

**RESOLUCIÓN SOBRE EL CONFLICTO ENTRE TELEFÓNICA Y ORANGE
RELATIVO A LAS INHABILITACIONES EN EL SERVICIO DE ACCESO
MAYORISTA A LA LÍNEA TELEFÓNICA (AMLT)**

CFT/DTSA/026/16/INHABILITACION AMLT

SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D^a. María Fernández Pérez

Consejeros

D. Eduardo García Matilla

D. Diego Rodríguez Rodríguez

D^a. Idoia Zenarrutzabeitia Beldarraín

D. Benigno Valdés Díaz

Secretario de la Sala

D. Miguel Sánchez Blanco, Vicesecretario del Consejo

En Madrid, a 8 de junio de 2017

Visto el expediente relativo al conflicto entre Telefónica y Orange relativo a las inhabilitaciones en el servicio de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT), la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** acuerda lo siguiente:

I ANTECEDENTES

PRIMERO.- Interposición de conflicto por parte de Orange en relación con las inhabilitaciones del servicio AMLT

Con fecha 25 de agosto de 2016, se recibió en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) escrito de Orange Espagne, S.A.U. (en adelante, Orange) mediante el que plantea conflicto de acceso contra Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica).

En este escrito Orange alegaba que Telefónica incumple la Oferta AMLT al denegar el procedimiento de inhabilitación del servicio AMLT para completar determinados movimientos de provisión del servicio AMLT cursados junto con el servicio mayorista de acceso indirecto de banda ancha. Orange indicaba que para llevarlos a cabo le resulta imprescindible cursar inhabilitaciones del servicio AMLT.

Asimismo Orange manifestaba que necesitaba emplear el procedimiento de inhabilitación del servicio AMLT porque en ocasiones no recibía las notificaciones de inhabilitación de Telefónica, y como consecuencia de ello Orange seguía haciéndose cargo de la facturación mensual mayorista AMLT

mientras el cliente ya no tenía servicio con Orange, lo que generaba reclamaciones del cliente.

Por lo anterior Orange solicitó a esta Comisión que procediera a la adopción de medidas cautelares consistentes en instar a Telefónica a reintroducir la inhabilitación AMLT y, mientras tanto, a regularizar las líneas AMLT sin provisionar y a gestionar manualmente las inhabilitaciones AMLT. Asimismo Orange solicitó que la CNMC impusiera multas coercitivas para asegurar la reintroducción del procedimiento de inhabilitación AMLT y que abriese un procedimiento sancionador por incumplimiento de la Oferta AMLT.

SEGUNDO.- Inicio del procedimiento y requerimientos de información

Con fecha 13 de septiembre de 2016, esta Comisión puso en conocimiento de Orange y Telefónica que había quedado iniciado procedimiento administrativo de resolución del conflicto presentado por Orange en relación con la gestión de las inhabilitaciones.

En el mismo escrito se requirió a Orange y Telefónica información sobre las líneas afectadas por el cese de la provisión de inhabilitaciones, las fechas en las que cesó la provisión y en las que se comunicó, el número de procedimientos de inhabilitación realizados anualmente, detalles sobre el procedimiento de facturación y sobre el procedimiento de notificación de la inhabilitación.

TERCERO.- Respuesta de Telefónica al requerimiento de información

Con fecha 27 de septiembre de 2016 se recibió escrito de Telefónica en respuesta al requerimiento de información formulado.

CUARTO.- Respuesta de Orange al requerimiento de información

Con fecha 30 de septiembre de 2016 se recibió un escrito de Orange en respuesta al requerimiento de información. En él señala que como alternativa a la inhabilitación los problemas podrían quedar solucionados empleando el procedimiento de baja de la línea AMLT e imponiendo a Telefónica la obligación de conservar la numeración durante un tiempo razonable durante el que los usuarios tendrían la posibilidad de volver a contratar a Orange el servicio telefónico con la misma numeración.

Con fecha 5 de octubre de 2016 tuvo entrada un escrito de alegaciones de Orange mediante el que completa la información de respuesta al requerimiento de 13 de septiembre de 2016. Además Orange solicita que se elimine la contraprestación por rechazos de solicitudes de inhabilitación o de baja de la línea AMLT.

QUINTO.- Alegaciones de Telefónica al escrito de inicio de Orange

Con fecha 3 de octubre de 2016 Telefónica presentó escrito de alegaciones. Telefónica considera que la Resolución de 5 de mayo de 2016 ha eliminado cualquier inhabilitación del servicio AMLT por parte del operador.

Telefónica indica que es la operativa de Orange la que de forma incorrecta requiere de utilización de la inhabilitación AMLT y que los procedimientos de Telefónica no requieren emplearla. Además Telefónica señala que siempre envía las notificaciones de inhabilitación.

SEXTO.- Escrito de Orange de actualización del estado de las líneas afectadas

Con fecha 28 de octubre de 2016 tuvo entrada en el registro de la CNMC escrito de Orange en el que comunica que envió a Telefónica el conjunto de líneas con retrasos de provisión a las que hacía referencia en su escrito de 30 de septiembre de 2016 de respuesta al requerimiento de información. Además, Orange informó de que restaban 150 líneas (el 26% del total) pendientes de inhabilitar.

Orange denuncia que Telefónica no comunica la inhabilitación de líneas AMLT y cuando lo hace es de forma retroactiva o con un retraso desproporcionado.

SÉPTIMO.- Segundo requerimiento de información a Telefónica

Con fecha 28 de noviembre de 2016 se envió un segundo requerimiento de información a Telefónica en el que se pide información sobre una muestra de 40 de las líneas que según Orange acumulaban retrasos.

Con fecha 21 de diciembre de 2016 se recibió en la CNMC escrito de Telefónica de respuesta al segundo requerimiento de información.

OCTAVO.- Alegaciones adicionales de Orange

Con fecha 23 de diciembre de 2016 tuvo entrada escrito de Orange en el que aporta actualización sobre el estado del conjunto de líneas incluido en la respuesta al primer requerimiento de información de fecha 13 de septiembre de 2016.

NOVENO.- Alegaciones adicionales de Telefónica

Con fecha 13 de enero de 2017 tuvo entrada escrito de Telefónica en el que da información adicional sobre las casuísticas de los traspasos de AMLT y acceso indirecto de banda ancha en sus procesos mayoristas.

DÉCIMO.- Trámite de audiencia

Con fecha 27 de marzo de 2017 la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA) de la CNMC emitió informe y se abrió el trámite audiencia.

Con fecha 21 de abril de 2017 tuvo entrada escrito de alegaciones de Telefónica.

UNDÉCIMO.- Informe Sala de Competencia

De conformidad con lo establecido en el artículo 21.2.a) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la

Competencia, la Sala de Competencia de esta Comisión ha emitido informe sin observaciones.

II FUNDAMENTOS JURÍDICOS

II.1 OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento tiene por objeto resolver el conflicto planteado por Orange relativo a la denegación por parte de Telefónica de las solicitudes de inhabilitación de AMLT.

II.2 HABILITACIÓN COMPETENCIAL DE LA CNMC

Las competencias de la CNMC para intervenir resultan de lo dispuesto en la normativa sectorial.

Tal y como señala el artículo 6.5 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC (en adelante, Ley CNMC), este organismo *“supervisará y controlará el correcto funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas”*, correspondiéndole a estos efectos *“realizar las funciones atribuidas por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, y su normativa de desarrollo”*.

Con la entrada en vigor de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), se produce la derogación de la anterior Ley 32/2003, de 3 de noviembre. La LGTel mantiene en todo caso las potestades atribuidas a la CNMC para la resolución de las controversias que se puedan suscitar entre los operadores.

Según el artículo 15 de la citada ley, *“la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia resolverá los conflictos que se susciten en relación con las obligaciones existentes en virtud de la presente Ley y su normativa de desarrollo entre operadores o entre operadores y otras entidades que se beneficien de las obligaciones de acceso e interconexión, de acuerdo con la definición que se da a los conceptos de acceso e interconexión en el anexo II de la presente Ley”*.

En similares términos, el artículo 70.2 d) de la ley señala que corresponde a la CNMC *“resolver los conflictos en los mercados de comunicaciones electrónicas a los que se refiere el artículo 15 de la presente Ley”*, en línea con lo ya previsto por los artículos 6.4 y 12.1.a) 1º de la Ley CNMC sobre resolución de conflictos en materia de acceso, interconexión e interoperabilidad.

La CNMC resulta por consiguiente competente para pronunciarse sobre las cuestiones objeto del presente conflicto entre Orange y Telefónica.

Por otra parte, atendiendo a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la Ley CNMC y el artículo 14.1.b) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, el órgano decisorio competente para la resolución del presente procedimiento es la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC.

II.3 LEY DE PROCEDIMIENTO APLICABLE

El presente procedimiento, en lo no previsto por la Ley CNMC y la LGTel, se regirá por lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que entró en vigor en fecha 2 de octubre de 2016. No obstante, en virtud de la Disposición transitoria tercera de la citada Ley, que establece la aplicación transitoria de la anterior normativa a los procedimientos iniciados bajo su vigencia, al presente procedimiento le son de aplicación las reglas de procedimiento establecidas en la anterior Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC) -norma derogada por la Ley 39/2015-.

II.4 PROCEDIMIENTOS DE INHABILITACIÓN DEL SERVICIO AMLT, DE BAJA DE LA LÍNEA CON AMLT Y PROVISIÓN DE ALTAS AMLT+BANDA ANCHA

II.4.1 Revisión de la oferta AMLT

La Resolución¹ de fecha 5 de mayo de 2016 modificó el texto de la oferta AMLT para eliminar las inhabilitaciones AMLT a instancia del operador AMLT que conlleven el alta del abonado como nuevo cliente de Telefónica, ya que estas altas deberían haber sido tramitadas a través de su correspondiente solicitud minorista a Telefónica. Es decir, solo se permite dar de alta a un abonado como nuevo cliente de Telefónica cuando el cliente se dirija a Telefónica y le haga una solicitud de alta en su servicio telefónico, para que a continuación Telefónica ejecute el procedimiento mayorista de inhabilitación del servicio AMLT.

Con fecha 16 de julio de 2016 Telefónica decidió comenzar a denegar las solicitudes de inhabilitación del servicio AMLT realizadas a instancia de Orange, habiéndoselo comunicado con fecha de 14 de julio de 2016.

A continuación se hacen algunas aclaraciones sobre la inhabilitación del servicio AMLT, la baja de línea con AMLT y la provisión de líneas con servicio AMLT y servicio de acceso indirecto de banda ancha (en adelante AMLT y banda ancha).

¹ Resolución, de 5 de mayo de 2016, de modificación de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (OFE/DTSA/412/15).

II.4.2 Inhabilitación del servicio AMLT

El servicio mayorista AMLT permite que sean los operadores alternativos, en lugar de Telefónica, quienes facturen a sus abonados la cuota mensual por el acceso a la línea telefónica y a los servicios suplementarios asociados.

La inhabilitación del servicio AMLT conlleva que el acceso a la línea fija y sus servicios suplementarios dejen de ser facturados por el operador AMLT. Es decir, se da de baja el servicio mayorista AMLT pero el abonado mantiene su línea telefónica, sobre la que Telefónica (o un nuevo operador) le podrá prestar el servicio telefónico. Junto con la línea el usuario también mantiene la numeración.

El uso más frecuente de la inhabilitación AMLT tiene lugar cuando Telefónica la cursa al recibir una solicitud por parte de un abonado que hasta entonces tenía contratado el servicio telefónico con un operador AMLT. Tras la ejecución de este procedimiento esa línea deja de ser provista mediante AMLT y, sin dejar de estar en servicio, pasa a ofrecer el servicio minorista de Telefónica.

Algo muy parecido sucede cuando el abonado de un operador AMLT decide contratar el servicio telefónico de otro operador que no sea Telefónica. En este caso el abonado se dirigirá al nuevo operador y este operador solicitará a su vez a Telefónica la provisión mayorista del nuevo servicio. Telefónica lleva entonces a cabo la inhabilitación del servicio AMLT frente al anterior operador AMLT, junto con el resto de tareas necesarias que sirven para cursar el alta en AMLT con el nuevo operador destino.

II.4.3 Inhabilitación del servicio AMLT a instancia del operador AMLT (tipo 04)

Además de la inhabilitación a instancia de Telefónica o causada por un tercero que adquiere la titularidad de la línea, existe la posibilidad de que el propio operador titular del servicio AMLT lance un procedimiento mayorista de inhabilitación del servicio AMLT. Para este fin, la oferta AMLT contiene en su apartado de procedimientos administrativos un procedimiento específico que aparece con el código '04 – Inhabilitación a instancia del Operador'. En alusión a este código Orange y Telefónica se refieren en sus alegaciones a este procedimiento de la oferta AMLT como "inhabilitación de tipo 04".

Como se ha indicado anteriormente, la Resolución de 5 de mayo de 2016 modificó el texto de la oferta AMLT para eliminar la posibilidad de que el operador AMLT pudiera solicitar inhabilitaciones del servicio AMLT destinadas a causar el alta del abonado como nuevo cliente de Telefónica. El análisis y las modificaciones que se efectuaron sobre el texto de la oferta indican que, cuando un nuevo cliente desea recibir la prestación del servicio telefónico de Telefónica, no se debe dar de alta al abonado como nuevo cliente de Telefónica salvo cuando el cliente se lo solicite a Telefónica, para que a continuación Telefónica ejecute el procedimiento mayorista de inhabilitación del servicio AMLT.

Es decir, la Resolución de 5 de mayo de 2016 parte de la idea de que para realizar un traspaso hacia el servicio telefónico de otro operador, entre los que se encuentra Telefónica, el propio abonado debe realizar la solicitud minorista a su nuevo operador. Cuando se trata de Telefónica, debe ser ésta, y no el operador AMLT, quien curse la inhabilitación del servicio AMLT, y quien notificará al operador AMLT esta actuación.

Por otro lado, la Oferta AMLT contempla la posibilidad de inhabilitación AMLT a instancia del operador en casos de mora o impagos:

"Podrán requerir de Telefónica de España la inhabilitación del servicio de AMLT de los abonados que incurran en mora o impago por los servicios incluidos en la oferta de AMLT."

Finalmente cabe señalar que en el procedimiento de inhabilitación AMLT Telefónica debe notificar a los operadores la ejecución de dicha inhabilitación. Gracias a esta notificación el operador sabe cuándo un abonado ha causado baja. Además si la inhabilitación fue iniciada por Telefónica, el operador AMLT no tiene conocimiento hasta que es notificado de que ha dejado de ser el operador del servicio telefónico de ese abonado saliente. En consecuencia, la notificación de la inhabilitación es esencial y en caso de no recibirla, se podría dar el caso de que el operador AMLT siguiera cobrando a un abonado por no tener noticia de que se ha producido una baja. Esto a su vez daría lugar a impagos por parte del abonado al no reconocer al antiguo operador AMLT como su prestador.

II.4.4 Baja de línea con AMLT

Existe también el procedimiento de baja de línea con AMLT. El operador AMLT solicita a Telefónica iniciar el procedimiento mayorista de baja de la línea con AMLT cuando el abonado decide darse de baja del servicio telefónico sin contratarlo con otro operador. El abonado deberá dirigirse al operador AMLT, que cursará ante Telefónica el procedimiento mayorista de baja de línea AMLT. Una vez ejecutado este procedimiento el abonado no tiene dada de alta la línea telefónica.

Asimismo cabe indicar que no se ha concretado una obligación de Telefónica de mantener la antigua numeración de la línea ante una eventual nueva alta de los operadores alternativos en la misma línea.

En las alegaciones de Orange y Telefónica se hace referencia a este procedimiento de baja de línea como procedimiento "tipo 13", en alusión al código 13 con el que aparece en el apartado de procedimientos administrativos de la oferta AMLT.

Al igual que sucede con la inhabilitación del servicio AMLT Telefónica debe realizar una notificación al operador afectado de la baja de línea AMLT cuando se ejecuta.

II.4.5 Traspaso de AMLT y acceso mayorista indirecto de banda ancha

Dado que los usuarios con frecuencia contratan, dan de baja, o traspasan, servicios de voz y datos, de forma simultánea, consecuentemente en el lado mayorista las peticiones de provisión del servicio AMLT a menudo vienen acompañadas de solicitudes paralelas, o separadas por corto espacio de tiempo, según la forma de actuar del operador, del servicio mayorista de acceso indirecto de banda ancha (GigADSL, ADSL-IP o NEBA cobre), y también se ha definido un procedimiento de alta conjunta.

Al igual que cuando se realizaba solo el traspaso del servicio telefónico, el flujo de provisión lo debe iniciar el usuario mediante solicitud a su nuevo operador, y el operador realizará la correspondiente solicitud mayorista a Telefónica, que será quien se debe encargar de la inhabilitación AMLT. En este sentido, lo descrito para la inhabilitación del servicio AMLT también es de aplicación cuando se provee en combinación con el acceso indirecto de banda ancha.

Como se verá en el apartado II.6.2 sobre la provisión combinada de AMLT y banda ancha, es relevante el orden en el que se lleven a cabo los dos procesos y, en su caso, si se opta por emplear la solicitud de alta conjunta definida para la integración de ambos procesos².

Por último cuando el AMLT coexiste así en la misma línea con un servicio mayorista de banda ancha también se reciben notificaciones de la inhabilitación del AMLT.

II.4.6 Solicitud de Orange

Las alegaciones de Orange sobre sus dificultades para operar sin el procedimiento de inhabilitación tipo 04 de la oferta AMLT hacen referencia a este caso específico de solicitudes de AMLT y banda ancha en la misma línea. Orange señala que ante determinadas circunstancias durante la provisión, tanto de alta como de baja, de líneas con AMLT y banda ancha necesita solicitar el procedimiento de inhabilitación AMLT tipo 04 y no puede realizarlo con otros procedimientos previstos en la Oferta AMLT. A continuación se relacionan los dos casos señalados por Orange y los apartados de este escrito en los que se analizan:

- Orange capta un cliente de voz y datos: durante la provisión de altas de AMLT y de banda ancha hacia Orange se encuentra con problemas para eliminar el AMLT, que ya le ha sido entregado, si la banda ancha no puede ser provista o el cliente la cancela (Apartado II.6).
- Un cliente de voz y datos de Orange es captado por otro operador: inicialmente Orange indicó que no recibía las notificaciones de inhabilitación AMLT que Telefónica debe enviarle cuando el servicio de

² Ver Resolución de 20 de noviembre de 2008 por la que se establece el procedimiento de alta simultánea de línea AMLT y servicios OBA de acceso indirecto o acceso desagregado compartido (DT2008/787).

voz se traspasa desde Orange hacia Telefónica u otro operador. En su último escrito, de fecha 23 de diciembre de 2016, Orange indica que recibe las notificaciones por Web Services, y no por el módulo de preselección del sistema SGO (Apartado II.6.3).

Además Orange remitió una lista de líneas cuya inhabilitación solicitó entre el 16 de julio y el 21 de septiembre de 2016 y seguían pendientes. Orange ha ido ofreciendo información agregada sobre el estado de estas líneas en sus sucesivos escritos.

II.5 INHABILITACIÓN AMLT TIPO 04 EN EL TEXTO DE LA OFERTA AMLT

Orange solicita la reincorporación de la posibilidad de ejecutar el procedimiento de inhabilitación del servicio AMLT. En su opinión el proceso tipo 04 está vigente, es un proceso necesario para resolver determinadas incidencias, y considera que como tal nunca ha estado vinculado a la activación automática del servicio con Telefónica.

Por su parte Telefónica considera que la CNMC ha eliminado la inhabilitación a instancia del operador que tiene al cliente con un servicio AMLT, y que el hecho de que la actual Oferta AMLT mantenga el movimiento '04' responde a un error de actualización.

En anteriores revisiones de la oferta AMLT se consideraba que la inhabilitación del servicio AMLT debía poder ser solicitada también por el operador titular del AMLT, de modo análogo a la inhabilitación de preselección. Sin embargo la Resolución³ de fecha 5 de mayo de 2016 modificó el texto de la oferta AMLT para eliminar las inhabilitaciones AMLT a instancia del operador AMLT que conlleven un alta del abonado como nuevo cliente de Telefónica, alta que debería haber sido tramitada a través de su correspondiente solicitud minorista con Telefónica.

Los cambios efectuados sobre el texto de la oferta AMLT por la Resolución de 5 de mayo de 2016 recogen justamente este criterio: que el abonado no debe contactar con el operador AMLT para irse a otro operador y que en consecuencia en este contexto no será el operador AMLT sino Telefónica quien cursará las inhabilitaciones. En efecto la Resolución lo argumentó de la siguiente forma:

“Como bien indica Orange, el cliente no debería poder causar baja del servicio AMLT (por tratarse de un servicio mayorista) sin darse de baja del servicio telefónico (lo que comporta baja del servicio telefónico más la baja de la línea) que le presta el operador, o bien darse de alta en el servicio telefónico de otro operador alternativo (que lo proveerá mediante AMLT), o bien darse de alta en el servicio telefónico de Telefónica.

³ Resolución, de 5 de mayo de 2016, de modificación de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (OFE/DTSA/412/15).

Cuando el usuario quiera contratar el servicio telefónico de Telefónica tendrá que hablar con este operador para cursar ante él su solicitud de alta.

[..]

Por otro lado en el caso de cursar la baja del servicio telefónico (lo que comporta la baja del servicio telefónico más la baja de la línea), el abonado deberá dirigirse al operador alternativo con el que tenga contratado en ese momento, a través del AMLT, los servicios de acceso y tráfico telefónico fijo.”

Así pues, la Resolución de fecha 5 de mayo de 2016 modificó el texto de la oferta AMLT para eliminar las inhabilitaciones AMLT a instancia del operador AMLT que conlleven el alta del abonado como nuevo cliente de Telefónica, ya que estas altas deberían ser tramitadas a través de la correspondiente solicitud minorista con Telefónica. Es decir, solo se permite dar de alta a un abonado como nuevo cliente de Telefónica cuando el cliente se dirija a Telefónica y le formule una solicitud de alta en sus servicio telefónico, para que a continuación Telefónica ejecute el procedimiento mayorista de inhabilitación del servicio AMLT.

A la vista de la diferencia de interpretaciones habidas sobre los supuestos de inhabilitación de AMLT, mediante procedimiento de modificación de la oferta de AMLT⁴ se deberá clarificar este asunto en la oferta AMLT a fin de evitar errores de interpretación que generen conflictos entre los operadores.

II.6 USO DEL TIPO 04 DURANTE LA PROVISIÓN DE ALTAS DE AMLT Y BANDA ANCHA HACIA ORANGE

Orange indica que durante la provisión de altas de AMLT y de banda ancha necesita lanzar la inhabilitación AMLT para eliminar el AMLT que eventualmente ya haya sido entregado sin que la banda ancha mayorista haya podido ser provisionada, o bien si el cliente la cancela en el tiempo que transcurra mientras se provisiona.

A continuación se analiza la necesidad de lanzar la inhabilitación por parte del operador AMLT en las dos casuísticas que apunta Orange cuando la banda ancha mayorista no se complete: cuando el cliente la cancele, o bien cuando el nodo de acceso de la red de Telefónica esté saturado y no sea posible completar la provisión.

II.6.1 Cancelación por el cliente antes de la provisión de la banda ancha mayorista

Si el cliente cancela el servicio de banda ancha pero no el servicio telefónico no existe ninguna razón para cancelar su servicio telefónico. En este caso tampoco corresponde ejecutar una baja de la línea AMLT, ya que se impediría

⁴ Con fecha 29 de marzo de 2017 ya se ha comunicado a los interesados el inicio del procedimiento OFE/DTSA/005/17.

al abonado, por ejemplo, cursar una solicitud de alta de servicio telefónico ante un nuevo operador.

Por el contrario si el cliente ha comunicado que desea cancelar el servicio de banda ancha y también el servicio telefónico, en este caso Orange deberá dar de baja la línea AMLT mediante el procedimiento de baja de línea AMLT (tipo 13). Por tanto, no hay ninguna diferencia entre el movimiento que tiene que lanzar Orange en la situación planteada, es decir, por no haberse podido provisionar la parte de la banda ancha, y el movimiento que contempla la oferta AMLT ante una baja de línea AMLT convencional.

Orange debería informar al cliente de que dando la baja del servicio telefónico de Orange con la situación actual no hay garantías de conservación de su numeración (ver apartado II.8). En todo caso cabe señalar que la falta de garantía de conservación de la numeración en caso de baja de la línea AMLT sucede de manera independiente de que se produzca durante este procedimiento de provisión concreto que indica Orange o cuando un cliente que lleva tiempo con Orange se da de baja del servicio telefónico de Orange sin contratarlo con otro operador. Por tanto, no se trata de una circunstancia relacionada con los procedimientos de Orange de provisión de alta o traspaso de líneas AMLT.

Como conclusión, no se han encontrado suficientes argumentos que indiquen que para anular el AMLT de un traspaso cancelado por el cliente, Orange necesite lanzar una inhabilitación AMLT tipo 04. El hecho de que la operativa de provisión de Orange lo utilizara anteriormente no es suficiente razón para restablecer la inhabilitación AMLT en el seno de este conflicto. Tampoco se han encontrado razones por las que el trámite no pueda realizarse mediante los procedimientos que Telefónica pone a disposición de todos los operadores según la regulación vigente con la baja de línea AMLT (tipo 13).

II.6.2 No disponibilidad de capacidad para provisionar la banda ancha

Orange alega que necesita lanzar la inhabilitación AMLT cuando Telefónica no dispone de capacidad en su red para la provisión del acceso indirecto mayorista de banda ancha, ya que en caso contrario el cliente se quedaría con el AMLT provisionado pero sin la parte de banda ancha.

Para solucionar este problema Orange puede usar el procedimiento de alta conjunta. Telefónica debe garantizar mediante este procedimiento que no tiene lugar la situación descrita anteriormente.

Si alternativamente Orange opta por hacerlo con solicitudes diferentes para AMLT y para banda ancha, la solución sería que Orange solicite la banda ancha primero y, una vez que esté provisionada, solicite el AMLT.

Por último, si aun así se hubiese llegado a dar el caso por algún error, siempre queda el recurso de consultar con el cliente para que a través de la

contratación minorista decida qué hacer con su línea (con AMLT activo pero sin el servicio solicitado de banda ancha).

Orange no ha aportado datos o argumentos adicionales que desaconsejen utilizar los procedimientos de Telefónica. Por ello no se considera necesario aplicar el servicio de inhabilitación a este caso.

II.6.3 Conclusión

A la luz de lo anterior, los usos de la inhabilitación que solicita Orange no estarían justificados, y no existe impedimento para que Orange emplee los procedimientos puestos a su disposición por parte de Telefónica, por lo que no se debe instar a Telefónica a aplicar los supuestos de inhabilitaciones AMLT que solicita Orange.

II.7 NOTIFICACIONES DE INHABILITACIÓN AMLT

II.7.1 Recepción de notificaciones de inhabilitación AMLT durante traspasos de AMLT y banda ancha desde Orange

En su escrito de interposición del conflicto Orange indica que durante los traspasos desde Orange de líneas con AMLT y de banda ancha que Telefónica hace hacia sí misma, o hacia un tercer operador, Orange necesita lanzar la inhabilitación AMLT. Ello se debe a que según Orange una vez completado el traspaso no recibe la notificación de la inhabilitación del AMLT que ya ha ejecutado Telefónica. Orange entonces factura el servicio telefónico al cliente que en ese momento ya se encuentra recibiendo servicio de otro operador, por lo que se generan cobros indebidos e impagos.

Si bien inicialmente Orange alegaba no recibir la notificación de la inhabilitación que debe enviar Telefónica, en su último escrito Orange señala que se han recibido las notificaciones mediante Web Services, aunque dicha información no constaba actualizada en fechas anteriores en el módulo de preselección del sistema SGO.

De la anterior alegación de Orange se puede concluir que este operador tiene acceso a la información de inhabilitación a través de los Web Services que Telefónica pone a disposición de todos los operadores. En consecuencia por causa de las notificaciones no debería haber ningún impedimento para cursar los procedimientos correspondientes de forma coordinada.

En los datos de respuesta de Telefónica al segundo requerimiento de información se observa cómo en las casuísticas como la descrita por Orange este operador solicita la inhabilitación del AMLT cuando ya está ejecutándose el traspaso que culminará con la inhabilitación del AMLT a instancia de Telefónica, y su consecuente notificación. De manera que Orange envía inhabilitaciones que por tanto no son necesarias si atiende a las notificaciones que envía Telefónica. Por tanto en estos casos el uso de la inhabilitación a instancia del operador puede evitarse.

Como conclusión no se aprecia ningún impedimento para que Orange pueda acceder y emplee la notificación de las inhabilitaciones puestas a su disposición por parte de Telefónica.

II.7.2 Recepción de notificaciones en inhabilitaciones lanzadas por Orange

Orange remitió a esta Comisión una lista de líneas cuya provisión solicitó entre el 16 de julio y el 21 de septiembre de 2016 y que supuestamente acumulaban retrasos a causa de la no aceptación por parte de Telefónica de la inhabilitación AMLT. Orange ha ido ofreciendo información agregada sobre el estado de estas líneas en sus sucesivos escritos. Asimismo se envió requerimiento de información a Telefónica en el que se pide información sobre una muestra de 40 de esas líneas.

Orange señala que el 46% de las líneas AMLT acumuladas entre el 16 de julio y el 21 de septiembre fueron inhabilitadas antes de que Orange solicitara la inhabilitación. En el 4% de los casos, Telefónica comunicó la inhabilitación vía Web Services el mismo día en que Orange solicitaba la inhabilitación tipo 04. En el 39% de los casos, Telefónica comunicó la inhabilitación una media de 7,2 días después de que Orange solicitara la inhabilitación tipo 04. En el 11% de los casos (137 líneas), a 1 de diciembre de 2016 Orange indica que no ha recibido notificación de inhabilitación.

En primer lugar cabe señalar que han sido las inhabilitaciones asociadas a los movimientos de traspaso las que se han ejecutado y notificado, y no las lanzadas por Orange, como prueba el hecho de que Orange recibiera algunas de las notificaciones antes de haber lanzado las inhabilitaciones tipo 04.

En las líneas de la muestra sobre la que se requirió información a Telefónica se observa que es Telefónica quien, en el marco de los procedimientos mayoristas de traspasos, lanza la inhabilitación AMLT si ello ha sido necesario. Es decir, que las inhabilitaciones que se han llevado a cabo no se han efectuado por causa de la inhabilitación realizada a instancia de Orange, sino como parte del proceso de provisión de un traspaso que realiza Telefónica.

Con respecto a las líneas de las que Orange no ha recibido notificación es preciso señalar que Orange no tiene en todos los casos que recibir un mensaje de inhabilitación. Solo en los casos en que efectivamente haya inhabilitación del servicio AMLT. Así por ejemplo, en la muestra hay líneas en las que Orange ha solicitado la inhabilitación tipo 4 para realizar traspasos que no la requieren, y la inhabilitación ha sido rechazada por Telefónica. Como consecuencia de ello Orange no recibirá una notificación de inhabilitación que no ha sido realizada.

Como conclusión Orange ha usado una operativa que no es necesaria para realizar la provisión de líneas que este operador ha descrito. Se ha comprobado que existen flujos de provisión, basados en procedimientos que ya

emplea Orange, para llevar a cabo los traspasos hacia Orange sin que se produzcan problemas de provisión y manteniendo informado al cliente (apartado II.6). En particular se puede solicitar el AMLT una vez provisto el acceso indirecto de banda ancha. Además Orange ya está recibiendo las notificaciones de inhabilitación AMLT. Esto ya debería estar permitiendo a Orange cursar con garantías los procedimientos de traspasos de clientes que pierde Orange (apartado II.6.3), sin exponerse a problemas de cobros indebidos al cliente.

II.8 SOLICITUD DE BAJA DE LÍNEA AMLT CON PERIODO DE CONSERVACIÓN DE LA NUMERACIÓN

Orange considera que se comprueba la necesidad de mantener un proceso de baja que garantice el conservación de la numeración en al menos un 43% de los casos en los que por haber tramitado la baja tipo 13, tras la eliminación del proceso de inhabilitación 04, los usuarios habrían sido dados de baja de la línea y de la numeración, con el consiguiente perjuicio para los mismos.

Orange solicita añadir una garantía de conservación de la numeración al procedimiento de baja de línea con AMLT (tipo 13), de forma similar a lo que ofrecía el procedimiento de inhabilitación del servicio AMLT antes de ser eliminado por la Resolución de 5 de mayo de 2016. De este modo Orange señala que los usuarios finales de líneas provistas con AMLT en el mayorista podrían disponer durante ese periodo de tiempo de la posibilidad de dar de alta de nuevo el servicio telefónico utilizando la misma numeración que le identificaba.

Orange indica que el único mecanismo previsto en la Oferta AMLT para gestionar la baja del servicio AMLT y que mantenía la numeración del cliente era el tipo 04. Indica asimismo que los operadores no son los asignatarios de la numeración y que en más de un 75% de los casos el cliente vuelve con la propia Telefónica, que es la asignataria de la numeración en todo momento.

Por su parte, Telefónica considera que la solicitud de Orange de conservar la numeración durante el procedimiento de baja de línea AMLT carece de fundamento e indica que realizará las alegaciones oportunas en el expediente OFE/DTSA/005/17 de modificación de la oferta AMLT.

Respecto a esta solicitud de Orange cabe mencionar que la introducción de un procedimiento para la conservación de la numeración de una línea AMLT sobrepasa el ámbito de este expediente, que se limita a resolver el conflicto interpuesto por Orange frente a Telefónica en base a la regulación ya vigente y a la interpretación de la Resolución de 5 de mayo de 2016. No obstante, la necesidad planteada por Orange de un procedimiento que asegure la conservación de la numeración puede ser analizada en la revisión de la oferta AMLT (expediente OFE/DTSA/005/17).

II.9 INHABILITACIÓN AMLT PARA EL CASO DE MORA E IMPAGO

De las alegaciones de Telefónica se desprende que Telefónica ha interpretado la Resolución de 5 de mayo de 2016 en el sentido de que no cabe ninguna inhabilitación AMLT a instancia del operador: *“Luego no hay la más mínima duda, ni de letra ni de espíritu, de que la CNMC ha eliminado la inhabilitación a instancias del operador que tiene al cliente con un servicio AMLT.”*

Pero la Oferta AMLT sigue estableciendo en el apartado 3.2.8 (Condiciones aplicables a los operadores beneficiarios) que los operadores AMLT *“podrán requerir de Telefónica de España la inhabilitación del servicio de AMLT de los abonados que incurran en mora o impago por los servicios incluidos en la oferta de AMLT”*.

Telefónica alega que una inhabilitación ligada a un impago le supone un perjuicio en el sentido de que estaría recibiendo traspasos de clientes morosos procedentes de otros operadores. Telefónica señala también que cuando un operador precise suspender a un usuario el servicio por motivos de mora o impago, debe utilizar el movimiento disponible en AMLT de suspensión temporal del servicio telefónico. Telefónica añade que Orange ha utilizado esta figura de suspensión temporal durante los últimos seis meses.

No obstante, debe recordarse que la inhabilitación AMLT para uso por impagos que ahora quiere eliminar Telefónica fue introducida en la oferta AMLT sin oposición de Telefónica. La inhabilitación AMLT para impagos o mora había sido una cuestión pacífica para Telefónica desde su inicio. Con respecto a la existencia de comunicación al cliente cuando se produce el cambio de operador por inhabilitación cabe indicar que la Resolución que aprobó la oferta AMLT dispone que siempre que suceda una inhabilitación el abonado debe ser informado por el operador AMLT de que en caso de inhabilitación pasará a ser de Telefónica:

“En línea con lo establecido respecto a la inhabilitación de la preselección, en caso de extinción del acuerdo de AMLT entre TESAU y el operador beneficiario, se producirá la baja automática del usuario del servicio AMLT. En este caso, se coincide con TESAU en que los servicios contenidos en la Oferta de AMLT deben volver a ser cursados y facturados por TESAU, debiendo comunicar este hecho el operador beneficiario a sus clientes.”

Sí es cierto que la oferta AMLT especifica las condiciones de suspensión temporal del servicio telefónico, pero se refiere al derecho del abonado a solicitar voluntariamente y obtener de su operador la suspensión temporal del servicio telefónico⁵, no a la suspensión por impago⁶.

⁵ Artículo 19.3 de la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas (Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo). El artículo 19.3 de la carta de derechos del usuario indica que en caso de suspensión, se deducirá de la cuota del abonado la mitad del

En definitiva, la inhabilitación de servicio AMLT a instancia de operador sigue vigente para los procedimientos de suspensión temporal de línea como resultado de mora e impagos, y si Telefónica considera justificado que se debe eliminar dicha aplicación de la inhabilitación AMLT para gestión de impagos y establecer un tratamiento alternativo entonces debe realizar sus alegaciones en el marco del procedimiento de modificación de la oferta AMLT OFE/D TSA/005/17 en curso.

II.10 ELIMINACIÓN DEL CONCEPTO DE CONTRAPRESTACIÓN POR RECHAZOS DE SOLICITUDES DE INHABILITACIÓN O DE BAJA

Orange solicita que Telefónica no facture por las solicitudes de tipo 4 ó 13 de Orange que son rechazadas por las causas de denegación previstas en la oferta AMLT. Orange solicita que la CNMC así lo establezca en la Resolución que ponga fin al presente expediente.

A su vez, Telefónica considera que la solicitud de Orange no está justificada y señala que realizará las alegaciones oportunas en el expediente OFE/D TSA/005/17 de modificación de la oferta AMLT.

Esta petición supondría una revisión de la lista de precios de la oferta AMLT por lo que en todo caso deberá ser analizada en el procedimiento mencionado de modificación de la oferta AMLT.

II.11 CONCLUSIÓN

Dados los hechos puestos de manifiesto en el presente expediente, no cabe acoger la solicitud de Orange de aplicar el proceso de inhabilitación del servicio AMLT a instancia del operador AMLT para las casuísticas de provisión que solicita Orange.

Además cabe puntualizar los siguientes aspectos:

- Telefónica debe garantizar que el procedimiento de alta conjunta evite situaciones como las planteadas por Orange y descritas en el apartado II.6.
- Telefónica debe mantener actualizada la información de provisión en cada plataforma relevante para cada procedimiento específico. En concreto para los usos del procedimiento de inhabilitación tipo 4 que permanecen en vigor Telefónica deberá enviar y mantener actualizada la

importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte. Siguiendo esto la oferta AMLT prevé que en caso de suspensión a solicitud del abonado, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

⁶ Artículo 19.1 de la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

información de notificaciones en las plataformas sobre las que se ejecute la inhabilitación.

Por último, mediante procedimiento de modificación de la oferta de AMLT se deberá clarificar los movimientos de inhabilitación en base a lo establecido en la Resolución de 5 de mayo de 2016, y analizar las solicitudes de Orange consistentes en establecer un procedimiento para la conservación de la numeración tras baja de línea AMLT y en eliminar la facturación por rechazos de solicitudes AMLT.

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

RESUELVE

PRIMERO.- Desestimar la solicitud de Orange Espagne, S.A.U. de reincorporación del proceso de inhabilitación del servicio AMLT a instancia del operador AMLT para determinadas casuísticas de provisión.

SEGUNDO.- Archivar las actuaciones relativas a las dos peticiones de Orange Espagne, S.A.U. de establecimiento de un procedimiento de conservación de la numeración tras la baja de la línea AMLT y de eliminación de la facturación por rechazos de solicitudes AMLT, por tratarse de solicitudes que exceden el objeto del conflicto contra Telefónica de España, S.A.U. y que deberán ser analizadas en el marco de un procedimiento de modificación de la Oferta AMLT.

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