Las solicitudes de altas masivas deben referirse a un mínimo de 15 y a un máximo de 50 conexiones ADSL de abonado. De no alcanzarse la cifra mínima deberán emplearse los procedimientos de solicitudes individuales de alta de conexión en acceso indirecto.

Este procedimiento no permite solicitar simultáneamente actuaciones que requieren la visita al domicilio del abonado (por ejemplo, instalación de splitter en el domicilio del abonado).

Si se desea solicitar simultáneamente dichos servicios para ciertos pares, las solicitudes de alta deben tramitarse de forma individualizada utilizando los correspondientes procedimientos estándar. El procedimiento tampoco es aplicable a las solicitudes de alta sobre bucle vacante.

### **1. Presentación de solicitudes**

El procedimiento se inicia con la grabación de un formulario de solicitud de alta masiva en la página Web que Telefónica habrá dispuesto a tal efecto.

El formulario de solicitud que se mostrará en la página Web incluirá los siguientes campos obligatorios:

- tipo de procedimiento: alta masiva
- código de referencia: aportado por el operador
- identificación del operador solicitante
  - código de operador
  - dirección postal
  - teléfonos de contacto (principal y alternativo)
  - fax
  - direcciones de correo electrónico (principal y alternativa)
- fecha de la solicitud (aaaammdd)
- número de teléfono para ADSL
- indicador de traspaso
- número administrativo de la conexión (obligatorio para cambio de modalidad)
- modalidad de la conexión solicitada: O, B, A, J, C, L, M, N ó P
- conexión ADSL sin servicio telefónico (sí/no)
- datos obligatorios para conexión ADSL sin servicio telefónico:
  - portabilidad (sí/no)
  - existe ADSL del operador solicitante sobre la línea (sí/no)

Este formulario de solicitud podrá incluir los siguientes campos opcionales:

- fecha deseada para las actuaciones
- consentimiento para utilizar tecnología ADSL2+

Una vez completados correctamente todos los campos obligatorios del formulario de solicitud, ésta quedará registrada e identificada por el código de referencia aportado por el operador.

### **2. Plazos**

La actuación masiva se ejecutará en la fecha deseada, si esta es indicada por el operador en la solicitud.

Cuando no se indique fecha de cambio deseada, o bien esta esté comprendida en los 10 días laborables posteriores a la presentación de la solicitud, el plazo máximo en el que se efectuará la actuación masiva será de 10 días laborables desde la recepción de dicha solicitud.

#### **1.5.5.22 Prueba simple de sincronismo**

Telefónica llevará a cabo una prueba simple de sincronismo del bucle desde central al punto de entrega del servicio (PTR, o PAU en caso de ICT), mediante la conexión del equipamiento adecuado en el mismo, en la provisión de servicios sobre par vacante que no admitan prueba de presencia de tono telefónico.

La prueba de sincronismo simple se llevará a cabo por defecto en todas las provisiones sobre vacante, para todos los servicios y operadores, sin excepción, por lo que no será necesario que dichos operadores manifiesten su voluntad de adherirse a la misma.

Los operadores podrán solicitar, mediante el uso de un nuevo valor adicional para las solicitudes con prueba de sincronismo simple, no ser llamados por el técnico de Telefónica, que procederá a llevar a cabo la prueba sin dicha llamada. En este último caso, de no verificarse sincronismo, el técnico de Telefónica procederá a dar por finalizada la provisión indicando que no se ha superado la citada prueba.

Caso de no oponerse a la llamada, el operador deberá estar adherido a la modalidad de franqueo telefónico y disponer de la capacidad de recibir las llamadas del técnico de Telefónica en tiempo razonable. De ser imposible el contacto en ese tiempo razonable, el técnico de Telefónica procederá a realizar igualmente la prueba y dar por finalizada la provisión, indicando que el contacto telefónico no ha sido posible.

En ningún caso se llevará a cabo por parte de Telefónica anotación alguna del resultado de estas pruebas en la plataforma NEON, utilizándose únicamente a efectos de la verificación de la entrega por el operador alternativo.

Para el caso de los indirectos sin ST sobre vacante, la prueba será como sigue:

1. Llamada del técnico de Telefónica al operador desde el domicilio del cliente, una vez concluidos los trabajos de provisión.
2. El técnico de Telefónica procede a la conexión de su router en el PTR o PAU, comprobando si existe sincronismo.
3. Si el equipo sincroniza se dará la prueba por concluida con éxito.