



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

IGNACIO REDONDO ANDREU, 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 Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA:

Que en la Sesión nº 06/08 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 14 de febrero de 2008, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual, en relación con el expediente **RO 2007/1531**, se aprueba el siguiente

INFORME RELATIVO AL CONTRATO-TIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RED DE TARIFICACIÓN ADICIONAL EN SU MODALIDAD DE VOZ, PRESENTADO POR LA ENTIDAD ELECTRONIC GROUP TELECOM, S.L. PARA SU APROBACIÓN POR LA SECRETARIA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

I. OBJETO

El presente informe tiene por objeto el análisis de las condiciones para la prestación del servicio de red de tarificación adicional en su modalidad de voz en el modelo de contrato-tipo presentado por la entidad ELECTRONIC GROUP TELECOM, S.L. (en adelante, E-Group Telecom) ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (en adelante, SETSI) para su preceptiva aprobación desde la perspectiva competencial de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

El análisis de este modelo de contrato-tipo se realizará de conformidad con lo dispuesto en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel); en el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de usuarios (en adelante, Reglamento de Prestación de Servicios); en el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración (en adelante, Reglamento de Mercados); en la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del Título IV 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 adelante, Orden de Servicios de Tarificación Adicional); en la Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, por la que se modifica la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del Título IV 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 adelante, Orden PRE/2410/2004); en la Resolución de 16 de julio de 2002 de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional; en la Resolución de 5 de mayo de 2003, de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por la que se establece el procedimiento de migración de la numeración de los servicios de tarificación adicional; en la Resolución de 3 de noviembre de 2003 de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye un rango de numeración específico para la provisión de servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos (en adelante, Resolución sobre numeración 907); y en la Resolución de 15 de septiembre de 2004, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional (en adelante, Código de Conducta).

El informe se emite de conformidad con lo establecido en el artículo 108.3 del Reglamento de Prestación de Servicios, en cuya virtud la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha de emitir un informe previo a la aprobación por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de los contratos-tipo con usuarios que presten servicios de tarificación adicional.

II. OBSERVACIONES DE CARÁCTER GENERAL

Antes de exponer las observaciones de carácter general al contrato-tipo presentado por la entidad E-Group Telecom se procederá a analizar los servicios de red de tarificación adicional, haciendo especial hincapié en la cadena de valor que se produce en su prestación y en la regulación actual del contrato-tipo entre dos de las entidades que conforman dicha cadena de valor.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1.- Consideraciones generales sobre los servicios de tarificación adicional.

Los servicios de Red Inteligente permiten ofrecer una serie de prestaciones adicionales sobre el servicio telefónico disponible al público, basándose para ello en la incorporación de sistemas de información en tiempo real a la red telefónica. Esta función, denominada "Red Inteligente", permite, entre otras prestaciones, la realización de consultas en tiempo real a bases de datos para dar servicios avanzados que requieren un procesamiento previo antes de encaminar la llamada a su destino final.

Este tipo de servicios es utilizado comúnmente para la prestación de servicios de atención a cliente por parte de empresas, así como, en general, la prestación de servicios de información y entretenimiento de todo tipo. En nuestro país, para la prestación de este servicio se asignan los rangos de numeración 80Y para servicios de información o comunicación de voz y 907 para servicios de tarificación adicional sobre sistemas de datos.

Los servicios *premium* o de tarificación adicional (números 803, 806 y 807) constituyen una modalidad de los servicios de red inteligente. Los usuarios que llaman a este tipo de líneas deberán asumir un coste superior al coste del propio servicio telefónico en concepto del servicio que están recibiendo.

Así, el artículo 4º de la Orden de Servicios de Tarificación Adicional define estos servicios como *"aquellos que, a través de la marcación de un determinado código, conllevan una retribución específica en concepto de remuneración al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros"*.

Los usuarios que contratan estas líneas consiguen ingresos en función del tráfico que reciben. Estos ingresos proceden de la retribución que realizan los operadores de telecomunicaciones de parte de los ingresos por tráfico a los clientes prestadores de los servicios sobre este tipo de líneas.

En los servicios de tarificación adicional se puede distinguir:

Por un lado, el servicio soporte, esto es, el servicio telefónico básico encargado de que la llamada que desea establecer el llamante se entable con el número llamado. Para poder realizar dicho encaminamiento se requerirá un proceso intermedio, característico en este tipo de números, que es la traducción, en función de una serie de condicionantes, del número de inteligencia de red en un número que permita terminar la llamada en el prestador del servicio.

Por otro lado, el servicio de información (antes denominado servicio de valor añadido). Es la componente de prestación del servicio que añade el llamado para su llamante. La contraprestación de este servicio se hace por el pago de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

un importe (*premium*) sobre el del servicio soporte, y los clientes son facturados, además de por el servicio soporte, por el servicio de valor añadido que les prestan las empresas a las que llaman a través de estos números telefónicos. En estos casos, los operadores de telecomunicaciones que intervienen en el proceso son los encargados de gestionar el cobro de este servicio de valor añadido que se les presta a los usuarios llamantes y de entregar dicho importe a las empresas prestadoras del servicio final. De esta forma, y gracias a este tipo de líneas, las empresas prestadoras del servicio final no tienen necesidad ni de mantener una relación contractual directa con los clientes llamantes ni de realizar ningún tipo de gestión de cobro por estos servicios, puesto que son los operadores los que lo realizan por ellas.

Una vez hecha la descripción del servicio, se procede a analizar los distintos elementos que conforman la cadena de valor en la prestación de este servicio.

El proceso se inicia cuando el usuario del servicio llama a uno de estos números. Por tanto, es a través de la marcación del número de inteligencia de red como se realiza la petición de este servicio. Dicha llamada es encaminada mediante el servicio de acceso por el operador a través del cual el usuario llamante accede. Una vez resuelto dicho acceso, la llamada tendrá que ser encaminada a través de las redes, hasta llegar al centro encargado de las operaciones de Inteligencia de Red.

Así, la actividad de acceso termina cuando se encamina la llamada hasta un punto de interconexión con el operador que provee el servicio de red inteligente. En los casos en los que es el mismo operador el que realiza las tareas de acceso y de operación de la red inteligente, se puede seguir hablando de estas dos actividades por separado, aunque la llamada no pase por un punto de interconexión. También podrá ocurrir que exista algún operador intermedio que preste el servicio de tránsito desde el operador que provee el servicio de acceso al operador que presta el servicio de red inteligente. La actividad de acceso deberá englobar, además de la provisión de este encaminamiento, la facturación de dicha llamada al usuario llamante.

Por su parte, las operaciones de inteligencia de red serán responsables de realizar la traducción del número en un número para terminar la llamada, dependiendo de lo que la empresa prestataria del servicio final haya determinado previamente. Una vez identificado el número al cual hay que encaminar la llamada, será el propio operador que realice las operaciones de inteligencia de red el que, o bien termine la llamada en su red, o bien se la entregue a otro operador de telecomunicaciones para que sea terminada en esta otra red. Después de que la llamada se haya establecido, será la empresa prestadora del servicio final de inteligencia de red la que comience a proveer el servicio para el cual ha contratado esta línea.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En cuanto a las relaciones contractuales que se producen en esta cadena de valor, por un lado, deberá existir un contrato de abono del operador de acceso con el usuario llamante, por otro, en su caso, un acuerdo de interconexión del operador de acceso con el prestador del servicio de red inteligente, y, por último, una relación contractual entre el operador del servicio de red de tarificación adicional y el prestador de servicios de tarificación adicional. El artículo 9 de la Orden de Servicios de Tarificación Adicional dispone que la relación jurídica que se establece entre los operadores que presten el servicio de red de tarificación adicional y los prestadores de servicios de tarificación adicional, será regulada a través de un contrato-tipo que será aprobado por la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en los términos establecidos en el artículo 56 del Reglamento de Prestación de Servicios.

En este sentido, ha de señalarse que la Orden PRE/2410/2004¹ modifica los términos, definidos en el artículo cuarto de la Orden de Tarificación Adicional, utilizados en el mencionado artículo 9, con los que se designa al abonado llamado, beneficiario de la remuneración por los servicios de información, comunicación u otros, como **“prestador de servicios de tarificación adicional”** (en adelante, PSTA) y al operador que tiene asignados los recursos públicos de numeración pertenecientes a rangos atribuidos a los servicios de tarificación adicional y suministre números de este tipo al prestador de servicios de tarificación adicional como **“operador del servicio de red de tarificación adicional”**(en adelante, ORTA), por último, se entiende por **“operador de acceso”** el operador responsable de la facturación y cobro de los servicios prestados al usuario llamante.

El contrato al que se refiere el artículo 9 de la Orden Ministerial se celebrará entre el operador que preste el servicio de red de tarificación adicional y el prestador de servicios de tarificación adicional. El objeto del contrato es, por una parte, la prestación de servicios de información, esto es, el servicio que añade el llamado para su llamante y cuya contraprestación es el pago de un importe *premium* sobre el del servicio soporte; y, por otra, la prestación del servicio soporte, prestado por el operador del servicio de red de tarificación adicional. En dichos contratos, se fijará la fórmula de pago del servicio de información por el operador del servicio de red de tarificación adicional, pudiéndose, asimismo prever que el operador del servicio de información retribuya el servicio prestado por el operador del servicio de red de tarificación adicional.

En todo caso, de acuerdo con lo establecido en la Orden Ministerial, el contrato podrá contener dos tipos de cláusulas: por un lado, las cláusulas obligatorias, y por otro, las facultativas:

¹ Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, por la que se modifica la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del Título IV 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 adelante Orden PRE/2410/2004).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

"Este contrato-tipo deberá regular todos y cada uno de los aspectos de la relación negocial para la prestación de los servicios de tarificación adicional, de acuerdo con las previsiones de la presente Orden, y en él se declarará la aceptación y sumisión por ambas partes a las disposiciones contenidas en el Código de Conducta para la Prestación de los Servicios de Tarificación Adicional, al que quedarán vinculadas con carácter obligatorio. Entre otros aspectos podrá incluirse en el contrato-tipo la constitución de un Fondo de Garantía para la cobertura de los casos de fraude y/o morosidad en el servicio, así como de fórmulas de pago por parte del operador al prestador de servicios de tarificación adicional condicionadas al cobro efectivo del servicio, y la exigencia del depósito de garantía en los términos previstos en el apartado 12.d)."

De acuerdo con este artículo, y por lo que respecta a las cláusulas obligatorias, los contratos de servicios de tarificación adicional deberán regular todos los aspectos de la relación negocial para la prestación de los servicios de tarificación adicional, debiendo contener, de forma obligatoria, la aceptación y sumisión por ambas partes al Código de Conducta para la Prestación de los Servicios de Tarificación Adicional. Asimismo, el artículo 7.2 de la misma Orden establece que el contrato-tipo deberá contener, de forma obligatoria, que, en caso de incumplimiento del Código de Conducta aprobado por la Comisión para la Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional por parte del prestador de servicios de tarificación adicional, el operador del servicio de red de tarificación adicional, tras la Resolución dictada por el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, estará obligado a retirar con carácter inmediato el número telefónico suministrado al prestador de servicios de tarificación adicional que ha incumplido el Código de Conducta.

Asimismo, el contrato-tipo deberá contemplar la facultad del operador del servicio de red de tarificación adicional de resolver dicho contrato en caso de incumplimiento del Código de Conducta por parte del prestador del servicio de tarificación adicional.

Por último, de conformidad con lo establecido en el artículo 46.1.c del Reglamento de Mercados, los abonados tendrán derecho a la conservación de su numeración cuando cambien de operador, para los servicios de tarifas especiales y de numeración personal, cuando no haya modificación del servicio.

De las disposiciones anteriores puede inducirse que el contrato-tipo de servicios de tarificación adicional regulado en la Orden citada únicamente ha de incluir con carácter obligatorio las cláusulas antes mencionadas. El resto de las cláusulas estarán sujetas al principio de libertad contractual consagrado en el artículo 1255 del Código Civil, en virtud del cual los contratantes pueden



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

establecer los pactos, cláusulas y condiciones que estimen convenientes siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral ni al orden público.

Así, el contrato-tipo podrá incluir cualquier cláusula que, respetando dichos límites, regule otros aspectos de la relación comercial entre las partes. El artículo 9 de la Orden Ministerial señala que el contrato-tipo podrá contener otras cláusulas facultativas, tales como la constitución de un Fondo de Garantía para la cobertura de los casos de fraude y/o morosidad en el servicio, así como de fórmulas de pago por parte del operador del servicio de red al prestador de servicios de tarificación adicional condicionadas al cobro efectivo del servicio, y la exigencia del depósito de garantía en los términos previstos en el apartado 12.d).

En este sentido, pueden preverse en el contrato diversas prestaciones por parte del operador del servicio de red de tarificación adicional al prestador de servicios de tarificación adicional, como la cesión de infraestructura o la asignación de números. En tales casos, el PSTA deberá abonar al ORTA dichas prestaciones, bien de forma independiente al pago que reciba por el servicio de información prestado, bien compensando su pago con lo que el ORTA le debe.

Por otro lado, de acuerdo con lo señalado anteriormente, es posible que las partes pacten que el servicio soporte prestado por el ORTA sea remunerado por el PSTA en cualquiera de las modalidades antes señaladas, esto es, mediante un pago independiente al del servicio de información, o mediante compensación de los pagos que han de hacerse ambas partes.

Por último, ha de señalarse que en un mismo contrato pueden incluirse dos servicios distintos, por un lado, el de red soporte del servicio de tarificación adicional y por otro, el de servicio telefónico disponible al público, en el caso de que el ORTA preste también servicio telefónico disponible al público al prestador de servicios de información, esto es, el supuesto en que una vez identificado el número geográfico al cual hay que encaminar la llamada, sea el propio operador que realice las operaciones de inteligencia de red el que termine la llamada en su red.

En estos casos, no sólo habrá de preverse la forma de pago de este último servicio por parte del operador de servicios de información, sino que, además, habrán de incluirse todas las previsiones contenidas en el artículo 105 del Reglamento de Prestación de Servicios, desarrollado por las Ordenes Ministeriales dictadas al efecto.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

2.- Consideraciones generales sobre el contrato-tipo presentado por E-Group Telecom.

La entidad solicitante aparece inscrita en el Registro de Operadores de esta Comisión como persona habilitada para la prestación de los servicios que a continuación se detallan:

- Servicio telefónico fijo disponible al público.
- Servicios de transmisión de datos disponibles al público a través de mensajería electrónica.
- Servicios de transmisión de datos disponibles al público mediante el almacenamiento de mensajes cortos.
- Servicios de transmisión de datos disponibles al público por medio de videoconferencia.

El apartado 3 del artículo 108 del Reglamento de Prestación de Servicios establece que los modelos de contrato-tipo con usuarios que presten servicios de tarificación adicional serán aprobados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, previo informe de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, de la Agencia Española de Protección de Datos, del Consejo de Consumidores y Usuarios y de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

De conformidad con lo dispuesto en el párrafo anterior y en el apartado 9 de la Orden de Servicios de Tarificación Adicional, al contrato-tipo presentado por la entidad E-Group Telecom, relativo a la prestación del servicio de red de tarificación adicional, le es de aplicación el artículo 108.3 del Reglamento de Prestación de Servicios y, consecuentemente, procede su aprobación por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, previo informe de esta Comisión, con anterioridad a su utilización.

El modelo de contrato-tipo presentado consta de catorce estipulaciones y dos anexos. El anexo I establece el régimen general de los números que E-Group Telecom asigna al PSTA, sin especificar el número ni los precios, por su parte, el anexo II adjunta al contrato el Código de Conducta vigente aplicable a la prestación de los servicios de tarificación adicional.

Dicho contrato es, en principio, acorde con la normativa anteriormente citada, en particular con lo establecido en el artículo 9 de la Orden de Servicios de Tarificación Adicional, el cual, tras establecer que dicho contrato-tipo habrá de ser aprobado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, previo informe de esta Comisión, señala en su apartado 2 las cláusulas obligatorias y las potestativas que habrán de incluirse en dicho contrato-tipo.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

De acuerdo con lo expuesto en las consideraciones generales, el contrato-tipo puede incluir, además de las cláusulas obligatorias, cualquier cláusula que, respetando los límites del artículo 1255 del Código Civil, regule otros aspectos de la relación negocial entre las partes.

Asimismo, tal y como se ha señalado con anterioridad, en un mismo contrato puede incluirse también, junto al servicio de red de tarificación adicional, el servicio telefónico disponible al público, en el caso de que el operador de red preste también este servicio al PSTA. Sin embargo, en el contrato objeto del presente informe, no existe ninguna Condición que prevea este supuesto, por lo que no habrán de incluirse necesariamente las previsiones contenidas en el artículo 105 del Reglamento de Prestación de Servicios relativas al contrato de acceso a la red de telefonía pública.

E-Group Telecom no ha sido declarado operador con poder significativo en ninguno de los mercados en los que opera², en consecuencia no se le ha impuesto ninguna obligación específica en aplicación del artículo 10.4 de la LGTel. En este sentido, sólo le serán exigibles las obligaciones comunes a todos los prestadores del servicio telefónico fijo disponible al público establecidas en la LGTel y su normativa de desarrollo.

El contrato-tipo presentado corresponde a la prestación de los servicios de red de tarificación adicional, en la modalidad de voz.

Antes de proceder al examen de las cláusulas integrantes del contrato, es necesario realizar una serie de puntualizaciones de carácter general.

El art. 46.1.c del Reglamento de Mercados establece el derecho a la conservación del número de red inteligente en el caso de que se produzca un cambio de operador del servicio de red de tarificación adicional. A juicio de esta Comisión la redacción de este contrato-tipo debería recoger una previsión relativa al derecho del PSTA al mantenimiento del número en los supuestos de cambio de operador del servicio de red.

A lo largo del contrato-tipo se recoge la sumisión expresa de ambas partes (PSTA y operador de red) al Código de Conducta que habrá de regir las relaciones entre E-Group Telecom y el prestador de servicios de tarificación adicional, incluido dicho Código como anexo II al contrato.

² En cuanto que la relación regulada por el contrato es de carácter minorista, los mercados podrían resultar afectados son:

-Mercado 1-2, Acceso a red telefónica pública en una ubicación fija para clientes residenciales y acceso a la red telefónica pública en una ubicación fija para clientes no residenciales (Resolución Consejo CMT 23/03/06).

-Mercado 3-6, Servicios telefónicos locales y/o nacionales disponibles al público prestados desde una ubicación fija para el segmento residencial, servicios telefónicos internacionales disponibles al público prestados desde una ubicación fija para el segmento residencial, servicios telefónicos locales y/o nacionales disponibles al público prestados desde una ubicación fija para el segmento no residencial (Resolución Consejo CMT 09/02/06).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

III. OBSERVACIONES PARTICULARES A LAS CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO-TIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RED DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

El modelo de contrato-tipo presentado consta de 14 cláusulas numeradas cada una de ellas y dos anexos, el primer anexo recoge el régimen general de los números asignados por E-Group Telecom al PSTA, sin concretar ni los números que utilizará ni los precios. El segundo anexo incorpora el Código de Conducta vigente. Únicamente se hace mención en este informe a aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones.

1.- CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO.

En esta estipulación se denomina al servicio que presta E-Group Telecom como *“servicio de red de telefonía fija soporte para que el prestado del servicio de tarificación adicional pueda prestar sus servicios de tarificación adicional a los usuarios finales clientes suyos”*. Con el fin de ajustar la terminología empleada al servicio objeto del contrato, esta Comisión considera que debería modificarse la mencionada denominación añadiendo que el servicio se prestará en su modalidad de voz.

2.- CLAUSULA 3. OBLIGACIONES DEL PSTA.

En el apartado 3.4 de esta cláusula tercera, se establece que el *“PSTA actúa en su nombre, por su cuenta y bajo su única responsabilidad en sus relaciones con los usuarios de sus servicios o con terceras personas, sean estas físicas o jurídicas. Así pues, no puede de ningún modo comprometer la responsabilidad de E-Group Telecom debido a su explotación comercial o responsabilidad civil o comercial, a menos que tal responsabilidad de E-Group Telecom derive de lo establecido en la normativa aplicable y sea consecuencia de una mala conducta dolosa y/o negligencia por parte de E-Group Telecom”*. A juicio de esta Comisión se debe sustituir la conjunción copulativa “y” por la conjunción disyuntiva “o”, de tal manera que la responsabilidad de E-Group Telecom derivará de lo establecido en la normativa aplicable o de una actuación dolosa/negligente, sin condicionar esta última a la primera.

La cláusula 3.10 establece que el *“PSTA se compromete a aplicar los recursos técnicos y humanos necesarios para evitar y eliminar todo tiempo de retraso en el inicio de la prestación de los servicios de tarificación adicional a través de la numeración asignada y/o de prolongación o espera innecesarios para el usuario llamante”*, esta cláusula viene a recoger lo establecido en el apartado 2.2.4 del Código de Conducta. En este sentido, esta Comisión considera que para el adecuado sometimiento de lo ahí dispuesto, y en aras a garantizar la inmediación debida del PSTA, se debe añadir a esta cláusula el inciso final del citado apartado: *“debiendo prestar efectivamente el servicio inmediatamente después de practicarse el descolgado de la llamada”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En esta misma cláusula 3, el párrafo que sigue al apartado 3.13 carece de la citada numeración, que sería el 3.14. Esta Comisión considera que es un error tipográfico que debe ser subsanado, puesto que en estipulaciones posteriores del contrato – 4.1 y 4.2- se remite a esa cláusula 3.14. Por tanto, se debe incluir la numeración de esta apartado.

3.- CLÁUSULA 4. OBLIGACIONES DE E-GROUP TELECOM.

La cláusula 4.5 del contrato tipo hace referencia al “artículo 2º apartado 7º de la Orden PRE/361/2002”. Esta Comisión entiende que a lo que realmente se refiere esta cláusula es al apartado 7º punto 2º de la citada orden, puesto que el artículo 2º no contiene sub-apartados. Es más, del sentido de este apartado 4.5 –sobre la retirada del número del PSTA por Resolución de la SETSI- es claro que se refiere a ese apartado 7º punto 2º de la Orden al ser éste el contenido del mismo.

En el apartado 4.8 de esta cláusula 4ª se establece que el *“retraso en el pago de los servicios por parte del PSTA o la suspensión temporal del Servicio, en dos ocasiones, por mora en el pago de los Servicios correspondientes, darán derecho a E-Group Telecom a la interrupción definitiva de los Servicios y la correspondiente resolución del contrato”*. Este apartado recoge lo establecido en el artículo 24º de la Orden PRE/361/2002 que reconoce este derecho al ORTA condicionando esta interrupción, en el caso de retraso en el pago del servicio telefónico, a que la falta de pago sea por un período superior a tres meses. Por tanto, esta Comisión considera que se debe incluir este período de tiempo mínimo de retraso a partir del cual se podrá proceder a la interrupción del servicio. Es más, esta previsión de tiempo mínimo para proceder a la desconexión ya es recogida por E-Group Telecom en la cláusula 10.3 del contrato tipo.

Por su parte, en el apartado 4.1 se establece el compromiso por parte de E-Group Telecom de garantizar al prestador del servicio *“una calidad de servicio equivalente a la de su red conmutada por el volumen de tráfico al cual se ha comprometido”*. Esta Comisión considera que debería concretar la calidad a la que hace referencia E-Group Telecom, y especificar los niveles individuales que el operador se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento dé derecho a exigir una indemnización, así como su método de cálculo.

4.- CLÁUSULA 6. FACTURACIÓN Y PAGOS.

La cláusula 6ª y más concretamente en su apartado 6.11 establece que en virtud de la Orden PRE/2410/2004, E-Group Telecom se *“reserva el derecho a exigir durante la vigencia del presente Contrato la constitución de un aval bancario a primer requerimiento al PSTA”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Esta cláusula parece referirse al denominado “depósito de garantía” recogido en el apartado 14º de la Orden PRE/361/2002. En este sentido, se debe señalar que la posibilidad de constituir este depósito de garantía está previsto para aquellos casos en el que el PSTA es, a su vez, abonado del servicio telefónico disponible al público del ORTA.

Si esta relación existiera entre E-Group Telecom y el PSTA, se debería modificar lo dispuesto en la cláusula 6.11 del contrato tipo, puesto que exige que el depósito de garantía consistirá en un aval bancario, cuando el citado apartado 14 de la Orden establece en su párrafo primero que *“el depósito de garantía podrá constituirse en efectivo o mediante aval bancario, a elección del abonado. Los depósitos no serán remunerados”*.

Por tanto, E-Group Telecom no puede obligar al PSTA que, a su vez sea abonado suyo, a constituir un depósito de garantía consistente en un aval bancario, ya que la propia Orden PRE/361/2002 prevé que la forma del depósito de garantía es elección del abonado.

Esta Comisión considera que en el contrato tipo analizado, y en el supuesto que el PSTA sea a su vez abonado del ORTA, debe ser sustituido el término *“aval bancario”* de las cláusulas 6.11 y 6.12 por el de *“depósito de garantía”*, en los términos recogidos en el apartado 14º de la Orden PRE/361/2002.

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

EL SECRETARIO

Vº Bº

EL VICEPRESIDENTE

Ignacio Redondo Andreu

Marcel Coderch Collell
P.S. art. 39 R.D. 1994/1996 de 6 septiembre
(B.O.E. de 11 de abril de 1997)