

La CNMC publica las directrices para resolver los conflictos de impagos de servicios de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones

- La Comunicación de la CNMC busca agilizar la instrucción y resolución de este tipo de disputas entre operadores.
- Desde 2015 hasta la fecha, la CNMC ha aprobado 33 resoluciones sobre conflictos de impagos de servicios mayoristas de acceso e interconexión de redes.

Madrid, 8 de julio de 2024.- La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) acaba de publicar la Comunicación con las directrices para resolver conflictos en materia de impagos de servicios mayoristas de acceso a redes, servicios de comunicaciones electrónicas y recursos asociados. Este documento, que fue sometido a consulta pública a principios de año, proporciona un marco claro y transparente para la resolución de estos conflictos ([COMUNICACIÓN/D TSA/003/23](#)).

Guía de criterios de actuación

Uno de los objetivos de la CNMC es reducir los plazos de tramitación de este tipo de procedimientos de conflicto por impagos, para ello se emite una **guía de criterios de actuación** a seguir por los operadores y este organismo, que incluye, entre otros:

- **Ámbito de actuación:** a qué empresas se dirige esta Comunicación.
- **Contratos de servicios mayoristas:** qué naturaleza y regulación, en su caso, tienen los contratos de acceso e interconexión a redes y servicios de comunicaciones electrónicas, y que aspectos es conveniente tener en consideración en su celebración en el ámbito al que se dirige la Comunicación.
- **Tipos de conflictos de impagos:** qué disputas pueden surgir en el contexto del impago de servicios mayoristas de acceso e interconexión.
- **Procedimiento seguido para la resolución de conflictos:** cómo la CNMC puede intervenir y resolver estos conflictos de forma ágil con la colaboración de los operadores implicados.

Desde 2015 hasta la fecha, la CNMC ha aprobado 33 resoluciones sobre conflictos de este tipo.

Esta Comunicación forma parte de los objetivos del [Plan de Actuaciones 2021-2022 de la CNMC](#) para incrementar la eficiencia en la actuación del organismo y agilizar la intervención en estos casos.

Además, en línea con el objetivo principal de la CNMC, que es fomentar la competencia efectiva en los mercados de comunicaciones electrónicas, estas directrices buscan equilibrar los intereses de todas las partes implicadas. Al mismo tiempo, aseguran que los servicios sean interoperables y protegen los derechos de los usuarios finales del operador afectado -como, por ejemplo, poder cambiar de operador antes de que puedan ver cortados los servicios de telefonía y acceso a Internet contratados, entre otros-¹.

Contenido relacionado:

- [COMUNICACIÓN/DTSA/003/23](#)

¹ Según lo dispuesto en los artículos 3.j) y 100.2.u) de la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, y en ejercicio de las competencias de intervención de la CNMC en materia de garantía de cambio de proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas.