



FACUA.org - España - 4 de enero de 2017

Multa de 5 millones a Telefónica por declarar falsas las averías de las líneas alquiladas a otros

La compañía sistemáticamente no se responsabilizó de los problemas de los clientes de otros operadores.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha impuesto una multa de cinco millones de euros a Telefónica de España, al considerarla responsable de una infracción muy grave tipificada en el artículo 76.12 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, por haber incumplido el apartado 1.6.10 de la Oferta mayorista del Bucle de Acceso de Abonado (OBA) durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 y el 31 de octubre de 2015.

La Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA) establece las relaciones entre Telefónica y sus competidores cuando estos le alquilan las líneas (mayoristas) para ofrecer conexiones de banda ancha y teléfono a sus clientes. La OBA incluye, entre otros muchos aspectos, los precios del alquiler de esas líneas (bucles), los tiempos de suministro, la gestión de averías y sus penalizaciones, etc.

Tras la instrucción del expediente, la CNMC ha acreditado que Telefónica, durante el citado periodo, no se responsabilizó de una gran proporción de las averías en las líneas de los clientes de otros operadores, y consideró los trabajos que le solicitaban los operadores rivales como una falsa avería y, en consecuencia, les aplicó unas penalizaciones mayoristas (26,12 euros/ línea) por esas gestiones.

En este sentido, la imputación a Telefónica de una avería por un operador alternativo puede acarrear en algunos supuestos su declaración por Telefónica como falsa avería y conllevar el pago de dicha penalización por parte del operador alternativo. Sin embargo, la figura de las falsas averías se restringe a unos supuestos muy tasados. Se deben llevar a cabo unas tareas de comprobación determinadas e identificarse claramente la causa (está prohibido imputarlas en algunos supuestos contemplados en la OBA) y deben documentarse correctamente frente al operador alternativo, condiciones que no se han cumplido en los casos analizados durante la instrucción del expediente, tal y como se indica en la Resolución dictada por la CNMC.

La CNMC ha acreditado un alto porcentaje de averías incorrectamente imputadas como falsas (entre el 53,8% y el 78,2% del total de falsas averías identificadas por Telefónica estarían mal imputadas). Este hecho permite deducir que la problemática asociada a la gestión de falsas averías está muy expandida, y puede haber supuesto pérdidas para los operadores alternativos de varios millones de euros, además de afectar a la imagen y credibilidad de estas empresas frente a sus clientes.

La CNMC redujo las penalizaciones en 2013

La CNMC, en diciembre de 2013, vista la elevada conflictividad que presentaba la gestión de estas incidencias por parte de Telefónica y los operadores alternativos, redujo de media un 75% las penalizaciones que aplica Telefónica a sus rivales por las falsas averías, hasta los 26,12 euros por línea.

Finalmente, la CNMC ha impuesto a Telefónica una multa de cinco millones de euros y le considera responsable directo de la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 76.12 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, por haber incumplido el apartado 1.6.10 de la Oferta del Bucle de Acceso al Bucle de Abonado,



redactado de conformidad con la Resoluciones de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 14 de septiembre de 2006, 2 de abril de 2009 y 26 de septiembre de 2013, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2014 al 31 de octubre de 2015 (excluyéndose un periodo intermedio entre dichas fechas, como antes se señalaba).

La CNMC recuerda que, frente a esta Resolución, Telefónica de España podrá interponer directamente recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses a partir del día siguiente al de su notificación.