



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

DON JAIME VELÁZQUEZ VIOQUE, 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 11/03 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 20 de marzo de 2003, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

POR EL QUE SE APRUEBA LA:

RESOLUCIÓN EN CONTESTACIÓN A LA CONSULTA PLANTEADA POR BT IGNITE ESPAÑA, SOCIEDAD UNIPERSONAL, SOBRE PRESELECCIÓN DE LLAMADAS DE RED INTELIGENTE

I. OBJETO DE LA CONSULTA

El presente acuerdo tiene por objeto el análisis de la consulta relativa a la modalidad de preselección de llamadas de red inteligente realizada por BT Ignite España, Sociedad Unipersonal, (en adelante BT), entidad titular de una licencia individual de tipo B1 para el ámbito nacional, mediante escrito que tuvo su entrada en esta Comisión el día 12 de febrero de 2003.

II. DELIMITACIÓN DEL CONTENIDO MATERIAL DEL ESCRITO

La citada consulta se dirige a obtener de esta Comisión la resolución de las siguientes cuestiones:

- *Si un operador que decidiera ofrecer la modalidad de preselección de llamadas a numeración de red inteligente, estaría obligado a ofrecer la preselección de todas las llamadas que en principio quedan agrupadas en esta categoría o si, por el contrario, podría ofertar las llamadas dirigidas a ciertos números de esa clase con exclusión de otros (excluyendo las llamadas dirigidas a los números 903 y 906 o los códigos que les sustituyan en el futuro).*



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- *En caso de ser posible ofrecer preselección a números de inteligencia de red excluyendo los servicios de tarificación adicional, qué información debería incluir el operador en sus contratos de telefonía fija de acceso indirecto en garantía de los derechos de los usuarios de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley General de las Telecomunicaciones.*

Para la resolución de la consulta formulada, ha de delimitarse en primer lugar la competencia de esta Comisión para responder a la misma, y en segundo término (si la consulta se hallase en el ámbito de dicha competencia), se ha de determinar en qué términos habría de ser contestada.

III. COMPETENCIA DE LA COMISIÓN

Conforme al artículo 29.2.a) del Reglamento de esta Comisión, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, en desarrollo de la Ley 12/1997, de 24 de Abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, es función de la misma:

- a) *Resolver las consultas que puedan formularle los operadores de redes y servicios de telecomunicación y las asociaciones de consumidores y usuarios de estos servicios.*

Con carácter general, ha de entenderse que las consultas a las que se refiere el artículo 29.2.a) pueden referirse, principalmente, a los siguientes ámbitos:

- las normas que han de ser aplicadas por la Comisión;
- los actos y disposiciones dictadas por la propia Comisión;
- las situaciones y relaciones jurídicas sobre las cuales ha de ejercer sus competencias la Comisión.

En particular, cabe citar que la Ley 12/1997 de 24 de abril de Liberalización de las Telecomunicaciones, atribuye a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en su artículo primero, punto Dos.1 el objeto de salvaguardar, en beneficio de los ciudadanos, las condiciones de competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones y de los servicios audiovisuales, telemáticos e interactivos.

Para ello, el mismo artículo 1.Dos. punto 2 letra c) dispone que para el cumplimiento de este objeto la Comisión ejercerá, entre otras, la función de velar por la libre competencia en el mercado de las telecomunicaciones, equilibrando, en su caso, las situaciones discriminatorias.

Asimismo, la Ley 12/1997, modificada por la disposición adicional primera de la Ley 52/99, atribuye a la Comisión en su artículo 1.Dos.2 letra f) la facultad de adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la pluralidad de oferta de



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

servicios, el acceso a las redes de telecomunicaciones por los operadores, la interconexión de las redes y el suministro de red en condiciones de red abierta y la política de precios y comercialización por los operadores de servicios.

En este sentido, la preselección de operador constituye una herramienta esencial para la introducción y mantenimiento de una competencia efectiva en el mercado de los servicios de telefonía disponibles al público. Así, de acuerdo a lo dispuesto en la Circular 2/2002, de 18 julio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se revisa la Circular 1/2001, de 21 de junio, sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas, a partir del 1 de marzo de 2003 dichos operadores deberán ofrecer una nueva modalidad de preselección en virtud de la cual se cursarán a través del operador preseleccionado las llamadas metropolitanas, de larga distancia, fijo-móvil, a numeración de inteligencia de red (incluyendo la numeración personal y con la excepción de la numeración de cobro revertido automático) y a los servicios de radiobúsqueda.

Teniendo en cuenta este criterio general, puede entenderse que la consulta planteada se encuentra en el ámbito previsto en el citado artículo 29.2.a), por referirse a normas -la Ley de Liberalización de las Telecomunicaciones- cuya aplicación corresponde a esta Comisión, así como, a actos y disposiciones - la Circular 2/2002, de 18 de julio sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas- dictados por la propia Comisión, conforme a las competencias que le son atribuidas por las leyes. Por todo lo cual puede concluirse que es competencia de esta Comisión resolver la consulta que es objeto del presente Informe.

IV.- POSIBILIDAD DE OFRECER PRESELECCIÓN EXCLUYENDO LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

El apartado Primero de la consulta formulada por BT tiene por objeto aclarar si un operador puede ofrecer a sus usuarios preseleccionados la modalidad de preselección de llamadas de red inteligente excluyendo los servicios de tarificación adicional.

Pues bien, en primer lugar es necesario analizar las particularidades de los servicios que, englobados dentro de los de inteligencia de red, se denominan de tarificación adicional y son ofrecidos actualmente a través de los rangos 903 y 906 (en el futuro, 803, 806 y 807).

En efecto, las llamadas a numeraciones de tarificación adicional, debido a la prestación de servicios de información o de comunicación determinados, conllevan una retribución específica y añadida al coste del servicio telefónico



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

disponible al público. Debido a esto, 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, delimita las responsabilidades en materia de información sobre precios, así como el contenido de dicha información. Asimismo, establece, entre otros, el derecho a la desconexión de los usuarios a estos servicios, como medida de protección de sus derechos.

Por otra parte, la Circular 2/2002 de esta Comisión de 18 de julio sobre la implantación de la preselección de operador por los operadores de acceso obligados a proveerla en el mercado de redes públicas de telecomunicaciones fijas, amplía el ámbito de la selección de operador para incluir una nueva modalidad de preselección, denominada "preselección global extendida" en virtud de la cual se pueden cursar a través del operador preseleccionado las llamadas metropolitanas, de larga distancia, fijo-móvil, a numeración de inteligencia de red (incluyendo la numeración personal y con la excepción de la numeración de cobro revertido automático) y a los servicios de radiobúsqueda.

A la vista de lo anterior y, en relación a la cuestión planteada por BT, ha de señalarse que la selección llamada a llamada y la preselección son facilidades que los operadores de redes telefónicas fijas dominantes tienen obligación de ofrecer a otros operadores. No obstante, los operadores que a través de selección o preselección ofrezcan servicios de acceso indirecto mediante el transporte de llamadas en interconexión tendrán total libertad para conformar sus ofertas comerciales a los clientes, dentro de las modalidades establecidas a tal efecto por esta Comisión.

Por ello, ha de concluirse que no existe ningún impedimento para que estos operadores puedan ofrecer a sus abonados, preselección a numeración de red inteligente que no sea de tarificación adicional.

V.- INFORMACIÓN A INCLUIR POR EL OPERADOR EN SUS CONTRATOS.

En cuanto a la segunda cuestión planteada por BT, relativa a la información a suministrar a sus abonados en los contratos de preselección, ha de ponerse de manifiesto lo señalado en la normativa sobre protección de los derechos de los usuarios en relación al servicio que les es prestado.

El artículo 54.4 de la Ley General de las Telecomunicaciones establece que:

“En todo caso, los usuarios tendrán derecho a una información fiel sobre los servicios y productos ofrecidos, así como sobre sus precios, que permita un correcto aprovechamiento de los mismos y favorezca la libertad de elección”.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el mismo sentido, cabe resaltar uno de los derechos básicos de los consumidores y usuarios que establece la Ley 26/1984 en su artículo 2ª al señalar:

“d) La información correcta sobre los diferentes productos o servicios y la educación y divulgación, para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.”

Asimismo, el artículo Décimo de dicho texto normativo establece en su apartado 1º que

“1.- Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que se apliquen a la oferta o promoción de productos o servicios ... deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberán hacerse referencia expresa en el documento contractual.”

Por tanto, es un derecho básico del cliente el conocer de forma clara y precisa el contenido de los servicios que le ofrece el operador con el que está contratando. En relación a la consulta planteada por BT, tal derecho se concreta en la obligación que tendría dicha entidad, como operador preseleccionado, de informar a sus clientes de los distintos servicios a los que puede acceder o no acceder el cliente al preasignarse.

Por ello, la exclusión del acceso a servicios de tarificación adicional por parte de los operadores que opten por ofrecer la modalidad de preselección global extendida, deberá llevarse a cabo con pleno conocimiento previo por el cliente del tipo de llamadas que puede o no puede cursar a través de este operador.

La información que el operador que ofrezca preselección a números de inteligencia de red, excluyendo tarificación adicional, deberá incluir en sus contratos de abono en garantía de los derechos de los usuarios, sería:

- Servicios prestados por el operador preseleccionado.
- Servicios no prestados por el operador preseleccionado, esto es, los servicios de acceso a números de tarificación adicional.
- Forma de acceso por el abonado a los servicios de tarificación adicional: el operador preseleccionado deberá informar a sus abonados de que, al no ser posible el acceso a los citados servicios mediante la marcación directa de los números de tarificación adicional, si desea acceder a los mismos,



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

deberá realizarlo a través de otro operador que sí lo oferte, el cual le podrá informar sobre cómo obtener dicho acceso.

Por último, y dada la particularidad de estos servicios, el operador mediante el cual el cliente acceda a los servicios de tarificación adicional, deberá asegurarle el ejercicio de su derecho a la desconexión de dichos servicios tal como prevé la Orden de derechos de usuarios para las llamadas cursadas a través de su red.

VI.- CONCLUSIONES

En relación con las cuestiones planteadas se concluye lo siguiente:

1º.- Los operadores que ofrecen el servicio telefónico disponible al público en su modalidad de acceso indirecto mediante preselección o selección llamada a llamada podrán conformar sus ofertas a los clientes como comercialmente lo estimen conveniente, dentro de las modalidades establecidas a tal efecto por esta Comisión.

Así, BT Ignite España, Sociedad Unipersonal podrá optar por ofrecer la modalidad de preselección global extendida con excepción de las numeraciones de tarificación adicional, sin perjuicio de la obligación de ofrecer a sus clientes información sobre qué tipos de llamadas pueden cursarse a través de su red dentro del servicio de acceso indirecto ofrecido, según lo dispuesto en el artículo 54.4 de la Ley General de las Telecomunicaciones y en la normativa sobre consumidores y usuarios.

2º.- El operador que ofrezca preselección a números de inteligencia de red, excluyendo tarificación adicional, deberá incluir en sus contratos de abono en garantía de los derechos de los usuarios la siguiente información:

- Servicios prestados por el operador preseleccionado.
- Servicios no prestados por el operador preseleccionado, esto es, los servicios de acceso a números de tarificación adicional.
- Forma de acceso por el abonado a los servicios de tarificación adicional: el operador preseleccionado deberá informar a sus abonados de que, al no ser posible el acceso a los citados servicios mediante la marcación directa de los números de tarificación adicional, si desea acceder a los mismos, deberá realizarlo a través de otro operador que sí lo oferte, el cual le podrá informar sobre cómo obtener dicho acceso.

3º.- El operador mediante el cual el cliente acceda a los servicios de tarificación adicional, deberá asegurarle el ejercicio de su derecho a la desconexión de dichos servicios tal como prevé la Orden de derechos de usuarios para las llamadas cursadas a través de su red.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

Carlos Bustelo García del Real

Jaime Velázquez Vioque