



## **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 15 de octubre de 1998, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba el:

### **INFORME RELATIVO AL CONTRATO-TIPO DE ABONO AL SERVICIO TELEFÓNICO PARA LA EXPLOTACIÓN DE UN TERMINAL DESTINADO AL USO PÚBLICO EN ESTABLECIMIENTO PÚBLICO**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

El presente informe tiene por objeto el análisis de las condiciones generales del contrato tipo de abono al servicio telefónico básico para la explotación de terminales destinados al uso público en establecimientos públicos. Para ello, se examinará lo dispuesto en el Real Decreto 1647/1994, de 22 de julio, por el que se delimita el servicio telefónico básico, modificado por Real Decreto 769/1997, de 30 de mayo, en 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, y en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, modificada por la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de contratación.

El informe se emite de conformidad con el párrafo 2 del artículo 5 del Real Decreto 1647/1994, de 22 de julio, en la redacción dada por el Real Decreto 769/1997, de 30 de mayo y con el párrafo 7 del artículo 40 del Real Decreto 1912/1997, de 19 de diciembre, en cuya virtud la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha de emitir un informe previo a la



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

aprobación por la Secretaría General de los contratos-tipo para la prestación del servicio final telefónico en cualquiera de sus modalidades.

### II. OBSERVACIONES GENERALES

**1ª** En el proyecto de contrato no se define con la suficiente precisión quienes son los abonados al servicio de telefonía fija disponible al público a los que les es de aplicación esta modalidad de contrato tipo, por lo que sería conveniente introducir una cláusula que los defina expresamente. No se especifica claramente si se están refiriendo a los titulares de los equipos terminales de uso público en establecimiento público o a los titulares del local donde se exploten dichos equipos terminales. Pudiera parecer que el proyecto de contrato tipo se refiere a estos últimos. Sin embargo, no se encuentran razones para que se excluya a los titulares de los equipos terminales de uso público en establecimiento público (esto es, a los intermediarios), por lo que se deberían establecer las modificaciones necesarias en las cláusulas del contrato tipo para su incorporación.

**2ª** Además de algunos defectos de redacción, el proyecto de contrato-tipo de abono al servicio telefónico para la explotación de un terminal destinado al uso público en establecimiento público, podría adolecer de la falta de una serie de requisitos legales previsto por la normativa en vigor, y que por su particular relevancia se ha creído conveniente examinar en el presente apartado.

En primer lugar y como observación más importante es de destacar que el proyecto de contrato-tipo no hace ninguna referencia al Reglamento Técnico y de prestación del servicio final telefónico básico y de los servicios portadores. A este respecto, el artículo 40 del citado Reglamento prevé que “las relaciones entre el abonado y el prestador del servicio se regirán por un contrato-tipo”, asimismo, el apartado 2 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, entre otras, la modalidad de conexión de equipos terminales de uso público. De lo anterior se deduce que, sin perjuicio de las especificidades que para esta modalidad de contratos-tipo establece el Real Decreto 1647/1994, el Reglamento Técnico y de prestación del servicio final telefónico básico y de los servicios portadores (en adelante el Reglamento), es de plena aplicación a la prestación del servicio telefónico básico en la modalidad de “conexión de equipos terminales de uso público”. Por lo tanto, el contrato tipo para el abono al servicio telefónico para la explotación de un terminal destinado al uso público en establecimiento público, deberá adaptarse a lo preceptuado en el citado Reglamento. Nótese que el Real Decreto 1912/1997, de 19 de diciembre, es de igual rango y de fecha



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

posterior a los Reales Decretos 1647/1994 y 769/1997, por lo que éstos últimos deben entenderse derogados en cuanto a lo que se opongan al primero.<sup>1</sup>

En efecto, el apartado 3 del artículo 40 del Reglamento, exige que el contrato contenga entre otros aspectos, los siguientes:

- a) Tipo de conexión suministrado a la red telefónica pública
- b) Los servicios básicos y los adicionales contratados
- c) Las condiciones de facturación del servicio
- d) Lo niveles de calidad del mismo
- e) Los mecanismos de compensación y reembolso a favor de los abonados, si no se alcanzan los niveles de calidad del servicio contratados u otros términos de contrato
- f) El procedimiento en caso de impago de las facturas
- g) Un procedimiento para resolver las reclamaciones

De los anteriores apartados, los señalados con las letras “a”, “b”, “d” y “e”, no han sido tenidos en cuenta en absoluto por el proyecto de contrato-tipo, por lo que es necesario que se incluyan las correspondientes estipulaciones que regulen dichos aspectos, en cumplimiento del citado artículo 40 del Reglamento.

Por lo que se refiere a los aspectos contemplados en las letras “c”, “f” y “g”, debe manifestarse que, no obstante haber sido tenidas en cuenta, las previsiones contenidas en el contrato-tipo sobre algunos de ellos, no se adecuan totalmente a lo preceptuado por el Reglamento. En el apartado siguiente sobre observaciones particulares, se examinarán las previsiones que no se adecuan al Reglamento total o parcialmente.

### III. OBSERVACIONES PARTICULARES SOBRE LOS EXPOSITIVOS Y ESTIPULACIONES DEL CONTRATO-TIPO

#### 3.1 OBSERVACIONES A LA PARTE EXPOSITIVA

Por los motivos expresados en el apartado segundo de este informe, el expositivo II, deberá hacer mención del 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.

---

<sup>1</sup> Disposición derogatoria única del Real Decreto 1912/1997, de 19 de diciembre. BOE, núm. 307 de 24 de diciembre.



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

En cuanto al párrafo segundo del expositivo II, que se refiere a la obligación de prestar, la fianza prevista en el artículo 5.2 del Real Decreto 1647/1994, a juicio de quien informa no ocupa una situación idónea dentro del contrato, ya que al establecer una obligación para una de las partes, debería estar contenido dentro de la parte del contrato dedicada a las estipulaciones.

### **3.2 OBSERVACIONES RELATIVAS A LAS ESTIPULACIONES**

#### **ESTIPULACIÓN PRIMERA: RÉGIMEN JURÍDICO**

Esta estipulación, que establece el régimen jurídico por el que se regirán las relaciones entre los Abonado y el Operador del servicio telefónico, se refiere a la Ley de Ordenación de las Telecomunicaciones, esta cita deberá ser sustituida por la referencia a la Ley General de Telecomunicaciones que deroga a la anterior a excepción de algunos artículos que no son de aplicación al servicio telefónico básico<sup>2</sup>. Asimismo, deberá incluirse el Real Decreto 1912/1997, de 19 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Técnico y de prestación del servicio final telefónico y de los servicios portadores.

#### **ESTIPULACIÓN SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO**

La redacción de la estipulación resulta de muy difícil comprensión, sin que quede lo suficientemente claro cual es el servicio que se suministra. En esta estipulación deberían contenerse, con la suficiente claridad, los elementos que permitieran describir el tipo de conexión suministrado a la red telefónica pública, así como, los servicios básicos y, en su caso, los adicionales contratados (Art. 40.3 del Reglamento).

#### **ESTIPULACIÓN CUARTA: EQUIPOS TERMINALES**

En esta estipulación, además de establecerse la prohibición genérica de conectar al punto de terminación de red equipos que no hayan obtenido previamente los correspondientes certificados de homologación y aceptación que acreditan el cumplimiento de las especificaciones técnicas correspondientes, se prevé la posibilidad de intervención del operador, en casos de reconocida urgencia, para interrumpir el servicio por haberse conectado equipos que afecten gravemente al normal funcionamiento del servicio portador o puedan producir daños graves en la red. Esta posibilidad de intervención se encuentra regulada por el artículo 39 del Reglamento, por lo

---

<sup>2</sup> Téngase en cuenta, que cuando se apruebe el presente contrato-tipo, habrá entrado en vigor la Ley General de Telecomunicaciones.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

que las previsiones establecidas en esta estipulación, deberían adaptarse a lo preceptuado en dicho artículo.

En concreto el párrafo tercero de esta estipulación establece que el Operador del servicio telefónico comunicará, inmediatamente, tanto a la Administración como al Abonado, el comienzo, alcance y naturaleza de la medida adoptada, así como el motivo de la decisión. No obstante, el artículo 39 de Reglamento establece, en su apartado 3, que el plazo máximo para realizar dicha comunicación es el de 48 horas. A juicio de quien informa, debería citarse expresamente tal plazo máximo en lugar del concepto indeterminado de “inmediatamente”.

Sin perjuicio de lo establecido en esta estipulación, se debería incluir otra estipulación que regule los demás tipos de intervención a los que se refiere el artículo 39 del Reglamento.

### ESTIPULACIÓN SÉPTIMA: NUMERACIÓN

Esta estipulación contiene parcialmente lo preceptuado en el artículo 43 del Reglamento. Debería completarse con el resto de previsiones establecidas en el citado artículo.

### ESTIPULACIÓN OCTAVA: AVERÍAS

Se establece el derecho a la devolución de la parte proporcional correspondiente a la cuota mensual de abono, en el supuesto de que una avería, de responsabilidad del operador, conlleve la incomunicación del abonado por un plazo superior a tres días hábiles. Esta previsión es menos favorable al abonado que la establecida en el artículo 39.7 del Reglamento, cuando prevé la obligación de descontar de la parte del precio que corresponda a la disponibilidad del servicio, la parte proporcional referida a todo el tiempo de la interrupción. Aún cuando, el artículo 39.7 citado es de aplicación a los supuestos en los que la avería sea producida por catástrofes naturales o por situaciones de fuerza mayor, ante la falta de previsión en el reglamento para el supuesto de averías atribuibles al prestador del servicio, debería aplicarse esta previsión al supuesto contemplado en esta estipulación.

### ESTIPULACIÓN UNDÉCIMA: GARANTÍA

En esta estipulación se debería incluir como párrafo primero, el texto del párrafo segundo del expositivo segundo del proyecto de contrato-tipo que, por otra parte, se adecua a lo preceptuado por el artículo 5 del Real Decreto



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1647/1994, de 22 de julio, en su redacción dada por el Real Decreto 769/1997, de 30 de mayo.

### **ESTIPULACIÓN DECIMOCUARTA: SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

Esta estipulación contempla dos supuesto de suspensión del servicio. La primera es una suspensión decidida unilateralmente por el propio operador en el supuesto de demora en el pago por un plazo superior a veinte días. La segunda modalidad de suspensión es la solicitada por el propio abonado. A continuación se realizan observaciones por separado para cada una de las modalidades de suspensión contempladas.

a) Suspensión acordada por el operador del servicio unilateralmente.

El apartado 1 de esta estipulación establece las condiciones para que el operador pueda suspender el servicio amparándose en la demora en el pago de la factura por el abonado. Según dispone el proyecto de contrato-tipo, el operador del servicio telefónico, previa comunicación al abonado, podrá suspender el servicio por demora en el pago por un plazo superior a veinte días naturales desde la fecha de presentación o puesta al cobro del documento de cargo correspondiente.

La mencionada estipulación está, por un lado, en contradicción con lo dispuesto en el artículo 41 del Reglamento, que regula el impago de las facturas y la suspensión del servicio y por otro lo desarrolla de forma parcial. En efecto, omite determinados aspectos recogidos en esta disposición, que regulan las condiciones para el ejercicio del derecho a suspender el servicio por impago. En particular, no establece el alcance de la suspensión prevista a instancia del operador del servicio y fija un plazo inferior al previsto en el Reglamento desde la presentación de la factura al cobro hasta que nace el derecho a suspender el servicio.

Según el artículo 41 del Reglamento, el prestador del servicio podría proceder a la suspensión del servicio, si tras un período de un mes a contar desde la presentación al cobro de la factura al abonado, no se procediera al pago de la misma. Para que la suspensión pueda llevarse a cabo, el operador deberá: 1) comunicar al abonado la razón que justifica la medida y el momento en que se producirá; 2) la comunicación se practicará al menos con quince días de antelación a la fecha en que se realizará la suspensión efectiva; 3) la suspensión no podrá realizarse en día festivo ni en víspera de éste (esta condición está prevista en la estipulación). Durante el periodo de suspensión del servicio, el abonado podrá seguir manteniendo el servicio para llamadas entrantes y llamadas salientes de urgencia, debiendo continuar con el pago de



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

las cuotas periódicas fijas. Se trata, por lo tanto, de una suspensión temporal del servicio que no alcanza a las llamadas de urgencia ni a las entrantes.

Sólo en el supuesto de que la mora en el pago supere los cuatro meses, o se haya producido la suspensión temporal por mora en el pago de los servicios en, al menos, tres ocasiones, el operador del servicio tendrá derecho a interrumpir completamente el servicio.

En atención a todo lo anterior, la estipulación decimocuarta deberá modificarse a los efectos de adecuarla a lo previsto en el artículo 41 del Reglamento.

b) Suspensión temporal a solicitud del abonado.

El apartado 2 de esta estipulación prevé la suspensión del servicio a solicitud del cliente. No obstante, en los términos redactados, la facultad de acceder a dicha suspensión parece quedar en manos del operador del servicio. Para evitarlo, sería conveniente sustituir el verbo de la primera frase “solicitar” por el de “obtener” (el cliente tendrá derecho a “obtener” del operador del servicio...).

### ESTIPULACIÓN DECIMOQUINTA: EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Esta estipulación se ocupa de establecer las causas por las que procede la extinción del contrato.

Por lo que se refiere a las causas generales admitidas en derecho, no hay nada que objetar. En cuanto a las causas particulares, es de señalar lo siguiente:

La causa señalada en el apartado b) no viene contemplada en el apartado 4 del artículo 40 del Reglamento, donde se establecen las causas de extinción de los contratos de abono al servicio telefónico. Además, según lo establecido en el artículo 41.1, segundo párrafo, la mora en el pago solo producirá la interrupción total del servicio cuando sea por un período superior a cuatro meses o por la reiteración, en tres ocasiones, de suspensión temporal por mora en el pago.

La causa señalada en el apartado c) tampoco viene contemplada en el apartado 4 del artículo 40 del Reglamento. Por otra parte, parece excesiva la previsión de que pueda el operador rescindir el contrato por cualquier incumplimiento de las obligaciones dimanantes del contrato con respecto al abonado.





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En atención a lo anterior, esta Comisión entiende que deberían suprimirse las dos citadas causas particulares de extinción del contrato.

### ESTIPULACIÓN DECIMOSEXTA: RECLAMACIONES

Esta cláusula, que se ocupa de la forma en la que el abonado puede llevar a cabo sus reclamaciones frente al operador del servicio en relación con el funcionamiento del mismo, la aplicación de precios, facturaciones o cualquier otra cuestión que se pueda plantearse en relación con la prestación del servicio, debería adaptarse a lo establecido en el artículo 44 del Reglamento, que prevé tres instancias consecutivas para realizar las reclamaciones. La primera es ante la propia entidad, quien dispone del plazo de un mes, desde que se le presente la reclamación, para contestar. En caso de que el abonado no obtenga, en el plazo indicado, una respuesta satisfactoria a sus intereses, podrá dirigir su reclamación, a su elección, frente a las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría General de Comunicaciones.

El artículo 44.1 del Reglamento, establece que las reclamaciones de los abonados sobre el funcionamiento del servicio, precios, facturaciones o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del servicio deberán dirigirse al Operador y que, en el caso de que el operador no conteste satisfactoriamente al abonado en el plazo de un mes, éste podrá acudir a cualquiera de las otras dos vía de reclamación establecidas en el mismo artículo.

El reglamento no prevé ningún plazo para presentar la reclamación ante el Operador, por lo que debería eliminarse el plazo de un mes previsto en el proyecto de contrato, para que el abonado pueda presentar su reclamación ante el operador. Por el contrario, debería establecerse el plazo de un mes para contestar por parte del Operador en el sentido que se dispone en el citado artículo 44 del Reglamento.

Por otra parte, se omite la posibilidad de plantear la reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José Mª Vázquez Quintana

Luis Bermúdez Odriozola