



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 3 de septiembre 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 LA MODALIDAD DE ABONO GENERAL, PRESENTADOS POR LAS ENTIDADES CÁDIZ DE CABLE Y TELEVISIÓN, S.A., ALBACETE SISTEMAS DE CABLE, S.A., REGIÓN DE MURCIA DE CABLE, S.A., VALENCIA DE CABLE, S.A. Y CORPORACIÓN MALLORQUINA DE CABLE, S.A.

I. OBJETO

El presente informe tiene por objeto el análisis de las condiciones generales de los contratos de abono al servicio telefónico básico automático, en la modalidad de abono general, presentados por Cádiz de Cable y Televisión, S.A., Albacete Sistemas de Cable, S.A., Región de Murcia de Cable, S.A., Valencia de Cable, S.A. y Corporación Mallorquina de Cable, S.A. Todos ellos resultan idénticos, por lo que la Secretaría General de Comunicaciones ha accedido a la acumulación de los respectivos expedientes. Para el análisis de los contratos, se examinará lo dispuesto en el Real Decreto 1912/1997, de 19 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Técnico y de prestación del servicio final



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

telefónico básico y de los servicios portadores, 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 Real Decreto 1912/1997, de 19 de diciembre, 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 final telefónico.

II. OBSERVACIONES

Las anteriormente citadas entidades constituyen todas ellas empresas adjudicatarias del servicio de telecomunicaciones por cable en sus respectivas demarcaciones. Según la disposición transitoria segunda de la Ley 42/1995, de 22 de diciembre (no derogada por la Ley 11/1998, General de Telecomunicaciones), *“a partir del 1 de enero de 1998 los operadores de cable en sus respectivas demarcaciones podrán prestar el servicio final de telefonía básica a todos los usuarios, previa comprobación por el Ministerio de Fomento del cumplimiento por aquéllos de los requisitos que se fijen reglamentariamente para este servicio”*. El artículo 40 del Reglamento Técnico y de prestación del servicio final telefónico básico y de los servicios portadores, aprobado por Real Decreto 1912/1997, de 19 de diciembre (en adelante, el Reglamento) prevé que las relaciones entre el abonado y el prestador del servicio telefónico básico se regirán por un contrato-tipo aprobado por la Secretaria General de Telecomunicaciones. El apartado segundo del citado artículo prevé que podrán establecerse distintos contratos para cada modalidad de abono, y que en todo caso, será objeto de contrato-tipo específico la modalidad de abono general. Lo dispuesto, por tanto, con respecto al contrato-tipo, en el Real Decreto 1912/1997, de 19 de diciembre, resulta plenamente aplicable a la prestación del servicio telefónico básico por los operadores de cable, por lo que sus respectivos contratos de abono general deberá ajustarse a lo preceptuado en dicho Reglamento.

Se ha de indicar de entrada que, sin perjuicio de algunos defectos de redacción, el contenido de los mencionados contratos de abono para la prestación del servicio telefónico básico se adecua a lo previsto en el citado Reglamento, en particular, con respecto a los requisitos previstos por el artículo 40.3 que exige que el contrato contenga entre otros aspectos; i) el tipo de conexión suministrado a la red telefónica pública (Condición primera); ii) los servicios básicos y los adicionales contratados (primera parte del contrato); iii) las condiciones de facturación del servicio (Condición cuarta); iv) los niveles de calidad del mismo y los mecanismos de compensación y reembolso a favor de los abonados si no se alcanzan los niveles de calidad del servicio contratado u



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

otros términos del contrato (Condición tercera); vi) el procedimiento en caso de impago de facturas (Condición quinta); y vii) el procedimiento para resolver las reclamaciones (Condición octava).

Asimismo, los contratos-tipo de las operadoras de cable se adaptan a lo expuesto por la CMT en su Resolución de fecha 19 de febrero de 1998. En concreto, la quinta condición general de los referidos contratos desarrolla en todos sus términos el artículo 41 del Reglamento Técnico relativo a la suspensión del servicio por impago total o parcial de las facturas, por lo que nada hay que objetar.

Dicho lo anterior, se realizan las siguientes observaciones a las condiciones generales de los contratos presentados por las mencionadas operadoras de cable, observaciones que, a excepción de la señalada con el número 3, son similares a las manifestadas en la Resolución del Consejo de esta Comisión, de 11 de junio de 1998, emitido en relación con los contratos-tipo para la prestación del servicio telefónico básico automático, en la modalidad de abono general, presentados por Valencia de Cable, S.A. y Cádiz de Cable y Televisión, S.A.:

- 1) En el anverso del contrato se establece, dentro del epígrafe “datos del servicio”, las fechas previstas para la instalación y para el inicio del servicio. No obstante, la primera condición de los contratos establece que los servicios serán prestados a partir del momento en que quede finalizada la instalación del cableado, el punto de terminación de red (PTR) y las tareas de activación del servicio. Del análisis conjunto de la sección “datos del servicio” y la condición primera del contrato, podría entenderse que queda a voluntad del prestador la fecha real de iniciación del servicio, teniendo las fechas previstas en el anverso un carácter meramente orientativo. Con objeto de garantizar la seguridad jurídica de los clientes sería conveniente modificar las indicaciones de fechas del anverso en el sentido de que donde dice: “fecha de instalación prevista”, diga: “fecha límite para la instalación”, asimismo, donde dice: “fecha de inicio del servicio prevista”, diga: “fecha límite de inicio del servicio”.

Por otra parte, debería aclararse, en el segundo párrafo de la condición primera, que la fecha de iniciación del servicio no podrá ser posterior a la prevista para ello en el anverso del contrato.

- 2) La condición tercera establece que el operador de cable garantiza prestaciones de excelente calidad en todos los servicios contratados y, en cualquier caso, el cumplimiento de la calidad que sea legalmente exigible.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Esta mención tan genérica a la calidad debería de matizarse mediante la incorporación de las condiciones de cuales son los parámetros de calidad legalmente exigibles.

- 3) La condición séptima de los contratos regula su duración y extinción. El tercer párrafo de esta condición se refiere a la extinción del contrato debida al incumplimiento de las obligaciones recogidas en el mismo por alguna de las partes, disponiendo que, en este caso, la otra parte podrá declarar inmediatamente extinguido el contrato, y en consecuencia interrumpidos los servicios. Uno de los incumplimientos más habituales de los contratos de abono al servicio telefónico es el impago de las facturas por parte del abonado, lo cual queda sujeto a un procedimiento especial de suspensión previsto en el artículo 41 del Reglamento, que ha sido –como mencionamos- correctamente desarrollado por la condición quinta de los contratos.

Ahora bien, la condición séptima podría dejar la vía abierta para que el prestador del servicio pueda declarar extinguido el contrato “inmediatamente” (y en consecuencia interrumpidos los servicios) cuando se produzca un incumplimiento de las obligaciones del contrato, lo que en dichos términos tan generales podría llegar a obviar el procedimiento legalmente establecido en el artículo 41 del Reglamento para el caso de impago de las facturas y el alcance de la suspensión temporal allí prevista. En este sentido, se debería clarificar lo previsto en esta cláusula.

- 4) Finalmente se observa que, en los presentes modelos de contratos-tipo, no se ha incluido una condición similar a la señalada como condición décima de los contratos de abono al servicio de telefonía básica, que fueron objeto de informe por esta Comisión en la Resolución del Consejo de la misma del día 11 de junio de 1998. No obstante, la condición general segunda de los modelos de “Contrato Multiservicio” que han sido enviados junto con los del servicio de telefonía básica, prevén, con carácter general para todas las relaciones de las respectivas operadoras con sus clientes, la forma en la que debe tratarse la información de carácter personal recogida en dicho contrato y en el resto de los contratos generados por la prestación de servicios por el operador.

La citada cláusula incluye, además de las previsiones que contenían los contratos examinados por la citada Resolución del Consejo de esta Comisión, de 11 de junio del presente año, sendas preguntas expresas sobre si el cliente desea que sus datos puedan ser tratados para fines comerciales y de publicidad y si desea la incorporación de los mismos a guías o repertorios telefónicos.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En cuanto a la adecuación de la citada condición general, esta Comisión entiende que, ha sido subsanada la deficiencia a la que se refería el apartado 4) del informe de esta Comisión de 11 de junio de 1998. No obstante nos reiteramos en conveniencia de solicitar el correspondiente informe de la Agencia de Protección de Datos en relación con este asunto.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José M^a Vázquez Quintana

Luis Bermúdez Odriozola