



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. JOSÉ GIMÉNEZ CERVANTES, 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 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 30 de julio de 2002, se ha adoptado el siguiente

### ACUERDO

Por el que se aprueba la:

#### **RESOLUCIÓN POR LA QUE SE PONE FIN AL PERÍODO DE INFORMACIÓN PREVIA ABIERTO EN RELACIÓN CON LA RECLAMACIÓN PRESENTADA POR D. FRANCISCO MARTÍN CARMONA SOBRE DETERMINADAS INCIDENCIAS EN LA INSTALACION DEL SERVICIO ADSL.**

En relación con el escrito de fecha 8 de abril de 2002, presentado por D. Francisco Martín Carmona, por el que se solicita la intervención de esta Comisión como consecuencia de unas incidencias en la instalación del servicio de acceso a Internet a través de las tecnologías ADSL por Retevisión I, S.A.U., el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha adoptado, en su sesión núm. 28/02 del día de la fecha, la siguiente Resolución:

Resolución de 30 de julio de 2002, recaída en el expediente AJ 2002/6657.

### HECHOS

**PRIMERO.** En fecha 15 de abril de 2002 se recibió en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones un escrito presentado por D. Francisco Martín Carmona, en relación con una serie de incidencias en la instalación del servicio de acceso a Internet a través de tecnologías ADSL por parte de Retevisión-EresMas, según consta en el citado escrito. Tras exponer los correspondientes hechos, se vino a solicitar lo siguiente:

1. Que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones medie en la reclamación.
2. Que la compañía Retevisión-EresMas le indemnice convenientemente por los daños causados.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

3. Que dicha compañía sea sancionada por esta Comisión, en caso de resultar competente.

Al escrito presentado se acompañan fotocopias de las reclamaciones cursadas en distintas fechas por D. Francisco Martín Carmona por la falta de instalación del servicio, así como fotocopia de la solicitud de baja de dicho servicio.

**SEGUNDO.** Analizado el contenido del escrito antes referido, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones inició un período de información previa de acuerdo con lo previsto en el artículo 69.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC), con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento administrativo correspondiente.

El citado inicio de un período de información previa fue notificado a D. Francisco Martín Carmona mediante un escrito de esta Comisión de fecha 14 de mayo de 2002. Asimismo, en esa fecha se comunicó la apertura de dicho período a la entidad Eresmas Interactiva, S.A. (en adelante, ERESMAS), dándole traslado de la denuncia al objeto de que formulase las alegaciones que tuviese por conveniente.

**TERCERO.** El 3 de junio de 2002 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de fecha 28 de mayo del mismo año remitido por D. Francisco Martín Carmona, por el que se expone que, tras su renuncia a la instalación del servicio ADSL por parte de Retevisión-Eresmas, la misma se ha llevado a cabo finalmente por Telefónica de España, S.A.U. el día 17 de mayo de 2002.

En dicho escrito el solicitante pone de manifiesto que se ha dirigido a la Dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma de Madrid por los mismos hechos denunciados y que ha enviado al citado Organismo solicitud de indemnización.

**CUARTO.** Con fecha 5 de junio de 2002 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de 29 de mayo del mismo año remitido por ERESMAS, alegando que, dado que D. Francisco Martín Carmona contrató con Retevisión I, S.A.U. (en adelante, RETEVISIÓN) la línea y al ser la encargada de instalar el servicio de acceso a Internet ADSL, debería dirigir la reclamación a la citada entidad y no a ERESMAS, puesto que la compañía a la que se refiere el reclamante, eresMas-Retevisión, no existe como tal.

De las citadas alegaciones se dio traslado al reclamante mediante escrito de esta Comisión de fecha 12 de junio de 2002. Asimismo, se dio traslado en la



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

fecha indicada a RETEVISIÓN, junto con una copia de la reclamación, con el fin de que pudiese presentar las alegaciones que tuviese por conveniente.

**QUINTO.** D. Francisco Martín Carmona presentó alegaciones con fecha 20 de junio de 2002, mediante escrito de fecha 16 de junio, en el cual pone de manifiesto su desconocimiento sobre la denominación de la compañía, ya que la publicidad recibida en su domicilio venía encabezada por dos logotipos "Retevisión-Auna" y "EresMas-Auna", y que le atendieron vía telefónica, tanto con el nombre de RETEVISIÓN como con el de Eres Mas.

**SEXTO.** Con fecha 1 de julio de 2002 tuvo entrada en el Registro de esta Comisión escrito de 26 de junio presentado por RETEVISIÓN, en el cual alega que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones no resulta, a su juicio, competente para el control el cumplimiento de las obligaciones de servicio público. Asimismo, alega que el motivo de la reclamación de D. Francisco Martín Carmona tiene su origen en un conflicto con Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, TELEFÓNICA) en la provisión del servicio de acceso indirecto al bucle de abonado o servicio GigADSL, en lo relativo a la saturación de determinados Puntos de Acceso Indirecto (PAI).

En tal sentido, RETEVISIÓN mantiene en su escrito de alegaciones que el 11 de octubre de 2001 cursó una petición a TELEFÓNICA de configuración del circuito y la instalación del splitter. RETEVISIÓN indica que con fecha 5 de diciembre del mismo año, recibió una notificación de TELEFÓNICA denegando dicha petición por saturación en el PAI de la central local de Madrid, no existiendo capacidad suficiente para configurar el servicio.

Asimismo, RETEVISIÓN hace referencia en sus alegaciones a nuevas incidencias de rechazo de solicitudes por saturación del PAI de Madrid. Los problemas de saturación producidos en esta segunda ocasión fueron denunciados ante esta Comisión mediante escrito de fecha 1 de febrero de 2002, en virtud del cual se procedió a la apertura del expediente DT 2002/6019, en cuyo marco han sido adoptadas medidas cautelares en fecha 21 de febrero de 2002, obligando a TELEFÓNICA a atender todas las peticiones de conexión de usuarios en los puertos PAI de RETEVISIÓN.

A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

**PRIMERO.** Delimitación del contenido material de la reclamación.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La reclamación presentada por D. Francisco Martin Carmona ante la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones se fundamenta en un supuesto incumplimiento contractual en la instalación del servicio de acceso a Internet a través de las tecnologías ADSL, lo cual motivó diversas reclamaciones al respecto contra RETEVISIÓN. Asimismo, hace referencia al bloqueo de su línea de abonado por parte de RETEVISIÓN, al solicitar el alta con un nuevo proveedor en este servicio.

Como consecuencia de la falta de respuesta de la citada entidad y de los perjuicios que todo ello le ocasionó, D. Francisco Martín Carmona solicitó la intervención de esta Comisión para que sea desbloqueada su línea telefónica, que la compañía Retevisión-EresMas le indemnice y que Retevisión-eresMas sea sancionada, tal y como consta en el escrito presentado.

Pues bien, durante la tramitación del período de información previa abierto por esta Comisión con el fin de conocer las circunstancias del caso y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento correspondiente, conforme lo previsto en el artículo 69.2 de la LRJPAC, se ha determinado que el servicio de telecomunicaciones al que se refiere la reclamación consiste en un servicio de transmisión de datos que permite la conexión permanente a Internet mediante la utilización de las tecnologías ADSL, englobadas con otras prestaciones de presencia en Internet (albergamiento telemático) y correo electrónico. El citado servicio fue contratado por el reclamante con RETEVISIÓN el día 10 de octubre de 2001, sin que exista relación contractual al respecto con ERESMAS, por cuanto la citada entidad no ha formado parte del proceso de instalación del servicio ADSL. Ha de señalarse, al respecto, que la reclamación se contrae a una serie de incidencias ocurridas durante la instalación del expresado servicio.

Trasladada la reclamación a RETEVISIÓN, esta entidad vino a aducir como explicación de las incidencias habidas con respecto a la instalación del servicio contratado con D. Francisco Martín Carmona un conflicto subyacente con TELEFÓNICA, relativo a la saturación de los Puertos de Acceso Indirecto (PAI) de ambos operadores en Madrid. Un PAI es el punto de la red de TELEFÓNICA donde ésta intercambia con un operador de acceso indirecto (en este caso RETEVISIÓN), todo el tráfico que tiene como origen o destino los usuarios ADSL de dicho operador en una demarcación ADSL.

En las fechas en las que se produjeron las incidencias reclamadas por D. Francisco Martín Carmona (10 de octubre de 2001), Telefónica aplicaba unilateralmente una limitación al número máximo de usuarios ADSL por puerto PAI. Una vez alcanzado dicho límite, todas las nuevas peticiones para el mismo puerto PAI eran rechazadas por TELEFÓNICA. Incluso cuando dicha limitación fue puesta en conocimiento de RETEVISIÓN con posterioridad a su aplicación en las demarcaciones de Madrid y Barcelona, la activación de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

nuevos usuarios no podía llevarse a la práctica inmediatamente debido a que la provisión de nuevos puertos PAI por parte de TELEFÓNICA no es inmediata.

RETEVISIÓN presentó el 4 de febrero de 2002 un escrito a la CMT en el que solicitaba la aplicación de medidas cautelares para solucionar la limitación en el número de conexiones por puerto PAI reseñada anteriormente, la cual no aparecía reflejada en las condiciones de prestación del servicio de acceso indirecto por parte de TELEFÓNICA. RETEVISIÓN señalaba en el citado escrito que se estaban recibiendo solicitudes rechazadas por dicho motivo. Adicionalmente, indicaba que “el perjuicio a RETEVISIÓN se ve agravado además si se tiene en cuenta que mientras que el aprovisionamiento por parte de RETEVISIÓN se ve paralizado con el consiguiente descontento de los clientes, la contratación de líneas ADSL por parte de clientes minoristas de TESAU o de empresas filiales del grupo no se ve alterada y mantiene su crecimiento exponencial”.

El escrito presentado por RETEVISIÓN supuso la apertura del expediente DT 2002/6019, en el curso de cuya tramitación la CMT adoptó una medida cautelar el 21 de febrero de 2002, con el objeto de evitar provisionalmente los perjuicios causados a RETEVISIÓN. En dicha Resolución se establece que “Telefónica deberá atender todas las peticiones de conexión de usuarios en los puertos PAI de RETEVISIÓN”.

La medida cautelar aprobada se adoptó en razón de su urgencia y necesidad, destacando entre otras razones los posibles efectos negativos que la situación existente en aquel momento podría crear sobre los clientes de RETEVISIÓN. A este respecto se indicaba lo siguiente:

“En efecto, si un operador no puede prestar los servicios a la totalidad de clientes a los que se dirige su campaña, podrá encontrarse con que no puede atender las peticiones de todos los clientes solicitantes, con lo cual el número de clientes obtenidos será inferior al que el gasto incurrido para la captación hacia esperar. Adicionalmente, no es despreciable el efecto negativo que puede producirse sobre el abonado que es rechazado o al que se le retrasa excesivamente la prestación del servicio, y que puede llevar a la aceptación por parte de dicho abonado de la oferta minorista de TELEFÓNICA, especialmente en un momento de crecimiento pronunciado del mercado y con campañas comerciales de la oferta minorista de TELEFÓNICA especialmente abundantes.”

No obstante la aclaración anterior, cabe concluir que el contenido material del escrito de D. Francisco Martín Carmona consiste en una reclamación en calidad de usuario, dirigida a esta Comisión para que mediase en las incidencias comunicadas, incorporando una solicitud de indemnización y de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

imposición de sanciones. Se trata, en definitiva, de una reclamación de un usuario final derivada de un presunto incumplimiento contractual con respecto a la provisión de un determinado servicio de telecomunicaciones, frente al operador de dicho servicio. A esta conclusión no obsta el hecho de que exista un conflicto entre RETEVISIÓN y TELEFÓNICA con respecto a la provisión del servicio mayorista GigADSL, que vendría a estar en el origen de las incidencias habidas con respecto al servicio contratado por su cliente según las alegaciones de RETEVISIÓN, cuestión que es objeto de un procedimiento administrativo distinto en el seno de esta Comisión.

### **SEGUNDO. Habilitación competencial de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.**

Como consecuencia del contenido material de la denuncia presentada por D. Francisco Martín Carmona, el análisis que a continuación se realiza se refiere a la competencia de esta Comisión para resolver una reclamación de un usuario relativa al presunto incumplimiento contractual con respecto a la provisión de un determinado servicio de telecomunicaciones.

Por lo que se refiere a la competencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para intervenir en la reclamación presentada, cabe manifestar que, una vez analizada durante el período de información previa tramitado según consta, efectivamente se ha comprobado que lo que subyace en el fondo de la misma es un problema operador-usuario relativo a la relación contractual con respecto a la provisión del servicio de acceso a Internet mediante tecnología ADSL, no fundamentándose en el incumplimiento de las condiciones establecidas en la normativa de telecomunicaciones aplicable a este tipo de servicios, no ostentando la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones habilitación competencial alguna para su resolución, estimándose que la misma corresponde a la jurisdicción ordinaria.

No obstante, sí resulta preciso indicar al reclamante que la responsabilidad por los retrasos en la instalación de su línea ADSL no parece ser de RETEVISION, sino que ha derivado de la imposición unilateral e injustificada por parte de TELEFONICA de una limitación al número máximo de usuarios ADSL por puerto PAI. La forma en que TELEFONICA ha de prestar a otros operadores (como RETEVISION) el servicio de acceso indirecto al bucle de abonado (servicio que solicitó para proporcionar la línea ADSL al reclamante) está regulada en la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado de Telefónica, cuya modificación es responsabilidad de esta Comisión. Sin embargo, la cuestión relativa a la limitación del número máximo de usuarios de ADSL por puerto PAI no estaba contemplada en la citada Oferta, lo que permitió la actuación unilateral e injustificada de TELEFONICA que sólo pudo ser paliada por esta Comisión, previa denuncia de RETEVISION, al adoptar la medida cautelar en





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

una fecha –21 de febrero de 2002- en la que el reclamante ya había solicitado la baja a ese operador.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

### RESUELVE

**PRIMERO.-** No iniciar intervención alguna a los efectos instados por Don Francisco Martín Carmona en relación con la reclamación presentada en fecha 15 de abril de 2002 sobre una serie de incidencias en la instalación del servicio de acceso a Internet a través de tecnologías ADSL por parte de Retevisión I, S.A.U. por falta de habilitación competencial de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

**SEGUNDO.-** Informar al reclamante del derecho que le asiste a ejercer las acciones que estime oportunas ante los órganos competentes de la jurisdicción ordinaria.

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.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.ocho de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 del la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

EL SECRETARIO



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

Vº. Bº. EL PRESIDENTE

José Giménez Cervantes

José María Vázquez Quintana