



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 17 de diciembre 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 "CYC, TELECOMUNICACIONES MADRID, S.A."

I. OBJETO

El presente informe tiene por objeto el análisis de las condiciones generales que afectan al servicio telefónico del "Modelo de Contrato de Servicios de Telecomunicaciones por Cable" presentado por la entidad CYC, Telecomunicaciones Madrid, 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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 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 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 Telefónico 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

CYC, Telecomunicaciones Madrid, S.A. (en adelante CYC) constituye la entidad adjudicataria del servicio de telecomunicaciones por cable en sus respectivas demarcaciones¹. Según la disposición transitoria segunda de la Ley 42/1995, de 22 de diciembre, “*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 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 de carácter general a las condiciones del contrato presentado por CYC, Telecomunicaciones Madrid, S.A.;

¹ Ordenes de 3 de septiembre de 1997 por las que se resuelven los concursos públicos para la adjudicación, mediante procedimiento abierto, de tres concesiones para la prestación del servicio público de telecomunicaciones por cable en las demarcaciones territoriales de Madrid sur-Oeste, Madrid Norte y Madrid sur-Este (BOE núm 244, 11 de octubre de 1997).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1º. CYC ha presentado cuatro modelos de contrato-tipo diferenciados en función de la naturaleza física o jurídica del cliente y del uso particular o empresarial al que se destinan los servicios contratados. Por otra parte, los cuatro modelos recogen condiciones generales similares aplicables a todos los servicios de telecomunicaciones por cable que presta CYC incluido el servicio telefónico. Finalmente, como documento número 5 se acompaña un modelo de documento de conformidad a la instalación de los equipos, válido para todo tipo de contrato.

Los presentes contratos de suscripción se refieren al servicio de telecomunicaciones por cable que presta CYC. Este servicio incluye entre sus prestaciones la telefonía vocal, que puede considerarse como una modalidad de servicio telefónico fijo disponible al público. El servicio de telecomunicaciones por cable, mucho más amplio, no está aún regulado en el desarrollo de la Ley General de Telecomunicaciones, lo que podría ser necesario cuando se presenten solicitudes de títulos habilitantes para tal servicio, bien por conversión de los títulos actuales, bien por solicitudes nuevas. Ante esta situación, reducimos el alcance de nuestros comentarios actuales hasta referirlos solamente a la parte del servicio que se refiere a la telefonía vocal como si se tratara de un servicio exento, pero se llama la atención sobre la provisionalidad de esta situación y la conveniencia de abordar el tratamiento de un servicio nuevo integrador y superador de modalidades actuales.

Todas las observaciones que se hacen en el presente informe al contrato tipo presentado, se refieren al documento 1 (modalidad particulares-personas físicas y jurídicas) que ha sido tomado como modelo, dada la practica identidad de las cuatro modalidades de contratos, que sólo se diferencian en las distintas previsiones de datos a incluir en relación con la naturaleza del cliente.

2º 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 disponible al público.”²

Por lo tanto, la denominación actual de la modalidad de servicio telefónico objeto de estos contratos (telefonía fija) y sus características sólo podrán seguir siendo utilizadas hasta que el título habilitante de CYC 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, será transitoria

² Ver Anexo de definiciones de la LGTel.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 contrato 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.

3º Debería incluirse alguna condición que regule el derecho de elección, mantenimiento y conservación del número telefónico por parte de los clientes. Todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 43 del Reglamento del Servicio Telefónico y 22 y siguientes del Reglamento de Interconexión.

III. OBSERVACIONES A LAS CONDICIONES GENERALES

El modelo de contrato-tipo presentado por CYC viene acompañado de 17 condiciones generales. Únicamente se hace mención en este informe a aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones.

1ª CONDICIÓN 1 OBJETO

En esta condición, que se ocupa de determinar los servicios contratados, debería, con respecto a los servicios telefónicos, especificarse el tipo de conexión que se suministra a la red telefónica y los servicios telefónicos básicos y adicionales contratados. El art. 40.3 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico 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”*.

3ª CONDICIÓN 4 INSTALACIONES

Según el Apartado 4.1 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.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

4ª CONDICIÓN 5 TARIFAS

En esta condición se regula, además del régimen de tarifas, la posibilidad de imponer la constitución de una garantía, por lo que se debería ampliar el título de la condición en tal sentido.

Por otra parte, esta condición permite que CYC pueda, en cualquier momento de la vigencia del contrato, solicitar la constitución de un depósito de garantía. Parece procedente exigir a CYC que comunique con carácter inmediato a sus abonados, tanto el establecimiento de dicha condición como las posibles modificaciones a la misma. En todo caso, deberían separarse las garantías afectas al servicio telefónico respecto de las que pudieran exigirse por los otros servicios no telefónicos.

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.

5ª CONDICIÓN 6 FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

En primer lugar se señala la necesidad de que se prevea la facturación separada para los servicios telefónicos del resto de los servicios de telecomunicaciones por cable.

Por lo que respecta a las previsiones sobre la facturación y forma de pago de los servicios telefónicos, éstas deberán adaptarse a lo establecido en el artículo 57 del Reglamento del Servicio Universal que regula la facturación del servicio telefónico disponible al público. Deberá preverse especialmente 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.

6ª CONDICIÓN 7 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO

Esta condición prevé únicamente la suspensión del servicio por parte de CYC 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 Servicio

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

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 e interrupción del servicio a instancia de CYC, el régimen previsto en esta condición deberá adaptarse totalmente 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, debería tratarse por separado la suspensión del servicio telefónico con la del resto de los servicios. En todo caso, deberá mencionarse expresamente que la suspensión por impago de la cuota correspondiente al servicio telefónico básico dará derecho a CYC 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 CYC.

7ª CONDICIÓN 11 DURACIÓN Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

En la causa de resolución del contrato por cualquiera de las partes prevista en el apartado 11.3.a) debería especificarse cuales son las causas del cese de las actividades de CYC que pueden dar lugar a la resolución del contrato.

En el apartado 11.4 debería preverse que el cliente pueda reclamar también los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la actuación del operador, así como, las cantidades que le hayan sido cobradas indebidamente.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el apartado 11.5 deberá dejarse a salvo que la resolución del contrato por causa de mora en el pago del servicio de TV no afectará al servicio telefónico.

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 apartado 11.6 de esta condición debe modificarse en tal sentido.

8ª CONDICIÓN 12 RECLAMACIONES

El procedimiento establecido en esta condición no se adapta a lo previsto en el artículo 44 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico, por lo que deberá modificarse en tal sentido, al menos en cuanto al servicio telefónico se refiere.

9ª condición 13. SOMETIMIENTO AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

No parece justificada la exclusión del sometimiento al sistema arbitral de consumo de los casos de morosidad del cliente, por lo que se debería eliminar tal precisión.

9ª CONDICIÓN 14 SECRETO DE LAS COMUNICACIONES EN TELEFONÍA

En principio cabe indicar que, de conformidad con lo establecido en el artículo 49 de la LGTel, la obligación de garantizar el secreto de las telecomunicaciones afecta a los operadores de cualquier servicio de telecomunicaciones al público o que exploten redes de telecomunicaciones accesibles al público. Por lo tanto, debería eliminarse del título de la condición la referencia a la telefonía.

Por otra parte, al objeto de adaptar esta condición a lo previsto en el citado artículo de la LGTel, debería sustituirse la frase “la adopción de medidas y a la instalación de los elementos técnicos a su alcance”, por la de “la adopción de medidas y a la instalación de los elementos técnicos que se exijan por la normativa vigente en cada momento, en función de las características de la infraestructura utilizada.

10ª CONDICIÓN 15 PROTECCIÓN DE DATOS

El contenido de esta condición pudiera reunir aspectos que no se ajustan a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Regulación del Tratamiento Automatizado



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 artículos 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).

11ª CONDICIÓN 17 VALIDEZ DEL CONTRATO Y NORMATIVA APLICABLE

En aras a proteger la seguridad jurídica de los usuarios del servicio, el régimen de modificación del contrato debe tener en cuenta todos los derechos y obligaciones de ambas partes. En este sentido debería eliminarse la referencia a la aceptación tácita por el cliente de las modificaciones introducidas unilateralmente por CYC.

En el apartado 17.2, debería hacerse mención, junto con la Ley General de Telecomunicaciones, a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

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