



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. JAIME VELÁZQUEZ VIOQUE, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA:

Que en la sesión Nº 25/03 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 26 de junio de 2003, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la:

RESOLUCIÓN POR LA QUE SE PONE FIN AL PERÍODO DE INFORMACIÓN PREVIA INICIADO EN RELACIÓN CON EL ESCRITO DE RECLAMACIÓN PRESENTADO POR EL INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS DE LA EDUCACIÓN CONTRA LAS ENTIDADES RETEVISIÓN I, S.A.U. Y TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. EN MATERIA DE DESAGREGACIÓN DEL BUCLE DE ABONADO CON CONSERVACIÓN DE NÚMERO.

En relación con el período de información previa abierto en virtud del escrito de reclamación presentado por el Instituto Europeo de la Educación contra las entidades Retevisión I, S.A.U. y Telefónica de España S.A.U. por el corte de dos líneas telefónicas respecto de las cuales se había solicitado la desagregación del bucle con conservación de número, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha adoptado, en su sesión núm. 25/03, la siguiente Resolución:

Resolución de 26 de junio de 2003, recaída en el expediente AJ 2003/81.

HECHOS

PRIMERO.- Con fecha 15 de enero de 2003, tuvo entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de reclamación presentado por el Instituto Europeo de la Educación contra las entidades Retevisión I, S.A.U. y Telefónica de España S.A.U., mediante el cual se puso



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

en conocimiento de esta Comisión el corte del servicio de dos líneas telefónicas que el citado Instituto tenía contratadas con Telefónica de España S.A.U. (en adelante TESAU), y respecto de las cuales había solicitado a Retevisión I S.A.U. (en adelante, AUNA) la desagregación del bucle de abonado con conservación del número telefónico.

En concreto, el Instituto Europeo de la Educación expone en su reclamación los hechos que seguidamente se señalan:

- El Instituto Europeo de la Educación (en adelante, I.E.E.E.) es una entidad sin ánimo de lucro que tiene contratadas con TESAU dos líneas telefónicas correspondientes a los números 915973061 y 915565336. Asimismo, utiliza la selección llamada a llamada para cursar determinado tráfico a través de AUNA mediante el uso del código 1050.
- En el mes de noviembre de 2002, el I.E.E.E. solicitó a AUNA la desagregación del bucle de las líneas que tenía contratadas con TESAU pidiendo, a su vez, la portabilidad de la numeración correspondiente a dichas líneas.
- El día 9 de diciembre de 2002 se produjo, sin previo aviso, el corte de las líneas cuya desagregación se había solicitado, manteniéndose el cese del servicio a fecha de presentación del escrito de reclamación de referencia, el 10 de enero de 2003.
- En el periodo de tiempo que media entre el corte de las líneas -9 de diciembre de 2002- y la presentación de la reclamación correspondiente ante esta Comisión -10 de enero de 2003-, Dña. Concepción Galvache, directora del I.E.E.E. trató de averiguar la causa del corte del servicio telefónico pero ambas operadoras se exoneraron de responsabilidad sin aportar información alguna al respecto.
- Una vez comprobada la dificultad de averiguar lo sucedido, y con el objeto de tratar de solucionar tan grave problema, el I.E.E.E. consultó con el departamento comercial de TESAU si era posible deshacer la gestión emprendida (la desagregación con portabilidad) y tras confirmarle dicha opción, con fecha 12 de diciembre envió un fax a TESAU solicitando la anulación de la portabilidad y otro a Retevisión anulando la solicitud de desagregación del bucle, así como el contrato de prestación del servicio de telefonía fija de acceso directo.
- Con fecha 16 de diciembre de 2002 se presentaron en las dependencias del I.E.E.E. dos operarios de Retevisión con el fin de *“dar de alta la nueva línea”*, pero no se les permitió el acceso. Al respecto, se aporta copia de los



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

documentos que contienen los datos para dar de alta las nuevas líneas, en los que aparecen anotados los días 9 y 11 de diciembre de 2002 (14:00 h.) como las fechas en que se intentaron realizar las actuaciones necesarias en las dependencias del I.E.E.E. para el reestablecimiento del servicio telefónico. Sin embargo dichas fechas no coinciden con el día de la firma de la visita anotada por Dña. Concepción Galvache, de fecha 16 de diciembre del mismo año.

- El día 2 de enero de 2003, el I.E.E.E. envió un segundo fax a TESAU solicitando una solución al problema en el que se encontraba desde el 9 de diciembre de 2002 como consecuencia del corte del servicio telefónico.
- Finalmente el día 3 de enero de 2003 el departamento comercial de TESAU informó a Dña. Concepción Galvache de que la única solución consistía en hacer un nuevo contrato de abono para dar de nuevo de alta las líneas.
- El 7 de enero de 2003 Dña. Concepción Galvache recibió en su domicilio los documentos necesarios para formalizar el nuevo contrato y el día 8 del mismo mes los devolvió cumplimentados a TESAU para reestablecer el servicio cuanto antes y evitar en la medida de lo posible el perjuicio laboral y económico sufrido por el I.E.E.E.

A la luz de las circunstancias descritas, el I.E.E.E. solicita a esta Comisión que le informe acerca de las posibles vías de actuación, así como de la legislación aplicable que le ampara ante la situación denunciada.

SEGUNDO.- Mediante escritos del Secretario de esta Comisión de fecha 21 de enero de 2003, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC) se comunicó al Instituto Europeo de Estudios de la Educación, a Telefónica de España, S.A.U. y, a Auna Telecomunicaciones S.A., la apertura de un período de un período de información previa con el fin de conocer con mayor detalle las circunstancias concretas de la reclamación presentada y, consecuentemente, la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento.

TERCERO.- Con fecha 11 de febrero de 2003, tuvo entrada en el registro de esta Comisión escrito de alegaciones de TESAU en el que se exponía básicamente lo siguiente:

- Que *“Telefónica de España viene cumpliendo lo dispuesto en la Oferta de Desagregación de Bucle de Abonado, las Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de número en caso de cambio de operador en las redes públicas*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

telefónicas fijas, así como las diferentes resoluciones y medidas cautelares adoptadas por CMT (...)

Así, expone la citada entidad que la portabilidad de las numeraciones del I.E.E.E. estaba programada correctamente y acordada con AUNA para los días 09/12/02 y 11/12/02 y se realizó correctamente, pero al impedir el cliente la entrada en su domicilio no se llega a realizar la desagregación del bucle quedando consecuentemente dicho cliente sin servicio.

- Que “*de las circunstancias del caso y de las afirmaciones realizadas por IEEE, se vislumbra confusión y una falta clara de información al cliente en lo que la desagregación del bucle representa*”.

En este sentido manifiesta que “Con respecto a la portabilidad dicho cliente remite fax de cancelación a Telefónica de España el día 12/12/2002, cancelación que ya no es posible al haberse realizado la citada portabilidad (...).A partir del momento de la provisión del servicio de portabilidad el cliente ha de solicitar un nuevo alta del acceso y una portabilidad de vuelta (no una cancelación de portabilidad).

En relación con la desagregación de bucle, este cliente indica su negativa a la desagregación del bucle lo que se pone en conocimiento de AUNA, estableciéndose asimismo una incidencia en la solicitud de desagregación de bucle.

Consecuentemente, en opinión de TESAU “existe una desinformación del cliente en cuanto a lo que representa la desagregación del bucle y las fechas previstas, lo que ha conducido a una situación en la que, ante su negativa a que se realicen trabajos en su domicilio y la solicitud simultánea de baja de los servicios dirigida a Telefónica de España (a través de la solicitud de portabilidad y posteriormente con las cancelaciones remitidas de las solicitudes que pueden afectar al bucle), como dirigidas a AUNA (cancelación de los servicios contratados con dicho operador), se cree una situación de incomunicación y confusión en la información de la situación para todos los agentes”

CUARTO.- Con fecha 21 de febrero tuvo entrada en el registro de esta Comisión escrito del I.E.E.E. mediante el que reitera su reclamación y expone lo siguiente:

- Que el corte de las líneas referidas se produjo el 9 y el 12 de diciembre de 2002 sin que la reanudación del servicio se produjera hasta el día 20 de enero de 2003.
- Que solicitó el día 12 de diciembre a TESAU que le restaurara las líneas y, después de todas las pérdidas que ha supuesto para el Instituto este problema, les han cobrado las dos líneas de teléfono como si hubiesen solicitado líneas nuevas.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Ante esta situación, el I.E.E.E. manifiesta su desacuerdo con el pago que han realizado de las dos altas después de todos los perjuicios que ha supuesto para el Instituto el corte de las mencionadas líneas telefónicas.

QUINTO.- Por ser necesario para el esclarecimiento de los hechos y en virtud del artículo 78 de la LRJPAC, mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 17 de marzo de 2003, se solicitó a AUNA la remisión de la siguiente información (con la justificación documental acreditativa):

- Que se detallen las actuaciones llevadas a cabo en la tramitación de la desagregación del bucle con portabilidad de numeración solicitada por el Instituto Europeo de Estudios de la Educación con relación a las líneas correspondientes a los números 915565336 y 915973061, haciendo especial referencia a la causa del corte de las líneas indicadas en fecha 9 y 12 de enero de 2002 respectivamente, y a las actuaciones realizadas en el domicilio del cliente el día 16 de enero del mismo año.

SEXTO.- Como consecuencia del no envío de la información requerida, y sobre la base de la normativa referida en el punto anterior, esta Comisión, mediante escrito de fecha 11 de abril de 2003 procedió a **reiterar** la remisión de la información transcrita en el Antecedente de Hecho anterior (con la justificación documental oportuna en cada caso).

SÉPTIMO.- Con fecha 9 de mayo de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión, escrito de AUNA mediante el cual vino a atender la solicitud de información a la que se ha hecho referencia en el Antecedente de Hecho Quinto. En dicho escrito, la citada entidad manifiesta que:

La solicitud de alta de desagregación de ambas líneas se envió a TESAU el 15 de noviembre de 2002 y TESAU fijó la ventana de desagregación en las siguientes fechas:

- Para la línea correspondiente al número de teléfono 915565336 el día 9/12/02
- Para la línea correspondiente al número de teléfono 915973061 el día 11/12/02

En este sentido añade que *“en los días fijados para sendas ventanas, TESAU ejecutó la portabilidad de ambas líneas. Sin embargo, las mediciones realizadas por AUNA sobre los bucles inmediatamente después de finalizada la ventana de cambio indicaban que TESAU no había efectuado la desagregación central. “*

Así, *“dado que la portabilidad conlleva una baja automática en los servicios contratados con el operador donante, en este caso TESAU, la consecuencia de que TESAU no haya coordinado la desagregación de los bucles dentro de la misma*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ventana de portabilidad es justamente el corte del servicio denunciado por el cliente en las dos líneas, pues en estos casos nos vemos imposibilitados para ofrecerle nuestros servicios”.

“(…) el mismo día de la ventana de desagregación, tras comprobar que los bucles no habían sido desagregados en central, se enviaron sendas reclamaciones a TESAU vía SGO, con boletines E00RT0003632 y E00RT0003590. Ambas reclamaciones fueron franqueadas (cerradas como resueltas) y sin embargo, las mediciones realizadas por AUNA continuaban indicando que TESAU no había efectuado trabajos de desagregación en central. Como consecuencia el cliente continuaba sin servicio.”

AUNA rechazó los franqueos de las reclamaciones y continuó reclamando a TESAU a través del SGO que, de nuevo, cerró la reclamación como resuelta. A pesar de franquear las reclamaciones, TESAU no comunicó a AUNA trabajos de desagregación finalizados, ni se recibió de su parte ningún tipo de incidencia en relación con los bucles solicitados. Finalmente el 10 de enero de 2003 se recibió por mensajería una incidencia abierta por dicho operador para los bucles solicitados indicando que el cliente desistía. Asimismo, el 13 de enero de 2003 se recibió una solicitud de portabilidad a favor de TESAU y AUNA procedió como operador donante a efectuar sendas portabilidades a favor de TESAU el 17 de enero de 2003.

La citada entidad concluye que no puede responsabilizarse por las actuaciones de TESAU, ya que resulta claro que la interrupción del servicio por un periodo superior a seis horas de la ventana de cambio se produjo por la ejecución de la portabilidad y la no desagregación del bucle durante dicha ventana.

Por su parte, en relación con la información que consta en el expediente, AUNA expone que el cliente comunicó con fecha 16 de diciembre de 2002 a los instaladores de TESAU (y no a los de Retevisión, como alega la denunciante en su carta al Presidente de la CMT de fecha 10 de enero de 2003) su desistimiento del servicio contratado a AUNA. No obstante, TESAU no abrió incidencia por “cliente desiste hasta el 10.01.03”.

En opinión de AUNA, en el caso denunciado la portabilidad se realiza causando baja del servicio de TESAU, pero la desagregación no, con lo que el cliente queda sin servicio. Por tanto, la responsabilidad de resolver dicha situación es de TESAU. Dicho operador tendría que haberle comunicado a AUNA una incidencia en provisión, bien por “cliente no localizable”, bien por “cliente desiste”, pero TESAU retrasó inexplicablemente dichas actuaciones hasta el 10.01.03 fecha en la que finalmente abre incidencia con AUNA y posteriormente solicita la portabilidad de la numeración del cliente.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En virtud de todas las alegaciones expuestas, AUNA considera que *“la verdadera naturaleza del problema es la no desagregación del bucle por TESAU durante la ventana de cambio”*.

OCTAVO.- Por ser necesario para el esclarecimiento de los hechos y en virtud del artículo 78 de la LRJPAC, mediante escrito del Secretario de esta Comisión de fecha 13 de mayo de 2003, se solicitó a TESAU la remisión de la siguiente información (con la justificación documental acreditativa):

- Que se detallen las actuaciones llevadas a cabo en la tramitación de la desagregación del bucle con portabilidad de numeración, en relación con las líneas correspondientes a los números 915565336 y 915973061, solicitada por el Instituto Europeo de Estudios de la Educación.
- Que se especifiquen los motivos que ocasionaron la descoordinación de los procesos de portabilidad y de desagregación del bucle en el caso de referencia, haciendo especial mención a las actuaciones realizadas en el domicilio del cliente el día 16 de enero de 2003, habiendo sido la ventana de portabilidad acordada para las fechas 9 y 11 de diciembre de 2002 (fechas en las que efectivamente ésta fue tramitada, ocasionando por tanto la baja del servicio).
- Que se determinen las causas por las cuales TESAU no atendió las reclamaciones presentadas por AUNA en relación con la desagregación del bucle, y no abrió incidencia alguna en relación con este proceso, (a cuyos efectos se acompaña a este escrito copia del escrito de alegaciones de AUNA TLC).

NOVENO.- Con fecha 30 de mayo de 2003, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión, escrito de TESAU mediante el cual vino a atender la solicitud de información a la que se ha hecho referencia en el Antecedente de Hecho anterior. En dicho escrito, la citada entidad:

En primer lugar detalla las actuaciones llevadas a cabo en la tramitación de desagregación del bucle en relación con las líneas correspondientes a los números requeridos. A tal efecto, enumera dichas actuaciones, las cuales coinciden con los hechos hasta ahora expuestos tanto por el I.E.E.E. como por AUNA y la propia TESAU.

Con relación a los motivos que ocasionaron la descoordinación entre los procesos de portabilidad y la desagregación del bucle, TESAU reitera lo ya alegado en su escrito de fecha 7 de febrero, con entrada en esta Comisión el día 11 del mismo mes y año. En este sentido, indica que *“al margen de la necesaria mayor coordinación de los procedimientos de desagregación de bucle y portabilidad, el principal motivo detectado ha sido la falta de conocimiento del cliente que ha ocasionado confusión y descoordinación a todos los implicados en el proceso*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de portabilidad y desagregación de referencia, ante la dificultad de discernir los hechos acaecidos”.

Finalmente, por lo que respecta a las causas por las cuales TESAU no atendió las reclamaciones presentadas por AUNA y no abrió incidencia alguna en relación con este proceso, la citada entidad indica que se atendieron las reclamaciones y se franquearon el 16/12/2003, indicando que el cliente desistía del servicio. En tal sentido adjunta en anexo copia de la imagen SGO con la respuesta a las reclamaciones, donde se indica “Cliente desiste”.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- Calificación del escrito y competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

La reclamación efectuada por el I.E.E.E. que tuvo entrada en esta Comisión el día 15 de enero de 2003, en cuya virtud se han puesto en conocimiento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones determinados hechos sobre la actuación de TESAU y AUNA en los procedimientos de desagregación del bucle con portabilidad numérica constituye en sí misma una denuncia.

Pese a que la LRJPAC establece que la denuncia es una de las formas de provocar el acuerdo de inicio de oficio de un procedimiento administrativo, sin embargo, no recoge una definición concreta de lo que debe entenderse por “denuncia”. Es el artículo 11 del Reglamento del Procedimiento Sancionador, aplicable a los procedimientos sancionadores tramitados por esta Comisión, el que delimita este concepto, al establecer que:

“A efectos del presente Reglamento, se entiende por: (...)

d) Denuncia: El acto por el que cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiera constituir infracción administrativa”.

En el escrito planteado por el I.E.E.E. se alude a la presunta “ilegalidad” del corte de las líneas que la citada Institución tenía contratadas con TESAU como consecuencia de la solicitud realizada a AUNA de la desagregación del bucle con portabilidad de número. Dicho corte de líneas podría traer causa de un incumplimiento de la Resolución de 6 de mayo de 1999 por la que se aprueban las Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de numeración en el caso de cambio de operador en las redes públicas telefónicas fijas, así como de la Resolución de 29 de abril de 2002 por la que se insta la modificación de la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Oferta de Acceso al Bucle de Abonado publicada por Telefónica de España, S.A.U. en fecha 20 de enero de 2001.

Ha de calificarse, por tanto, el escrito de referencia como una denuncia a fin de examinar, teniendo en cuenta las alegaciones presentadas durante el trámite de actuaciones previas abierto al amparo del artículo 69.2 de la LRJPAC, si procede iniciar el correspondiente expediente. En este sentido, se ha de analizar la competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para resolver una reclamación relativa al corte de dos líneas telefónicas producido en el transcurso de un procedimiento de desagregación del bucle con conservación de la numeración.

Para ello, se examina si la conducta descrita en el escrito de referencia se puede considerar como una conducta sancionable por esta Comisión.

Establece el artículo 23 del Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que desarrolla el Título II de la Ley General de Telecomunicaciones, en lo relativo a la interconexión y al acceso a las redes públicas y a la numeración (en adelante, RIN), lo siguiente:

“1. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, a propuesta de los operadores, aprobará las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de números.

A efectos de lo determinado en el párrafo anterior, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones establecerá el procedimiento a seguir y otorgará un plazo a los operadores para que éstos propongan las soluciones técnicas que consideren más adecuadas.

Una vez fijadas las especificaciones definitivas, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones las hará públicas”.

Mediante la Resolución de 6 de mayo de 1999, esta Comisión aprobó las Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de numeración en el caso de cambio de operador en las redes públicas telefónicas fijas estableciendo que con anterioridad al 1 de enero de 2000 los operadores de redes telefónicas públicas fijas habrían de implementar dichas especificaciones técnicas de modo que se permitiera la conservación de número en los casos de cambio de operador de red telefónica pública fija, cuando no haya modificación de servicio ni de ubicación geográfica, esto es, que se garantizara el derecho de los abonados a la conservación de numeración, en los términos recogidos en el Reglamento de Interconexión y las Especificaciones Técnicas aprobadas.

Asimismo, en uso de las competencias atribuidas a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones por el artículo 11.2 del Real Decreto 3456/2000, de 22 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece las



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

condiciones para el acceso al bucle de abonado de la red pública telefónica fija de los operadores dominante (en adelante, Reglamento de Acceso al Bucle), mediante acuerdo de fecha 29 de abril de 2002, el Consejo de esta Comisión aprobó la Resolución por la que se insta la modificación de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado publicada por Telefónica de España, S.A.U. en fecha 20 de enero de 2001.

El artículo 79.15 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), tipifica como infracción muy grave:

"el incumplimiento de las resoluciones adoptadas por la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones, en el ejercicio de sus funciones, con excepción de las que lleve a cabo en el procedimiento arbitral, previo sometimiento voluntario de las partes".

En lo relativo a la competencia para sancionar esta infracción, la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones dispone en su artículo 1.Dos.2 l):

"Para el cumplimiento de este objeto –salvaguardar las condiciones de competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones y de los servicios audiovisuales, telemáticos e interactivos-, la Comisión ejercerá las siguientes funciones:

El ejercicio de la potestad sancionadora por el incumplimiento de las instrucciones dictadas para salvaguardar la libre competencia en el mercado de las telecomunicaciones y de los acuerdos y resoluciones que adopte en ejecución de las funciones públicas que se le atribuyen; así como por el incumplimiento de los requerimientos de información formulados por la Comisión en el desarrollo de sus funciones."

De acuerdo con todo lo anterior, esta Comisión tiene habilitación competencial suficiente para conocer sobre la denuncia presentada.

SEGUNDO.- Valoración de las actuaciones realizadas en el período de información previa.

Como ha manifestado reiteradamente esta Comisión, el trámite de información previa responde a razones elementales de prudencia, tratando de evitar la precipitación a la hora de acordar la apertura de un procedimiento que nunca debió iniciarse por carecer de base suficiente.

No obstante, ha de tenerse en cuenta que las diligencias previas a la eventual apertura de un procedimiento, son de carácter facultativo y no constituyen ni forman parte del procedimiento propiamente dicho, sino que aparecen como un antecedente del mismo cuya omisión no constituye vicio de procedimiento alguno.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el supuesto que nos ocupa, y sobre la base de las consideraciones anteriores, esta Comisión inició un período de diligencias previas, otorgando a los interesados la posibilidad de formular alegaciones y realizando determinados requerimientos que tenían por objeto la verificación de los hechos denunciados.

Del examen del escrito de denuncia y de las alegaciones y documentos adjuntos presentados por las partes interesadas, cabe señalar lo siguiente:

A) En relación con el incumplimiento de los procesos de “Cambio de Operador con conservación de numeración”.

Tal y como se indicó en el apartado anterior, el derecho del abonado a la conservación de número se encuentra recogido en la normativa vigente. Así, la LGTel en su artículo 33 se establece que los operadores garantizarán que los abonados puedan conservar los números que les hayan sido asignados, cuando, sin modificar su ubicación física, cambien de operador. En el marco de las Especificaciones Técnicas aprobadas por esta Comisión, se establece el proceso de “*Cambio de Operador con conservación de numeración*”.

Dicho proceso de portabilidad puede traer causa de una solicitud de desagregación de bucle. Tanto la conservación del número como la desagregación del bucle de abonado constituyen medidas que fomentan la competencia eliminando barreras de entrada para los operadores que desean ofrecer servicios de acceso directo.

En el presente caso, el I.E.E.E. solicitó la desagregación de su bucle a AUNA, incluyendo un requerimiento específico de conservación de su número. Esta solicitud implicaba la baja con el operador que en ese momento le proveía el servicio (TESAU) y la retención del mismo número de abonado durante la prestación del servicio telefónico por parte de AUNA.

No obstante, aún cuando la problemática planteada por el I.E.E.E. hace referencia a la actuación de TESAÚ y AUNA como operadores (receptor y donante), intervinientes en un proceso de “Cambio de Operador con conservación de numeración”, no resulta -a la luz de las diligencias efectuadas- acreditada una actuación por parte de dichas entidades contraria a las Especificaciones Técnicas aprobadas por esta Comisión que justifique su intervención.

En efecto, de la documentación obrante en el presente expediente se desprende que el procedimiento de portabilidad de los números solicitados se llevó a cabo sin incidencias dentro de la ventana de cambio acordada por las partes para tal fin (9/12/02 y 11/12/02).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La controversia suscitada entre el I.E.E.E. y las citadas entidades se centra en la falta de coordinación de las actuaciones de portabilidad y desagregación de las líneas de referencia. Al haberse portado los números sin desagregarse los bucles, es decir, al no haberse coordinado la desagregación de los bucles y la portabilidad dentro de la misma ventana de cambio, se dejó de prestar por TESAU el servicio telefónico a las líneas involucradas en dichos procesos en el momento en que éstas se portaron a AUNA, no pudiendo, a su vez, este último operador dar de alta a las mismas por cuanto la desagregación del bucle aún no se había producido.

Dicho lo anterior, cabe concluir que no se aprecian indicios de que TESAU o AUNA hayan efectuado conducta alguna contraria a lo exigido en virtud del apartado 5.1 “Cambio de Operador con conservación de numeración” de las Especificaciones Técnicas aprobadas mediante Resolución de esta Comisión de fecha 6 de mayo de 1999. En consecuencia, no resulta justificada la iniciación de un procedimiento sancionador contra las citadas entidades por el incumplimiento de las Especificaciones Técnicas aplicables a la conservación de numeración en el caso de cambio de operador en las redes públicas telefónicas fijas, aprobadas por esta Comisión.

B) Respecto a la desagregación del bucle de abonado llevada a cabo por TESAU y el alta simultánea de las líneas por AUNA.

La actual Oferta de Acceso al Bucle de Telefónica de España, S.A.U. de fecha 29 de abril de 2002 (en adelante, OBA), establece en su apartado 1.5.4.2, lo siguiente:

“En los procedimientos de desagregación de bucle de abonado, se define una ventana única de actuación o ventana de prolongación de una duración fija de 6 horas, de cara a la sincronización de los diferentes trabajos.

La citada ventana única de actuación es un periodo en que deben realizarse las siguientes actuaciones: instalaciones necesarias en dependencias del abonado, actuaciones para hacer efectiva la portabilidad (en su caso), trabajos en central de prolongación de par y pruebas (de haberse solicitado, para que se produzca la entrega del servicio y se empiece a facturar).

La ubicación temporal de dicha ventana vendrá definida por la cita que debe concertarse con el abonado para la ejecución de las actuaciones en su domicilio, a menos que no sean necesarias dichas actuaciones, en cuyo caso la ubicación de la ventana vendrá determinada por Telefónica.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En caso de portabilidad, una vez conocida la fecha y hora de la citada ventana única de actuación, debe comunicarse al operador receptor (bien por indicación de Telefónica si actúa en rol de donante, bien por negociación entre los operadores implicados en otro caso), la fecha en la que es conveniente iniciar el proceso de portabilidad. Si Telefónica actúa como operador donante situará la ventana de cambio de portabilidad dentro de la citada ventana única de actuación. (...)

En el presente caso la ventana de portabilidad, que debió haberse realizado dentro de la ventana única establecida por TESAU para la prolongación del par, se realizó sin que se procediera a la desagregación coordinada del bucle.

Tal y como ha quedado expuesto en el apartado anterior, una vez llevada a cabo la portabilidad de la numeración de TESAU a AUNA, se produjo una baja automática de los servicios prestados por TESAU al I.E.E.E., (servicios asociados a los números portados), pero no el alta simultánea de los mismos por parte de AUNA, lo cual produjo la situación de ausencia de servicio denunciada por el mencionado instituto.

Al respecto, AUNA ha alegado que, ante la imposibilidad de dar de alta las líneas por no haberse producido la desagregación de las mismas en central, envió una serie de reclamaciones a TESAU, entre otras, las identificadas con las claves E00RT0003590 y E00RT0003944, para poner de manifiesto tal situación. A su vez TESAU ha presentado alegaciones en relación con dichas reclamaciones en SGO, precisando las causas por las que fueron franqueadas (cerradas como resueltas) con el literal "Cliente desiste".

Es particularmente relevante señalar que las reclamaciones fueron realizadas por AUNA los días 9 y 11 de diciembre de 2002 (fecha acordada para la ventana de cambio), y sin embargo no fueron franqueadas por TESAU hasta el día 16 del mismo mes, fecha en la que el cliente, ante la situación de ausencia del servicio telefónico, desiste del servicio.

Ha de afirmarse por tanto, que la causa de la descoordinación que motivó el corte de las líneas telefónicas sufrido por el I.E.E.E. parece atribuible a la falta de diligencia de TESAU en la tramitación del procedimiento de desagregación del bucle respecto de las dos líneas telefónicas.

En efecto, la citada entidad estableció las fechas de las dos ventanas de cambio (cada una correspondiente a una de las líneas telefónicas cuya desagregación se solicita), indicando lo siguiente: "se va a coordinar la provisión de ambos servicio en Ventana de trabajos/ Ventana de cambio". No obstante, llegado el momento si bien se lleva a cabo la portabilidad de los



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

números implicados en dichos procesos no se produce la desagregación de las líneas a ellos asociados.

Constatado este hecho, AUNA envió a TESAU sendas reclamaciones con el objeto de proceder a la desagregación solicitada, pero TESAU no las franqueó hasta 7 y 5 días después, respectivamente, sin comunicar en el periodo intermedio ningún tipo de incidencia a AUNA.

Llegados a este punto y con el fin de establecer, en lo que aquí interesa, el alcance de la potestad sancionadora de esta Comisión por incumplimiento de las resoluciones adoptadas en el ejercicio de sus funciones, resulta preciso analizar el régimen jurídico aplicable a la *“oferta de acceso al bucle”* de la que, obligatoriamente, han de disponer los operadores dominantes, así como el régimen jurídico aplicable a los acuerdos de acceso al bucle establecidos entre el operador dominante y los operadores autorizados.

En primer lugar, con relación al régimen jurídico de la Oferta de Acceso al Bucle cumple señalar que, según lo establecido en el artículo 3.4 del Reglamento de acceso al bucle de abonado, TESAU en su condición de operador dominante ha de disponer de una oferta de acceso al bucle, en los términos establecidos en el artículo 11 del citado Reglamento. Asimismo, conforme lo dispuesto por el apartado 2 de dicho artículo, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá dictar resolución motivada instando a la modificación de la oferta de acceso.

Pues bien, en el ejercicio de esta facultad la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobó la Resolución de 29 de abril de 2002, por la que se insta la modificación de la Oferta de Acceso al Bucle de abonado publicada por Telefónica de España, S.A.U. en fecha 20 de enero de 2001. En dicha resolución administrativa se insta a TESAU a modificar su OBA, sustituyéndola por el texto incluido en el anexo 1, así como a publicarla en un plazo de tres días hábiles.

Por tanto, ha de concluirse que TESAU cumpliría con dicha Resolución en lo que a la modificación de su OBA se refiere desde el momento en el que publica en el plazo señalado una nueva oferta modificada en los términos establecidos por esta Comisión, atendiendo al enunciado literal de sus apartados primero y cuarto. Ello, considerando que a dicha oferta se pueden acoger los operadores autorizados, según lo dispuesto en el artículo 3.4 del Reglamento de acceso al bucle de abonado. No obstante, como tal oferta, la mera publicación no puede entenderse por sí sola como cumplimiento de la obligación de disponer de ella en las condiciones establecidas por esta Comisión, sino que dicha publicación ha de ir acompañada de la implementación efectiva de los medios necesarios



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

para atender la demanda de servicios que se pudiera producir por parte de los operadores autorizados.

En consecuencia, la OBA constituye una oferta obligatoria por la que TESAU pone a disposición de los operadores autorizados los diferentes servicios de acceso al bucle bajo las condiciones que, en su caso, haya instado esta Comisión a través de las atribuciones recogidas en el artículo 11.2 del Reglamento de continua referencia. Concretamente, los procedimientos de sincronización de actuaciones en las condiciones establecidas por esta Comisión aparecen contemplados en el apartado 1.5.4.2 de la OBA publicada como consecuencia de la Resolución de 29 de abril de 2002. A la luz de los datos recabados durante la instrucción de las actuaciones previas que constan, se estima que TESAU ha implementado efectivamente estos procedimientos de coordinación de la ventana de cambio para atender la demanda de servicios que pudiera producirse.

Así las cosas, según se desprende de las actuaciones previas llevadas a cabo en el presente caso en lo referente al posible incumplimiento de la citada Resolución de 29 de abril de 2002 por la que se insta la modificación de la OBA y del régimen jurídico analizado, esta Comisión estima que no concurren circunstancias que justifiquen el inicio de un procedimiento sancionador conforme lo previsto en el artículo 12 del Reglamento del Procedimiento Sancionador, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto. Ello, considerando que TESAU tiene publicada una oferta de acceso al bucle que contempla unos procedimientos de sincronización de actuaciones en las condiciones establecidas por esta Comisión, en concreto en su apartado 1.5.4.2., y que los tiene efectivamente implementados, como ha quedado dicho.

Dicho lo cual, en segundo lugar, se ha de analizar someramente el régimen jurídico (distinto al examinado en relación con la oferta del operador dominante), cual es, el que incumbe a los acuerdos establecidos entre TESAU y los operadores autorizados que desean acceder a los bucles de abonado de su red.

En efecto, una vez perfeccionado el acuerdo entre el operador dominante y el operador autorizado, bien por su formalización en los términos previstos en el artículo 3.3 del Reglamento de acceso al bucle de abonado, bien porque el operador autorizado se acoja a la oferta de acceso de la que obligatoriamente debe disponer el operador dominante, según lo dispuesto en el artículo 3.4 del mismo Reglamento, las relaciones jurídicas entre ambos operadores se rigen por el correspondiente acuerdo, de modo que las posibles controversias o incumplimientos contractuales han de resolverse en el marco del acuerdo celebrado.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En este sentido, los conflictos que puedan surgir entre TESAU y los operadores autorizados con los que tenga celebrado acuerdo de acceso al bucle podrán ser sometidos a la consideración de esta Comisión, que resolverá lo procedente conforme lo dispuesto en el artículo 25 de la LGTel y en el artículo 3.6 del Reglamento de acceso al bucle de abonado.

Desde un punto de vista estrictamente ceñido a la competencia sancionadora de esta Comisión, resulta que el incumplimiento de alguna condición del acuerdo de acceso al bucle por uno de los operadores que lo formalizan no se estima susceptible en general de infringir “a priori” la resolución de 29 de abril de 2002 de esta Comisión, sino que constituiría un mero incumplimiento contractual de dicho acuerdo entre las partes.

Pues bien, en el presente caso ni TESAU ni AUNA han planteado siquiera conflicto alguno por incumplimiento de las condiciones del acuerdo de acceso formalizado entre ambos operadores por lo que, obviamente, no cabe apreciar incumplimiento del hipotético acuerdo de esta Comisión que resolviese dicho conflicto. En consecuencia, de las actuaciones practicadas tampoco concurren al respecto circunstancias que justifiquen el inicio de un procedimiento sancionador, conforme lo previsto en el artículo 12 del Reglamento del Procedimiento Sancionador.

A mayor abundamiento, cabe indicar que, aún en el caso de que los hechos denunciados hubieran sido susceptibles de ser sancionados por esta Comisión, habría que analizar si la falta de diligencia observada por TESAU en los dos procesos de desagregación de continua referencia, no podría calificarse como un hecho incidental dentro del volumen total de desagregaciones con conservación de número realizadas hasta el momento. En este sentido, cabe indicar que, a fecha de 31 de mayo de 2003, el número de líneas desagregadas por TESAU asciende a la cantidad de 8.572, de las cuales, aproximadamente, el 70% incluían requerimientos específicos de conservación de numeración.

Finalmente, por lo que respecta a la situación del Instituto Europeo de Estudios de la Educación, los hechos expuestos ante esta Comisión revelan la existencia de una interrupción de la prestación del servicio telefónico disponible al público derivada del presunto incumplimiento de las condiciones pactadas en el marco de las relaciones jurídico privadas del IEEE y los dos operadores de continua referencia (a parte, del incumplimiento del contrato de desagregación suscrito entre la citada entidad y AUNA, el cual habría de sustanciarse en el marco de la relación contractual de dicha entidad con el citado operador, a través de las vías procedentes), lo que le produce grave perjuicio y pérdidas económicas.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

A este respecto, el artículo 61 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones, prevé el derecho del abonado a acudir bien a las Juntas Arbitrales de Consumo bien a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información para resolver los conflictos suscitados con el operador en relación con la prestación del servicio telefónico disponible al público.

Asimismo, el citado Instituto podrá ejercitar ante la Jurisdicción Ordinaria la correspondiente demanda de responsabilidad civil por daños y perjuicios, de conformidad con lo establecido en el artículo 1101 del Código Civil.

En virtud de todo lo anterior, esta Comisión estima oportuno archivar el presente expediente, sin perjuicio de que los hechos expuestos en la denuncia presentada por el I.E.E.E. se incorporen al procedimiento abierto en esta Comisión para la modificación de la OBA, con el fin de que sea tomada en consideración en la Resolución que a estos efectos se dicte. Y todo ello sin perjuicio de las acciones que esta entidad estime procedente ejercer en su condición de abonado.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

RESUELVE

ÚNICO.- Proceder al archivo del expediente iniciado en relación con el escrito de reclamación presentado por el Instituto Europeo de Estudios de la Educación contra las entidades Retevisión, S.A.U. y Telefónica de España, S.A.U. en materia de desagregación del bucle de abonado con conservación de número.

Ello, sin perjuicio de las acciones que el citado Instituto estime procedente ejercer en su condición de abonado del servicio telefónico disponible al público.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el Artículo 23.2 de la Orden de 9 de abril de 1997, por la que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior de la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.ocho de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 del la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

EL SECRETARIO

Jaime Velázquez Vioque

Vº Bº EL PRESIDENTE

Carlos Bustelo García del Real