



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. 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 24/03 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 19 de junio de 2003, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la:

RESOLUCIÓN RELATIVA A LA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN PRESENTADA POR LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE INTERNET EN RELACIÓN CON LA OBLIGACIÓN DE CONTRATAR SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET EN BANDA ANCHA POR PERIODOS MÍNIMOS.

ANTECEDENTES DE HECHO

ÚNICO. Con fecha 14 de abril de 2003, ha tenido entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, escrito de la Asociación de Usuarios de Internet (en adelante, AUI), por el que se denuncia que los contratos de prestación de servicios de acceso a Internet *“establecen en sus cláusulas la obligación de contratar por periodos mínimos, en muchos casos de un año, lo cual obliga al usuario a pagar la totalidad del contrato en el caso de querer rescindirlo”*.

A juicio de AUI, esta obligación supone *“una limitación para la competencia”*, en virtud de lo cual solicita a esta Comisión lo siguiente:

- “1. Que se inste a todos los operadores de telecomunicaciones que ofrecen servicios de acceso a Internet de pago a eliminar la duración mínima en sus contratos.*
- 2. Que se establezcan los elementos regulatorios y legales necesarios para que cualquier usuario pueda cambiar de proveedor de acceso a Internet en el momento que él lo decida y sin que esto afecte al servicio contratado”*

Al anterior antecedente de hecho le son de aplicación los siguientes



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- DELIMITACIÓN DEL CONTENIDO MATERIAL DE LA RECLAMACIÓN.

La reclamación presentada por AUI denuncia una supuesta limitación de la competencia por parte de los prestadores de servicio de acceso a Internet. Dicha limitación, se deriva de la obligación impuesta a los abonados de este tipo de servicios de contratar por periodos mínimos -normalmente un año-, sin posibilidad de resolución anticipada del contrato.

En opinión de la citada asociación, esta vinculación incondicionada del abonado al contrato dificulta el cambio de proveedor de servicios, lo cual supone una barrera de entrada para el nuevo usuario que debe adquirir un alto grado de compromiso en el momento de contratar.

Lo anterior se debe, entre otras razones, al alto coste que conlleva para el abonado el cambiar de proveedor, teniendo en cuenta que debe abonar íntegramente el periodo contratado, aún en el caso de solicitar la baja del servicio anticipadamente.

A estos efectos, AUI transcribe como Anexo a su escrito las cláusulas existentes en los contratos de WANADOO ESPAÑA, S.L., YACOM INTERNET FACTORY, S.A. y TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.AU., relativas a la duración de los mismos.

En el caso de los dos primeros operadores, éstas establecen que el contrato tendrá una duración inicial de un año sin posibilidad de resolución anticipada.

Por lo que se refiere al contrato Telefónica, éste dispone que, si bien la duración inicial del mismo será de un año (al igual que en los casos anteriores) existe la posibilidad de que el abonado pueda resolver anticipadamente dicho contrato, en cuyo caso el operador se reserva el derecho de cobrar al cliente el 25% de las cuotas de abono pendientes hasta la finalización del periodo mínimo inicial.

A juicio de A.U.I., este tipo de obligaciones *“dificultan la existencia de una competencia efectiva y frenan el desarrollo de la Sociedad de la Información, la cual pasa por el acceso a Internet de Banda Ancha”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En virtud de lo expuesto, cabe significar que el contenido material del escrito presentado, consiste en una solicitud de intervención dirigida a esta Comisión para que de un lado, adopte las medidas que procedan a fin de que se inste a los operadores que prestan servicios de acceso a Internet a eliminar la duración mínima de sus contratos, y de otro, establezca los elementos regulatorios y legales necesarios que faciliten a los abonados el cambio de proveedor de acceso a Internet.

Se trata, en definitiva de una solicitud de intervención relativa al contenido de los contratos suscritos entre los proveedores de acceso a Internet y los abonados.

SEGUNDO.- RÉGIMEN JURÍDICO APLICABLE A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS Y A LOS CONTRATOS QUE RIGEN LAS RELACIONES CON LOS ABONADOS.

El servicio de acceso a Internet se configura como un servicio de transmisión de datos que, en cuanto servicio de telecomunicaciones, resulta sometido a lo dispuesto en la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, requiriendo para su prestación la previa obtención del correspondiente título habilitante, (autorización general o licencia individual) de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la citada norma.

Con arreglo a lo establecido en el artículo 10 de la precitada Ley y el artículo 3.2 de la Orden de 22 de septiembre de 1998, por la que se establece el régimen aplicable a las Autorizaciones Generales para servicios de Redes de Telecomunicaciones y las condiciones que deben de cumplirse por sus titulares (en adelante, Orden de Autorizaciones Generales) el título que habilita para la prestación de servicios públicos de transmisión de datos es la Autorización General tipo C.

En tal sentido, cabe señalar que artículo 10 de la Orden de Autorizaciones Generales, relativo a las condiciones que deben cumplirse por los titulares de una autorización General de cualquier categoría, impone a los titulares de las autorizaciones generales, entre otras, la obligación de garantizar a los usuarios los derechos que, como tales, les corresponden, de acuerdo con la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones y el título IV del Reglamento de Obligaciones de Servicio Público, aprobado por el Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio (en adelante, Reglamento de Servicio Universal). A estos efectos, dispone que los titulares de autorizaciones generales dispondrán de un modelo de contrato que regule las relaciones con sus clientes.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por lo que respecta a la normativa aplicable a los contratos que los operadores celebran con los usuarios para la prestación del servicio de acceso a Internet, hay que señalar que la única obligación impuesta por la legislación sectorial en relación con esta materia se limita a la propia existencia del contrato, con arreglo a lo establecido en la Orden de Autorizaciones Generales.

TERCERO.-COMPETENCIA DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

A. PARA INSTAR A LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET A ELIMINAR DE SUS CONTRATOS TIPO LA OBLIGACIÓN DE PERMANENCIA MÍNIMA EN EL SERVICIO.

De conformidad con lo dispuesto en el apartado anterior, las entidades WANADOO ESPAÑA, S.L., YACOM INTERNET FACTORY, S.A. y TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U¹, son titulares de una autorización general tipo C habilitante para la prestación del servicio de acceso a Internet.

Asimismo, con arreglo a la legislación anteriormente expuesta, disponen de un contrato que regula las relaciones con sus abonados, parte del contenido del cual constituye el objeto de la denuncia presentada por AUI ante esta Comisión.

Como quiera que la única obligación relativa a este tipo de contratos es, tal y como ya ha sido indicado, su propia existencia, los contratos que regulan las relaciones entre los proveedores de acceso a Internet y los abonados no están sometidos a aprobación administrativa previa a su utilización, a diferencia de lo que ocurre con otros contratos-tipo relativos a la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles al público y a la prestación del servicio de televisión digital mediante acceso condicional, los cuales sí están sujetos a la mencionada intervención.

Así pues, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 56.2 del Reglamento de Obligaciones de Servicio Público, los modelos de contratos-tipo que regulan las relaciones entre los operadores del servicio telefónico disponible al público y los usuarios son aprobados, con carácter previo a su utilización, por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (en adelante, SETSI), previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y con audiencia de las asociaciones de consumidores y usuarios.

¹ Resoluciones de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de fechas 8 de noviembre de 2000, 21 de diciembre de 1999 y 4 de noviembre de 1999.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo, corresponde a la SETSI la aprobación de los contratos-tipo celebrados entre los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público y los prestadores de servicios de tarificación adicional, previo informe de esta Comisión, tal y como establece el apartado noveno de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, que desarrolla, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, el Título IV del Reglamento de Obligaciones de Servicio Público.

Por su parte, el artículo 7 a) de la Ley 17/1997, de 3 de mayo, por la que se incorpora al Derecho español la Directiva 95/47/CE, de 24 de octubre de 1995, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre el uso de normas para la transmisión de señales de televisión, y aprueba medidas adicionales para la liberalización del sector, modificada por el Real Decreto-Ley 16/1997, de 13 de septiembre, establece que los modelos de los contratos que los distribuidores y los operadores celebren con los usuarios para el uso de los descodificadores y la prestación del servicio de televisión digital mediante acceso condicional serán aprobados por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Llegados a este punto, cumple señalar que el contenido de los contratos de acceso a Internet no es objeto de regulación específica en el marco de las telecomunicaciones, sin perjuicio de que el mismo deba ajustarse a lo dispuesto en la normativa vigente que le resulte de aplicación, en particular a la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Habida cuenta lo expuesto, esta Comisión no resulta competente para modificar las cláusulas de los contratos tipo suscritos entre los abonados y los proveedores de acceso a Internet, correspondiendo dicha competencia a la jurisdicción ordinaria².

B.- PARA ESTABLECER LOS ELEMENTOS REGULATORIOS Y LEGALES NECESARIOS PARA QUE CUALQUIER USUARIO PUEDA CAMBIAR DE PROVEEDOR DE ACCESO A INTERNET EN EL MOMENTO QUE ÉL LO DECIDA Y SIN QUE ESTO AFECTE AL SERVICIO CONTRATADO.

² La falta de habilitación competencial de la CMT para intervenir en reclamaciones de consumidores y usuarios contra proveedores de servicios de Internet, ha sido puesta de manifiesto en numerosas Resoluciones de esta Comisión, entre las que cabe señalar las siguientes: Resolución de 29 de junio de 2000, relativa a la solicitud de intervención presentada por la entidad MX 1955, S.L., Don Ramiro Ramírez Blanco y Doña Astriz Sastre, contra Telefónica Data España, S.A., Telefónica Servicios y Contenidos por la red, S.A., y Telefónica de España, S.A.U., con relación a la prestación del servicio de acceso a Internet; Resolución de 16 de marzo de 2000, relativa a la reclamación interpuesta por la entidad NSI, Nuevos Servicios de Información, S.L., contra Telefónica de España, S.A.U., y Telefónica Transmisión de Datos, S.A.U.; Resolución de 30 de julio de 2002 por la que se pone fin al periodo de información previa abierto en relación con la reclamación presentada por D. Francisco Martín Carmona sobre determinadas incidencias en la instalación del servicio ADSL.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Esta Comisión no ostenta desde el punto de vista de la normativa sectorial habilitación competencial para establecer los elementos regulatorios y legales necesarios para que cualquier usuario pueda cambiar de proveedor de acceso a Internet en el momento que él lo decida y sin que esto afecte al servicio contratado.

En efecto, una vez analizadas las funciones atribuidas a esta Comisión por la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la Ley General de Telecomunicaciones y sus disposiciones reglamentarias de desarrollo, cabe concluir que no corresponde a la CMT la competencia para atender la solicitud de intervención presentada por la A.U.I.

Al respecto, la Disposición Final Segunda de la Ley General de Telecomunicaciones atribuye al Gobierno y al Ministerio de Ciencia y Tecnología la competencia para dictar las normas reglamentarias y las disposiciones administrativas que requieran el desarrollo y la aplicación de dicha Ley.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos jurídicos, esta Comisión

RESUELVE

PRIMERO.- No iniciar intervención administrativa alguna en relación con la solicitud presentada por la Asociación de Usuarios de Internet ante la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para que adopte las medidas que procedan a fin de que se inste a los proveedores de servicios de acceso a Internet a eliminar de sus contratos tipo la obligación de permanencia mínima en el servicio.

SEGUNDO.- No iniciar intervención administrativa alguna en relación con la solicitud presentada por la Asociación de Usuarios de Internet ante la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para el establecimiento de los elementos regulatorios y legales necesarios para que cualquier usuario pueda cambiar de proveedor de acceso a Internet en el momento que él lo decida y sin que esto afecte al servicio contratado.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la, 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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 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

Vº Bº

EL PRESIDENTE

Jaime Velázquez Vioque

Carlos Bustelo García del Real