



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 39/08 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 6 de de 2008, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual, en relación con el expediente **RO 2008/1569**, 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 NVIA GESTIÓN DE DATOS, 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 NVIA GESTIÓN DE DATOS, S.L. (en adelante, NVIA) 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 SETSI de los modelos de contrato-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 NVIA 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 al 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”*.

Las empresas 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.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 aquel 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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

prestadora del servicio final de inteligencia de red la que comience a proveer el servicio para el cual ha contratado esta línea.

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/2410/2004 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, se le denomina 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 aquel 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.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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:

"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.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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.

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 la cantidad que el ORTA le debe.

De este modo, 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 a aquel 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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Reglamento de Prestación de Servicios, desarrollado por las Ordenes Ministeriales dictadas al efecto.

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

La entidad NVIA figura inscrita en el Registro de Operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas, dependiente de esta Comisión, como persona habilitada para la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas de almacenamiento y reenvío de mensajes cortos y servicio telefónico fijo disponible al público.

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 NVIA, relativo a la prestación del servicio de red de tarificación adicional, en la modalidad de voz, 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 trece estipulaciones y cuatro anexos referidos a 'definiciones', 'códigos de acceso telefónico empleados para la prestación al público de los servicios de tarificación adicional', 'código de conducta vigente aplicable a la prestación de los servicios de tarificación adicional' y 'condiciones económicas', respectivamente. El contenido de estos anexos no se aporta con la documentación remitida, a excepción del primero, por lo que el contenido de los tres últimos no podrá ser objeto de examen en el presente informe.

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 a incluir en dicho contrato-tipo.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

De acuerdo con lo expuesto en el apartado II.1 del presente informe, 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.

NVIA no ha sido declarado operador con poder significativo en ninguno de los mercados en los que opera¹, 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.

A lo largo del contrato-tipo analizado se hacen reiteradas referencias a supuestos de incumplimiento por parte del PSTA (como ocurre en el punto 3.2 y 6.5 in fine), sin tener en cuenta una posible actuación dolosa o culposa de NVIA. Lo que constituye una eximente general de responsabilidad para el ORTA. En todo caso, estas previsiones resultan abusivas al contravenir los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, por lo que se propone la inclusión in fine de dichas cláusulas lo siguiente: *“salvo actuación dolosa o culposa de NVIA”*.

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 trece cláusulas numeradas cada una de ellas, acompañándose únicamente el contenido del primero de los cuatro Anexos a los que se hace referencia en alguna de sus cláusulas.

¹ En cuanto que la relación regulada por el contrato es de carácter minorista, los mercados que 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 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

Únicamente se hace mención en este informe a aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones.

1.- ESTIPULACIÓN 1. OBJETO DEL CONTRATO.

En la misma se establece que la contraprestación por el 'servicio de red de tarificación adicional, en su modalidad de voz' consistirá en «*el precio que se dirá*». En cumplimiento del artículo 1261 del Código Civil que exige, para que haya contrato, que exista "objeto cierto que sea materia de contrato" y con el fin de dotar al contrato de mayor concreción en relación con el servicio objeto del mismo, esta Comisión considera que esta referencia debería sustituirse por 'el precio que se calculará conforme a lo establecido en la cláusula cuarta y en los términos detallados en el Anexo IV'.

2.- ESTIPULACIÓN SEGUNDA. PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RED DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

En su apartado 2.1 se determina que «*[E]l servicio de red de tarificación adicional será prestado por NVIA a través de los códigos y niveles de numeración establecidos en la legislación vigente para dicho servicio, que vendrán determinados, a elección del PRESTADOR DE SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL², por el contenido de la información que se proponga facilitar*».

Tal como se redacta, parece entenderse que es el PSTA quien elige los códigos y niveles de numeración de entre los establecidos en la legislación vigente para dicho servicio, cuando, en realidad, lo que queda a elección del PSTA es el contenido de la información que se proponga facilitar. Por consiguiente, sería más clarificadora la redacción de la manera siguiente: '*[E]l servicio de red de tarificación adicional será prestado por NVIA a través de los códigos y niveles de numeración establecidos en la legislación vigente para dicho servicio, los cuales vendrán determinados por el contenido de la información que por el PRESTADOR DE SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL se proponga facilitar*'.

Por otro lado, el apartado 2.3 del contrato-tipo recoge la exclusiva prohibición del PSTA de subasignar a otro agente los números que NVIA ponga a su disposición.

En este sentido, el artículo 38 del Reglamento de Mercados señala en su letra b) que los recursos públicos de numeración asignados "*deberán permanecer bajo el control del operador titular de la asignación*", en este caso, el ORTA.

² El subrayado es nuestro



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo, el artículo 49 del mencionado Reglamento de Mercados establece la prohibición de efectuar subasignaciones de «*números pertenecientes a los rangos atribuidos a servicios de tarificación adicional*».

En consecuencia, es sobre NVIA, como operador autorizado para utilizar la numeración atribuida para la prestación de este servicio, sobre quien, además, recae la prohibición de subasignarla, tal como se indica en el artículo 49 del Reglamento de Mercados; no pudiendo recaer la prohibición sobre el PSTA, pues, al no ser éste titular de la asignación, tampoco podría subasignarla. Por lo tanto, sería conveniente modificar en este sentido esta estipulación del contrato-tipo.

3.- ESTIPULACIÓN TERCERA. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.

En esta estipulación se prevé para el PSTA *«bajo su exclusiva y total responsabilidad, que en la prestación del Servicio de Tarificación Adicional... actuará con pleno sometimiento al vigente Código de Conducta... en especial en lo relativo a los criterios de adscripción de los Servicios de Información de Tarificación Adicional a cada uno de los códigos atribuidos a los distintos servicios»*. Sin embargo, el punto 3.3 establece respecto a NVIA que éste *«observará el cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Conducta³, especialmente en cuanto a aquellas obligaciones que le resulten de aplicación como Operador del Servicio de Red de Tarificación Adicional»*.

El apartado 1.5 del Código de Conducta establece que el mismo tiene carácter vinculante para los prestadores de servicios de tarificación adicional y para aquellos operadores de red de servicios de tarificación adicional que tengan asignados recursos públicos de numeración pertenecientes a rangos atribuidos a los servicios de tarificación adicional, es decir, a ambos intervinientes en el contrato-tipo. Asimismo, la disposición novena de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, obliga a que en el contrato-tipo que regula la relación jurídica entre los operadores que presten el servicio de red de tarificación adicional y los prestadores de servicios de tarificación adicional se declare *«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»*.

Por ello, debería modificarse esta cláusula del contrato-tipo analizado, de tal manera que no quede duda del sometimiento expreso por ambas partes a la totalidad del Código de Conducta.

³ El subrayado es nuestro



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

4.- ESTIPULACIÓN CUARTA. PRECIO Y FACTURACIÓN.

El punto 4.1 (ii) hace referencia a que los primeros veinte segundos de duración de la llamada estarán dedicados a suministrar la preceptiva información a los usuarios llamantes, de conformidad con el Código de Conducta. Para completar dicho apartado, sería conveniente añadir '*y de conformidad con la disposición décimo octava de la Orden PRE/361/2002*', la cual establece la publicidad de las condiciones de prestación del servicio.

5.- ESTIPULACIÓN QUINTA. DURACIÓN MÁXIMA DE LAS LLAMADAS

Esta Comisión considera que la previsión general establecida en el punto 1 de esta cláusula del contrato-tipo de que la duración máxima de las llamadas será la que se establezca en cada momento en el vigente Código de Conducta, debe concretarse añadiendo lo prescrito en el apartado 5.1.2 del Código de Conducta: *«Con carácter general, y a salvo de las condiciones específicas que se establecen para cada servicio, la duración máxima de cada llamada será de 30 minutos. El prestador de servicios deberá cortar de forma automática la comunicación al término del tiempo fijado.»*

6.- ESTIPULACIÓN SEXTA. OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DE SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

En el punto 6.3 se dispone que *“el PRESTADOR DE SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL actuará en su propio nombre, por su cuenta y bajo su única responsabilidad en sus relaciones con los usuarios o con terceros>>*. Esta previsión constituye una exigente general de responsabilidad. En ningún caso puede establecerse que el PSTA sea el único responsable de los problemas que surjan en el servicio, puesto que los mismos pueden ser debidos a actuaciones dolosas o culposas de NVIA. En todo caso, dicha cláusula resulta abusiva al contravenir los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, por lo que se propone la inclusión in fine *“salvo actuación dolosa o culposa de NVIA”*.

Asimismo, el apartado 6.5 del contrato-tipo establece en su primer párrafo, mediante tres puntos, la información que está obligado a proporcionar el PSTA inmediatamente después de producirse el descolgado de la llamada. Sin embargo, el punto 4 del Código de Conducta recoge otras obligaciones adicionales que debe incluir dicha información. Por lo que, a efectos de completar esta cláusula, se propone añadir la totalidad de obligaciones que se recogen en el punto 4.1 del Código de Conducta o hacer mención genérica a



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

este punto del mencionado Código, sin especificar ninguna de las obligaciones en concreto.

Por otro lado, el párrafo segundo recoge la obligación del ORTA de garantizar mancomunadamente la obligación de información señalada en el párrafo anterior. No obstante, la redacción del mismo induce a error porque menciona una 'obligación de garantía' del ORTA sin especificar a qué hace alusión. Por lo que se recomienda modificarla de manera que recoja expresamente esta obligación establecida en el apartado decimoctavo bis de la Orden de Servicios de Tarificación Adicional.

En cuanto a las obligaciones en relación con la duración de las llamadas, el apartado 6.6.2 del contrato-tipo recoge la responsabilidad del PSTA *«de interrumpir la comunicación una vez transcurrido el tiempo máximo que el Código de Conducta establece para cada uno de los Servicios de Tarificación Adicional»*. Para dar más sentido a lo estipulado, sería recomendable sustituir 'tiempo máximo' por 'tiempo máximo de conexión'.

7.- ESTIPULACIÓN SÉPTIMA. OBLIGACIONES DE NVIA.

En la misma se recoge un compromiso genérico en materia de calidad por parte de NVIA según la cual *«deberá poner todos los medios necesarios para asegurar el normal funcionamiento del Servicio de Red de los Servicios de Tarificación Adicional»*.

Los artículos 105 y 106 del Reglamento de Prestación de Servicios establecen la obligación de que en los contratos con los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales se precisen, entre otros, los niveles individuales de calidad de servicio 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. Por tanto, en orden a dar cumplimiento a las previsiones de los citados artículos, esta Comisión considera que se debería incluir en el contrato estos elementos de forma expresa.

8.- ESTIPULACIÓN 9. EXTINCIÓN DEL CONTRATO.

En esta estipulación y en el punto 4.3 (relativa a la modificación del precio) se recogen las causas de resolución del contrato, así como el procedimiento a seguir en caso de realizar el PSTA una actividad fraudulenta, sin contener una previsión similar para el caso de que el incumplimiento provenga de NVIA. El artículo 10 bis de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios considera abusivas aquellas cláusulas que creasen un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de la partes que se



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

deriven del contrato. Por ello, esta Comisión considera que, en orden a mantener el justo equilibrio entre las partes, deberá especificarse el procedimiento a seguir en caso de incumplimiento por cualquiera de ellas.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el artículo 23.2 del texto consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobado por la Resolución de su Consejo de 20 de diciembre de 2007 (B.O.E. de 31 de enero de 2008), con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

EL SECRETARIO

Vº Bº
EL PRESIDENTE

Ignacio Redondo Andreu

Reinaldo Rodríguez Illera