



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 10 de noviembre de 1998, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba el:

INFORME RELATIVO AL CONTRATO-TIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA PRESENTADO POR LA ENTIDAD SUPERCABLE SEVILLA, S.A.

I. OBJETO

El presente informe tiene por objeto el análisis de las condiciones generales que afectan al servicio telefónico del “Contrato de Suscripción Particulares” presentado por la entidad Supercable Sevilla, S.A., ante la Secretaria General de Telecomunicaciones.

El análisis del contrato-tipo se realizará de conformidad con lo dispuesto en la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel); 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) y el 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, y a las obligaciones de carácter



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

público -en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones (en adelante, Reglamento del Servicio Universal).

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.

II. OBSERVACIONES DE CARÁCTER GENERAL

Supercable Sevilla, S.A. constituye la entidad adjudicataria del servicio de telecomunicaciones por cable en su respectiva demarcación¹. Según la disposición transitoria segunda de la Ley 42/1995, de 22 de diciembre (no derogada por la LGTel), *“a partir del 1 de enero de 1998 los operadores de cables 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 del Servicio Telefónico Básico 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 Comunicaciones. 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, en lo que no haya sido derogado o modificado por la LGTel o sus normas de desarrollo (apartado 6 b) de la Disposición transitoria primera de la LGTel).

Dicho lo anterior, se realizan las siguientes observaciones generales a las condiciones del contrato presentado por Supercable Sevilla;

1º. El presente contrato de suscripción recoge en un único documento las condiciones generales de contratación tanto del servicio telefónico, como del de televisión y el de acceso a Internet. En relación con lo anterior, el citado artículo 40 en su apartado 7 establece que la CMT emitirá informe previo a la aprobación de los contratos tipo para la prestación del servicio final telefónico básico, por lo que el presente informe se limita al estudio de las condiciones generales previstas para el mencionado servicio.

¹ Orden de 21 de octubre de 1997 por la que se resuelve el concurso público para la adjudicación, mediante procedimiento abierto, de una concesión para la prestación del servicio público de telecomunicaciones por cable en la demarcación territorial de Sevilla (BOE núm 290, 4 de diciembre de 1997).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

2º En el apartado del anverso del contrato relativo a los “servicios contratados” no se especifica la modalidad de abono al servicio telefónico que se contrata. Como se desprende del artículo 40 del Reglamento (*“En todo caso, serán objeto de contrato-tipo específico la modalidad de abono general.”*), ello debería especificarse claramente en el anverso del contrato.

Por otro lado, 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, sustituyéndose la denominación y el concepto de “servicio telefónico básico” por la de “servicio de telefonía fija disponible al público.”²

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 Supercable 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 que 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 el contratos tipo.

Lo anterior es sin perjuicio de que, a tenor de lo establecido en la Disposición transitoria primera de la LGTel, este contrato tipo deberá 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.

III. OBSERVACIONES A LAS CONDICIONES GENERALES

El modelo de contrato-tipo presentado por Supercable Sevilla viene acompañado de 20 condiciones generales. 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 lo siguiente;

² Ver Anexo de definiciones de la LGTel.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

a) Esta condición no prevé expresamente los servicios de telecomunicaciones que se contratan, ni se remite al anexo del contrato donde sí aparecen tales servicios. Se debería establecer un nexo entre esta condición y dicho anexo.

b) Tampoco se especifica el tipo de conexión suministrado a la red telefónica ni los servicios básicos contratados. El art. 40.3 del Reglamento establece que *“el contrato deberá recoger, entre otros aspectos, el tipo de conexión suministrado a la red telefónica pública, los servicios básicos y adicionales contratados”*. La condición séptima del contrato establece con respecto al servicio de telefonía que el tipo de conexión suministrado por Supercable para la prestación del servicio telefónico básico será de acceso directo. No obstante, no especifica si el tipo de conexión es analógica o digital.

Por otro lado, en el anverso del contrato o bien en el anexo al mismo se debería especificar los servicios básicos telefónicos que se contratan (provincial, interprovincial e internacional, llamadas a móviles).

c) Finalmente, esta condición fija la duración del contrato por lo que debería sustituirse el título por el de “OBJETO Y DURACIÓN DEL CONTRATO”.

2º CONDICIÓN CUARTA. 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 haya contratado, no siendo suficiente la previsión de que la facturación de realice de forma desglosada por conceptos. Asimismo, debería preverse facturación separada para el resto de los servicios no telefónicos.

3º CONDICIÓN QUINTA. DEPOSITOS DE GARANTIA

Esta condición permite que Supercable pueda, en cualquier momento de la vigencia, solicitar un depósito de garantía. Parece procedente exigir a Supercable que comunique con carácter inmediato a sus abonados el establecimiento de dicha condición así como las posibles modificaciones a la misma. En todo caso, debería separarse la garantía afecta al servicio telefónico respecto de la que pudiera exigirse por los otros servicios no telefónicos.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Se ha de tener en cuenta que el régimen reglamentario en vigor sobre el depósito para los contratos del servicio de telefonía disponible al público tiene naturaleza transitoria (Disposición Transitoria sexta del Reglamento del Servicio Universal en relación con el artículo 57.3 del mismo). Debería indicarse esta condición de transitoriedad al prever la posibilidad de establecer la constitución de la garantía de acuerdo con dichas normas.

4ª CONDICIÓN SEXTA. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En primer lugar, se ha de subrayar que el contenido de esta condición no corresponde con su título. En este sentido, parecería conveniente sustituir su actual título por el de “Régimen de propiedad y limitación de responsabilidad respecto de los equipos necesarios para la prestación de los servicios contratados”.

Asimismo, cabe señalar que, según el primer párrafo de esta condición, el cliente tendrá derecho a recibir la prestación del servicio tras la firma del contrato una vez realizada la necesaria instalación, sin dejar claramente definido el momento en que se comenzarán a prestarse los servicios. El artículo 56.3 del Reglamento del Servicio Universal establece expresamente que el contrato tipo para la prestación del servicio telefónico debe fijar el plazo máximo en que habrá de procederse a la conexión inicial. En este sentido, debería preverse tal plazo de conexión inicial en el contrato.

Finalmente, debería eliminarse la obligación de compatibilidad entre los equipos terminales de propiedad del usuario con respecto a los equipos proporcionados por el operador, ya que la homologación de los equipos supone la compatibilidad con las redes.

5º CONDICION DÉCIMA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO.

Esta condición prevé únicamente la suspensión del servicio por parte de Supercable sin contemplar la facultad de solicitar y obtener la suspensión del servicio a solicitud del cliente. Aunque tal facultad no viene prevista en el Reglamento del Servicio telefónico básico³, el artículo 59.3 del Reglamento del

³ 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

Servicio Universal establece que el abonado tiene derecho a solicitar y obtener del operador la suspensión temporal de éste por un periodo determinado que no será menor de un mes ni superior a tres. Debería preverse expresamente la posibilidad de suspender el servicio a solicitud del cliente.

En cuanto a la suspensión del servicio a instancia de Supercable, el régimen previsto en esta condición se adapta básicamente a lo previsto 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”*.

No obstante, deberá mencionarse expresamente que la suspensión por impago de la cuota correspondiente al servicio telefónico básico dará derecho a Supercable a suspender únicamente el servicio telefónico básico pero no el resto de los servicios contratados, tal y como establece el artículo 41.1 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico, e igualmente el artículo 59.2 del Reglamento del Servicio Universal. Debería especificarse, igualmente, que en ningún caso procederá la suspensión del servicio telefónico por impago de otros servicios no telefónicos contratados.

Sin perjuicio de lo anterior, debería hacerse mención del carácter transitorio de dicho régimen de suspensión e interrupción del servicio a instancia de Supercable.

6ª. CONDICION DUODÉCIMA. CONDICIONES DEL SERVICIO.

Esta condición se ocupa de regular, por un lado, los niveles de calidad exigidos en la prestación de los servicios contratados y, por otro, los supuestos de interrupción de los servicios y la limitación de responsabilidad de Supercable en dichos supuestos.

Por lo que se refiere a la calidad, Supercable se compromete, según esta condición, a respetar en cualquier caso los niveles de calidad establecidos en su título habilitante. No obstante, no establece los mecanismos de compensación y, en su caso, reembolso a favor de los abonados si no se alcanzan los niveles de calidad del servicio contratado, cuestión esta que a tenor de lo establecido en el artículo 40.3 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico debe constar en el contrato tipo. De conformidad con lo establecido en el apartado cuarto de la disposición transitoria primera del



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Reglamento del Servicio Universal, las condiciones de calidad a las que se refiere esta condición (esto es, la prevista en el título habilitante de la concesionaria) deberán variar para adaptarse a las previstas en el Anexo del mencionado Reglamento antes del 5 de septiembre de 1999. Sería conveniente que se añadiera una condición nueva que se ocupara exclusivamente de las condiciones de calidad exigibles.

En relación con la interrupción del servicio y la previsión de limitación de responsabilidad, esta condición debería acomodarse a lo previsto en el artículo 39 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico, en el cual se establece determinadas causas de suspensión total del servicio ajenas a la voluntad del operador, que limitan la responsabilidad de éste a la obligación de realizar el descuento al usuario de la parte del precio correspondiente a la disponibilidad del servicio, que sea proporcional al tiempo de la interrupción.

Por último, con respecto a la facultad de Supercable de introducir cambios en la numeración de los abonados, esta deberá adaptarse a lo previsto en el artículo 43.4 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico. Según dicha disposición, el prestador del servicio telefónico procurará mantener el mismo número telefónico al abonado. No obstante, cuando por necesidades técnicas o por modificaciones en el sistema de numeración exigidas por la Administración sea preciso cambiar el número de teléfono, el prestador del servicio lo comunicará motivadamente al abonado con una antelación mínima de tres meses, informándole, además, sobre el número que le será asignado. A partir del momento en que se produzca el cambio y durante el plazo mínimo de cuatro meses, el prestador del servicio proporcionará a los usuarios que intenten comunicar con el abonado mediante su antiguo número la información adecuada sobre el cambio, facilitando, en todo caso, el nuevo número del abonado.

7ª CONDICIÓN DÉCIMOQUINTA. 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 que se puedan prestar en el futuro, 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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

origen por línea de la identificación de la línea llamante, supresión de la identificación de la línea conectada, entre otros).

8ª CONDICIÓN DÉCIMOSÉPTIMA. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

En cuanto a las causas de resolución del contrato, cabe significar lo siguiente:

- a) de Supercable que den lugar a la resolución del contrato a excepción de la pérdida del título habilitante para la prestación del servicio.
- b) En la segunda y tercera causa de resolución debería preverse la culpabilidad del cliente en la manipulación no autorizada de los equipos y acciones fraudulentas para que Supercable pudiera resolver el contrato.
- c) De conformidad con lo establecido en el artículo 41.1 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico, la resolución del contrato (interrupción del servicio según el Reglamento) por reiteración en la suspensión temporal por mora de pago por parte del cliente, requiere que dicha suspensión se haya repetido tres veces. Por lo tanto, el último apartado de las causas de resolución del contrato previsto en esta condición debe modificarse en tal sentido.

9ª CONDICIÓN VIGÉSIMA. 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 por imperativo legal del contrato por parte de Supercable, 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 del contrato por parte de Supercable, 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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

cuenta los derechos y obligaciones de ambas partes, ya que con la redacción actual únicamente se protegen los derechos de Supercable.

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

José Mª Vázquez Quintana

Luis Bermúdez Odriozola