



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. LUIS BERMÚDEZ ODRIOZOLA, 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 5 de noviembre de 1998, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba el:

INFORME RELATIVO A LOS CONTRATOS-TIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL “SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA”, EN LAS MODALIDADES ANALÓGICA Y DIGITAL, PRESENTADOS POR RETEVISIÓN, S.A. PARA SU APROBACIÓN ANTE LA SECRETARÍA GENERAL DE COMUNICACIONES

OBJETO DEL INFORME

El presente informe tiene por objeto el análisis de los contratos tipo de abono al servicio de telefonía básica disponible al público, en las modalidades analógico y digital, presentados por Retevisión, S.A., ante la Secretaría General de Comunicaciones para su aprobación.

Retevisión, presenta cuatro ejemplares distintos de contrato-tipo, uno para cada una de las siguientes modalidades:

- a) Ejemplar para la prestación del servicio a personas físicas por medio de tecnología analógica.
- b) Ejemplar para la prestación del servicio a personas físicas por medio de tecnología digital.
- c) Ejemplar para la prestación del servicio a personas jurídicas por medio de tecnología analógica.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- d) Ejemplar para la prestación del servicio a personas jurídicas por medio de tecnología digital.

El análisis de los contratos se realizará de conformidad con lo dispuesto en la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones; el Real Decreto 1912/1997, de 19 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Técnico y de prestación del servicio final telefónico básico y de los servicios portadores (en adelante Reglamento del Servicio Telefónico Básico), en lo que no haya resultado derogado o modificado por la Ley General de Telecomunicaciones o sus normas de desarrollo (apartado "6.b" de la disposición transitoria primera de la LGTel); en el Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título II de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a la interconexión y al acceso a las redes públicas y a la numeración (en adelante Reglamento de Interconexión); el Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título II de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a las demás obligaciones de carácter público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones (en adelante Reglamento del Servicio Universal), y en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

El informe se emite de conformidad con el párrafo 7 del artículo 40 del Reglamento del Servicio Telefónica Básico, a cuya virtud la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha de emitir un informe previo a la aprobación por la Secretaria General de Comunicaciones de los contratos-tipo para la prestación del servicio de telefonía fija disponible al público.

OBSERVACIONES DE CARÁCTER GENERAL

1ª A tenor de lo establecido en el artículo 4 de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, Retevisión, S.A. ostenta un título que la habilita para prestar el servicio de telefonía básica, servicio que, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones, tenía la consideración de servicio final de telecomunicaciones. En relación con lo anterior debe considerarse que, a raíz de la promulgación de la Ley General de Telecomunicaciones y la derogación por ésta de la Ley 31/1987, desapareció la clasificación de los servicios de telecomunicaciones establecida en esta última,



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

sustituyéndose la denominación y el concepto de “servicio telefónico básico” por la de “servicio de telefonía fija disponible al público.”¹

Por lo tanto, la denominación actual de la modalidad de servicio telefónico objeto de estos contratos y sus características sólo podrán seguir siendo utilizadas hasta que el título habilitante de Retevisión se transforme en el nuevo título, de conformidad con lo establecido en el apartado 6.c de la Disposición transitoria primera de la Ley General de Telecomunicaciones. Por consiguiente, la vigencia de estos modelos de contratos tipo, sería transitoria hasta que se produzca la transformación del título, momento en el estos contratos deberán ser sustituidos por otros que regulen las relaciones entre los abonados y el prestador del “servicio de telefonía fija disponible al público”. Esta circunstancia debería ser puesta de manifiesto expresamente en los contratos tipo.

Lo anterior es sin perjuicio de que, a tenor de lo establecido en la Disposición transitoria primera de la LGTel, estos contratos tipo deberán ajustarse a lo establecido en la normativa de desarrollo de la legislación vigente con anterioridad a la entrada en vigor de dicha Ley en cuanto no se opongan a la misma y en la normativa que regula, con carácter general el servicio telefónico.

2ª Cada uno de los modelos de contrato tipo se diferencia de los otros, bien en función del tipo de abonado al que están dirigidos, bien en función de la tecnología que soporta el servicio ofrecido. No obstante, no se identifican con la suficiente claridad cada uno de los modelos de contrato. La modalidad del contrato se infiere de la redacción del último apartado de su anverso titulado “SU ACUERDO”, donde se determina el tipo de destinatario del mismo. Asimismo, se intuye del encabezamiento del contrato, donde se prevé el tipo de tecnología a utilizar. Por otra parte, en la condición general primera se prevé expresamente que el objeto del contrato es la prestación del servicio telefónico básico en el modo de “acceso directo”, circunstancia esta que no se menciona en el anverso del contrato.

En atención a lo anterior, debería modificarse el título de la cabecera del contrato en el sentido de que se defina al mismo como un contrato para el servicio de telefonía básica en modo de acceso directo y, dentro de éste, la modalidad del mismo en razón de sus destinatarios y de la tecnología utilizada.

¹ Ver Anexo de definiciones de la LGTel.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

OBSERVACIONES SOBRE LAS CONDICIONES PARTICULARES

1ª En los dos modelos de contratos dirigidos a personas físicas se omite la posibilidad de contratar servicios de centralitas. Esta circunstancia podría ser contraria al principio de no discriminación previsto en el artículo 31 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico que establece que el servicio deberá prestarse por el operador en igualdad de condiciones a los usuarios finales.

2ª En el apartado denominado “SERVICIO CONTRATADO” de los cuatro modelos, se prevé la opción de aceptar el acceso a los terminales con numeración correspondiente al servicio de valor añadido al servicio de telefonía básica con tarificación adicional (906, 903). En el caso de no rellenar el recuadro correspondiente a esta opción, se entiende que no se permite el acceso a los puntos de terminación de red con rango de numeración correspondiente a los prefijos 906 y 903.

La anterior condición del contrato se adecua a lo previsto en las Resoluciones de la Secretaría General de Comunicaciones de 29 de enero y 30 de septiembre de 1993 que regulan dicho servicio de valor añadido. Según estas Resoluciones, el operador del servicio telefónico básico (en aquella fecha Telefónica de España, S.A.) debe velar para que el acceso a los números 903 únicamente sea posible desde aquellos puntos de terminación de red que correspondan a abonados que expresamente hayan manifestado su conformidad con dicho acceso, dejando a Telefónica la facultad de solicitar tal conformidad para el acceso a otros prefijos del mismo servicio de valor añadido distintos al 903.

OBSERVACIONES A LAS CONDICIONES GENERALES

Los modelos de contrato-tipo presentados vienen acompañados de 17 condiciones generales cuyo contenido es idéntico en los cuatro casos, por lo tanto, las siguientes observaciones se refieren a todos ellos. Únicamente se hace mención de aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones.

1ª. CONDICIÓN PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

Con respecto a esta condición, cabe manifestar las siguientes observaciones:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- a) Se titula "OBJETO DEL CONTRATO", cuando además se ocupa de la duración del mismo. Por lo tanto, debería ampliarse el título a "OBJETO Y DURACIÓN DEL CONTRATO".
- b) Finaliza esta condición afirmando que "cualquier otra prestación será oportunamente comunicada al cliente, de forma que conozca en cada momento las prestaciones disponibles". Debería incluirse expresamente la indicación de que las nuevas prestaciones disponibles únicamente se le serán de aplicación en el caso de que las acepte expresamente. De esta forma, se obstaculizaría la prestación de ciertos servicios, como es el caso del "buzón de voz", hasta que el cliente lo acepte voluntaria y expresamente.

2ª CONDICIÓN TERCERA. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

En términos generales se adapta a lo establecido en el artículo 57 del Reglamento del Servicio Universal que regula la facturación del servicio telefónico disponible al público. No obstante, no prevé la posibilidad de que los usuarios puedan optar por la obtención de recibos independientes para el servicio telefónico básico y los servicios adicionales que hayan contratado (art. 57.1 del Reglamento del servicio universal), no siendo suficiente la previsión de que la facturación se realice de forma desglosada por conceptos.

Por otra parte, esta condición permite que Retevisión pueda fijar, en cualquier momento de la vigencia del contrato, un límite de crédito para el cliente. Parece procedente exigir a Retevisión que comunique con carácter inmediato a sus abonados el establecimiento de dicho límite y las posibles modificaciones del mismo. Asimismo, debería añadirse al título de la condición una leyenda que indique claramente que en la misma se establece un régimen sobre la limitación de crédito y facturación anticipada. Según lo anterior, la condición tercera podría quedar con el siguiente título: "FACTURACIÓN, FORMA DE PAGO Y LÍMITE DE CREDITO".

3ª CONDICIÓN CUARTA. DEPÓSITOS DE GARANTÍA.

El régimen previsto en esta condición para el depósito de garantía y las consecuencias de la falta de constitución de la misma, no se ajustan a lo establecido en el artículo 57.3 de Reglamento del Servicio Universal y a la disposición transitoria sexta del mismo. Habida cuenta de que el régimen reglamentario en vigor sobre el depósito de garantía para los contratos del servicio de telefonía disponible al público tiene naturaleza transitoria, debería limitarse esta condición a prever la posibilidad de establecer la constitución de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

la garantía y remitirse, en cuanto a sus determinación y efectos, a lo que se establezca en la legislación vigente sobre la materia.

4ª CONDICIÓN QUINTA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL CLIENTE.

La facultad de solicitar o obtener la suspensión del servicio a solicitud del cliente no viene prevista en el Reglamento del servicio telefónico básico. No obstante, el art. 59.3² del Reglamento del Servicio Universal establece que el abonado tiene derecho a solicitar y obtener del operador del servicio la suspensión temporal de éste por un período determinado que no será menor de un mes ni superior a tres. En los términos redactados en esta condición, la facultad de acceder a dicha suspensión parece quedar en manos del operador del servicio. Para evitarlo, sería conveniente añadir en la primera frase la palabra “obtener” (“El cliente tendrá derecho a solicitar y obtener de Retevisión...”).

5ª CONDICIÓN SEXTA. SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO A INSTANCIA DE RETEVISIÓN.

Debería preverse que la suspensión por impago de la cuota correspondiente al servicio telefónico básico dará derecho a Retevisión a suspender únicamente el servicio telefónico básico pero no el resto de los servicios contratados. El resto de la condición se adecua a la establecido en el artículo 41 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico, en vigor transitoriamente en atención a lo previsto en la disposición transitoria sexta del Reglamento del Servicio Universal que establece que, “Hasta que se publique la orden por la que se regule el procedimiento y condiciones para proceder a la suspensión o interrupción del servicio telefónico, se seguirá aplicando, en lo referente a dichas materias, la normativa vigente antes de la publicación de este Reglamento”. Sin perjuicio de lo anterior, debería hacerse mención del carácter transitorio de dicho régimen de suspensión e interrupción del servicio a instancia de Retevisión.

² Según establece la disposición transitoria sexta del Reglamento del Servicio Universal, hasta que no se publique la orden por la que se regule el procedimiento y condiciones para proceder a la suspensión o interrupción del servicio, se seguirá aplicando, en lo que se refiere a dichas materias, la normativa vigente antes de la publicación de este Reglamento.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

6ª CONDICIÓN SÉPTIMA. CONDICIONES DEL SERVICIO.

Esta condición se ocupa de regular el cumplimiento de las condiciones de calidad exigibles y los derechos de los clientes en relación con las mismas. En términos generales, se adecua a lo establecido en el artículo 8 del Reglamento del Servicio Universal. No obstante, de conformidad con lo establecido en el apartado cuarto de la disposición transitoria primera del citado Reglamento, debería advertirse que, las condiciones de calidad a las que se refiere esta condición (las previstas en el contrato de gestión del servicio público) deberán variar para adaptarse a las previstas en el Anexo del mencionado Reglamento del Servicio Universal antes del 5 de septiembre de 1999.

7ª CONDICIÓN DÉCIMOSEGUNDA. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES.

El artículo 49 de la LGTel establece la obligación de que los operadores que presten servicios de telecomunicaciones al público o exploten redes de telecomunicaciones accesibles al público adopten las medidas técnicas que se exijan por la normativa vigente en cada momento para garantizar el secreto de las comunicaciones. Por lo tanto, no es suficiente con la alusión que se realiza en esta condición a la adopción de “las medidas y a la instalación de los elementos técnicos a su alcance”. Las medidas a adoptar y la instalación de los elementos técnicos deberán ser, en todo caso los establecidos en la normativa vigente y no los que, en un momento determinado estén al alcance de Retevisión.

8ª CONDICIÓN DÉCIMOTERCERA. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.

El contenido de esta cláusula pudiera contener aspectos que no se ajustan a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Regulación del Tratamiento Automatizado de datos de carácter personal. En este sentido, podría resultar conveniente la elevación de la pertinente consulta a la Agencia de Protección de Datos.

Por otro lado, deberían establecerse las condiciones específicas necesarias para regular la protección de los datos personales en los servicios avanzados de telefonía, de conformidad con lo establecido en los artículo 69 a 80 del Reglamento relativo al Servicio Universal (presentación y restricción de la línea llamante y conectada, supresión en origen por línea de la identificación de la línea llamante, supresión de la identificación de la línea conectada, entre otros).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

9ª CONDICIÓN DÉCIMOSÉPTIMA. LEGISLACIÓN APLICABLE.

Esta condición además de realizar una remisión genérica a la normativa española para la prestación del servicio de telefonía básica, establece la posibilidad de modificación unilateral del contrato por parte de Retevisión, con la única salvaguarda para el cliente de que la operadora debe comunicárselo previamente por escrito. Por otra parte, si el cliente no está de acuerdo con la modificación unilateral del contrato por parte de Retevisión, únicamente podrá optar por resolver el contrato, si lo comunica dentro del plazo de 15 días desde que reciba la comunicación de modificación, en caso contrario, se entiende que tácitamente acepta la modificación.

En aras a proteger la seguridad jurídica de los usuarios del servicio, resulta de todo punto imprescindible que el régimen sobre la modificación del contrato se encuentre en una cláusula que sea fácilmente identificable y, en ningún caso, contenida en otra que versa sobre una cuestión totalmente distinta, como es la previsión sobre la legislación aplicable a la relación contractual. De cualquier modo, el régimen que se establezca deberá tener en cuenta los derechos y obligaciones de ambas partes, ya que con la redacción actual únicamente se protegen los derechos de Retevisión.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José Mª Vázquez Quintana

Luis Bermúdez Odriozola