



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 14/08 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 17 de abril de 2008, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual, en relación con el expediente **RO 2007/861**, se aprueba el siguiente

INFORME RELATIVO AL CONTRATO-TIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RED DE TARIFICACIÓN ADICIONAL EN SUS MODALIDADES DE VOZ Y DATOS, PRESENTADO POR LA ENTIDAD CABLEUROPA, S.A. 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 sus modalidades de voz y datos según el modelo de contrato-tipo presentado por la entidad CABLEUROPA, S.A. (en adelante, ONO) 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 prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 ONO 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 un importe (*premium*) sobre el del servicio soporte, y los clientes son



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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.

2.- Consideraciones generales sobre el contrato-tipo presentado por ONO.

La entidad solicitante aparece inscrita en el Registro de Operadores de esta Comisión como persona habilitada para la explotación de una red y para la prestación de diversos servicios de comunicaciones electrónicas.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 ONO, 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 dieciocho estipulaciones y cuatro anexos. El anexo I establece el formulario de solicitud de alta y/o modificación, el anexo II adjunta el contrato el Código de Conducta vigente aplicable a la prestación de los servicios de tarificación adicional, el anexo III expone las tarifas que el prestador de servicios deberá satisfacer a ONO asociadas a la prestación del servicio de red de tarificación adicional en su modalidad de voz o sobre sistemas de datos y, por último, el anexo IV adjunta los formatos de presentación en pantalla para la prestación de servicios de tarificación adicional sobre sistemas de transmisión de datos.

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.

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 la 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.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ONO no ha sido declarado operador con poder significativo en ninguno de los mercados en los que opera² que pudieran resultar afectados por este contrato, 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 y datos.

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

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 ONO y el prestador de servicios de tarificación adicional, incluido dicho Código como anexo II al contrato.

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 dieciocho estipulaciones y cuatro anexos. El anexo I establece el formulario de solicitud de alta y/o modificación, el anexo II adjunta el contrato el Código de Conducta vigente aplicable a la prestación de los servicios de tarificación adicional, el anexo III expone las tarifas que el prestador de servicios deberá satisfacer a ONO asociadas a la prestación del servicio de red de tarificación adicional en su modalidad de voz o sobre sistemas de datos y, por último, el anexo IV adjunta los formatos de presentación en pantalla para la prestación de servicios de tarificación adicional sobre sistemas de transmisión de datos. Solamente este último anexo IV aparece desarrollado, el resto solamente aparece el encabezamiento con el título de los diferentes anexos sin ningún documento adjunto. No se concreta ni los números que utilizará ni los precios. Únicamente se hace mención en este informe a aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones.

1.- ESTIPULACIÓN 1. OBJETO.

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

Tanto en esta primera estipulación como en el exponendo primero y a lo largo del contrato-tipo se denomina al servicio que presta el PSTA como “servicio de información”. Con el fin de ajustar la terminología empleada al servicio objeto del contrato-tipo, esta Comisión considera que debería modificarse la mencionada denominación por la de servicio de tarificación adicional en su modalidad de voz y/o sobre sistema de datos, según sea el caso, adaptándose a lo dispuesto en la redacción dada por la Orden de Servicios de Tarificación Adicional.

En esta estipulación se hace referencia al Anexo III en el cual se fijan las tarifas que el prestador de servicios deberá satisfacer a ONO asociadas a la prestación del servicio de red de tarificación adicional en su modalidad de voz o sobre sistemas de dato. Dicho Anexo no se adjunta al contrato.

2.- ESTIPULACIÓN 4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL DE VOZ Y/O SOBRE SISTEMAS DE DATOS.

En el segundo epígrafe “*in fine*” de esta estipulación ONO enumera la información que debe contener el contrato-tipo en relación con los servicios prestados sobre sistemas de datos.

Esta Comisión considera que, en virtud del Código de Conducta apartado 4.2.2.1., sería necesario incluir también la siguiente información:

“[...] dirección de correo electrónico del servicio de atención al cliente y cualquier otro dato que permita al usuario establecer con el prestador de servicios una comunicación directa y efectiva; datos de su inscripción en el Registro Mercantil en el que se encuentren inscritos; o Registro Público en el que estuvieran obligados a inscribirse para la adquisición de personalidad jurídica, o a los solos efectos de publicidad.”

3.- ESTIPULACIÓN 5. REMUNERACIÓN AL PRESTADOR DE SERVICIOS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS USUARIOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO EN SU MODALIDAD DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.

En esta estipulación del contrato-tipo se realizan múltiples referencias a las tarifas del Anexo III que no aparece adjunto. Por ello, sería necesario constatar que las mismas se ajustan a las tarifas para servicios especiales establecidas en el Plan nacional de numeración telefónica, aprobado mediante Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

PLAN DE NUMERACIÓN SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL VOCALES

NXY	803	806	807
A	Precio desde redes fijas		Precio desde redes móviles
0	$P \leq 0,35 \text{ €}$		$P \leq 0,65 \text{ €}$
1			
2	$0,35 \text{ €} < P \leq 0,75 \text{ €}$		$0,65 \text{ €} < P \leq 1,05 \text{ €}$
3			
4			
5	$0,75 \text{ €} < P \leq 1 \text{ €}$		$1,05 \text{ €} < P \leq 1,30 \text{ €}$
6			
7	$1 \text{ €} < P \leq 1,65 \text{ €}$		$1,30 \text{ €} < P \leq 1,95 \text{ €}$
8	$1,65 \text{ €} < P \leq 3,15 \text{ €}$		$1,95 \text{ €} < P \leq 3,45 \text{ €}$
9	$P > 3,15 \text{ €}$		$P > 3,45 \text{ €}$

P = Precio sin IVA aplicado al abonado llamante en €/minuto

PLAN DE NUMERACIÓN SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL DATOS

		907	
		Precio desde redes fijas	Precio desde redes móviles
Profesionales y entretenimiento	A		
	0	$P \leq 0,35 \text{ €}$	$P \leq 0,65 \text{ €}$
	1	$0,35 \text{ €} < P \leq 0,75 \text{ €}$	$0,65 \text{ €} < P \leq 1,05 \text{ €}$
	2	$0,75 \text{ €} < P \leq 1 \text{ €}$	$1,05 \text{ €} < P \leq 1,30 \text{ €}$
	3	$1 \text{ €} < P \leq 1,65 \text{ €}$	$1,30 \text{ €} < P \leq 1,95 \text{ €}$
Adultos	4	$P > 1,65 \text{ €}$	$P > 1,95 \text{ €}$
	5	$P \leq 0,35 \text{ €}$	$P \leq 0,65 \text{ €}$
	6	$0,35 \text{ €} < P \leq 0,75 \text{ €}$	$0,65 \text{ €} < P \leq 1,05 \text{ €}$
	7	$0,75 \text{ €} < P \leq 1 \text{ €}$	$1,05 \text{ €} < P \leq 1,30 \text{ €}$
	8	$1 \text{ €} < P \leq 1,65 \text{ €}$	$1,30 \text{ €} < P \leq 1,95 \text{ €}$
	9	$P > 1,65 \text{ €}$	$P > 1,95 \text{ €}$

P = Precio sin IVA aplicado al abonado llamante en €/minuto

4.- ESTIPULACIÓN 9. DURACIÓN MÁXIMA DE LLAMADAS.

En esta estipulación se establece que “[...] De acuerdo con lo establecido en el apartado 5.1.2, del Código de Conducta vigente, es obligación del Prestador de Servicios llevar a cabo el corte de las llamadas una vez alcanzada la duración máxima establecida anteriormente, siendo de su exclusiva responsabilidad el incumplimiento de la misma. No obstante y, para favorecer el cumplimiento de esta obligación por parte del Prestador de Servicios, el mismo autoriza a ONO para llevar a cabo dicha actuación de corte.”



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Esta Comisión considera incongruente la autorización a ONO para que dicha entidad pueda cortar la comunicación cuando se cumplan los 30 minutos estipulados en el Código de Conducta y la exención de responsabilidad en el caso de que el corte no se produjera por el mismo. No puede admitirse que el PSTA sea el único responsable del incumplimiento del corte de la llamada cuando se ha autorizado a ONO para realizar dicha actuación. Por ello, esta Comisión considera necesario matizar esta obligación. Asimismo, sería conveniente añadir en esta estipulación y en relación con el corte automático de la llamada lo establecido en la cláusula 5.1.3 del Código de Conducta:

“El operador del servicio de red y, en su caso, el operador de acceso, velarán por el cumplimiento de la obligación contenida en la estipulación anterior, de modo que ante el supuesto de que constaten que esa obligación de los prestadores de servicios no se cumple, lo pondrán en conocimiento de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.”

5.- ESTIPULACIÓN 12. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DE SERVICIOS.

La estipulación 12.16 del contrato-tipo manifiesta que el PSTA *“indemnizará y mantendrá indemne a ONO por cualquier daño, perjuicio, reclamación, sanción o coste que se deriva para ONO como consecuencia del incumplimiento por parte del Prestador de Servicios de las obligaciones y condiciones contenidas en le presente contrato, de las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones, en particular de las de tarificación adicional, y en general de cualesquiera otra normativa que resulte aplicable.”*

Esta Comisión entiende que el PSTA no puede ser el único responsable de los problemas descritos, puesto que los mismos también pueden derivarse de actuaciones dolosas o culposas del ORTA y/o negligencia. A juicio de esta Comisión, este párrafo resulta abusivo al contravenir los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes. Por todo ello, se considera necesario matizar esta obligación en los términos señalados.

6.- ESTIPULACIÓN 13. OBLIGACIONES DE ONO.

En la estipulación 13.1 ONO manifiesta que garantizará *“al cliente una calidad de servicio equivalente a la de su Red Telefónica Básica.”* Esta Comisión considera que debería concretar la calidad a la que hace referencia ONO, 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.

En la misma cláusula, párrafo segundo *“in fine”*, se establece que *“en todo caso, ONO responderá de aquellos perjuicios que sean consecuencia directa de una actuación por su parte en la que concurran dolo o culpa grave”*. A juicio de esta Comisión habría que añadir al dolo y la culpa, la negligencia.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

7.- ESTIPULACIÓN 15. EXTINCIÓN DEL CONTRATO.

En el apartado 4 en relación con la resolución del contrato-tipo por parte de ONO, dicha entidad establece que [...] *A estos efectos, se entenderá que existe reiteración en caso de que se hayan retirado en el transcurso de un año natural al menos cinco números de tarificación adicional al Prestador de Servicios cuando éste hubiera incumplido los servicios prestados por él mismo*". Esta Comisión considera que debería modificarse la mencionada denominación adaptándose a lo dispuesto en la redacción dada en el apartado 2.2.11 de la Orden de Servicios de Tarificación Adicional:

"Este Código de Conducta entenderá como reiteración, cuando a un prestador de servicios se le hayan retirado, en el transcurso de un año natural, al menos 5 números telefónicos de tarificación adicional, con independencia que sean para la prestación de servicios de voz o sobre sistemas de datos, por haber incumplido lo dispuesto en este Código."

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 PRESIDENTE

Ignacio Redondo Andreu

Reinaldo Rodríguez Illera