



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 TELEFONÍA PRESENTADO POR LA ENTIDAD “CTC, CABLE I TELEVISIÓ DE CATALUNYA, S.A.”

I. OBJETO

El presente informe tiene por objeto el análisis de las condiciones generales y particulares que afectan al servicio telefónico del “Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones por Cable” presentado por la entidad CTC, Cable i Televisió de Catalunya, 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 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).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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

CTC, Cable i Televisió de Catalunya, S.A. (en adelante CTC) 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 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 registrarán 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 CTC, Cable y Televisió de Catalunya, S.A.;

1º. El presente contrato de suscripción se refiere al servicio de telecomunicaciones por cable que presta CTC. 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

¹ Ordenes de 23 de julio 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 Barcelona, Cataluña Nordeste y Cataluña Oeste (BOE núm 205, 27 de agosto de 1997).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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.

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 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 CTC 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, es 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 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 Tanto en relación con las condiciones generales como con las particulares, se han realizado un agrupamiento de las mismas en relación con determinados conceptos demasiado genéricos. Al objeto de aportar mayor claridad, deberían incluirse títulos específicos para cada una de la condiciones numeradas. Lo anterior es sin perjuicio de que algunas de las condiciones numeradas por separado deban refundirse en una única en razón de la materia regulada.

4º Faltan las condiciones que regulen los niveles de calidad del servicio, así como, 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 del contrato. (Art. 40.3 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico).

² Ver Anexo de definiciones de la LGTel.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

5º Debería introducirse una condición donde se establezca la duración del contrato.

III. OBSERVACIONES A LAS CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES

El modelo de contrato-tipo presentado por CTC viene acompañado de 25 condiciones generales y 17 condiciones particulares sobre el servicio de telefonía. Únicamente se hace mención de aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones.

A) OBSERVACIONES A LAS CONDICIONES GENERALES QUE AFECTAN AL SERVICIO TELEFÓNICO

1ª CONDICIÓN 15. DESISTIMIENTO Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR CTC.

Debería preverse que la resolución del contrato por desistimiento de CTC fundada en un incumplimiento del cliente, sólo cabría cuando se acredite la responsabilidad del cliente y que sólo afecte a la parte del contrato relacionada con el servicio en relación con el cual se haya producido el incumplimiento del cliente.

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 de las causas de resolución del contrato previsto en esta condición debe modificarse en tal sentido.

Sin perjuicio de lo anterior, en aras a la salvaguarda de la seguridad jurídica de los clientes, deberían sustituirse las remisiones a otras condiciones del contrato, para la determinación de las causas de desistimiento por parte de CTC, por una relación expresa de dichas causas expresando las particulares que sean de aplicación a cada uno de los servicios prestados por CTC.

Asimismo, debería eliminarse la autorización a CTC para cargar directamente a la cuenta en la que se haya domiciliado el pago de las cuotas de los servicios, de las cantidades que resulten de los gastos generados por el cobro de impagados y de desconexión/reconexión, al menos hasta que quede acreditada la responsabilidad del cliente en la producción de dichos gastos.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

2ª CONDICIÓN 16. NO DEVOLUCIÓN DEL PARTE DEL EQUIPO.

Debería eliminarse la autorización a CTC para cargar directamente a la cuenta en la que se haya domiciliado el pago de las cuotas de los servicios, de las cantidades que resulten de los gastos generados por el cobro de los gastos derivados de la no devolución por el cliente de parte del equipo instalado por CTC en el domicilio del cliente, al menos hasta que quede acreditada la culpabilidad del cliente en la producción de dichos gastos.

3ª CONDICIÓN 17. RESTAURACIÓN DEL SERVICIO.

En esta condición deberá preverse que la condición de abono de las cantidades adeudadas para la reconexión se referirá por separado a cada uno de los servicios. En todo caso deberá dejarse totalmente aclarado que para la reconexión al servicio telefónico será suficiente con el abono de las cantidades adeudadas en relación con dicho servicio.

4ª CONDICIÓN 18. DENEGACIÓN DEL SERVICIO

Deberá preverse que dicha denegación del servicio no será aplicable al servicio telefónico, ya que la misma sería contraria a lo establecido en el artículo 41.4 del Reglamento Técnico y de prestación del servicio final telefónico y de los servicios portadores.

5ª CONDICIÓN 19. TRATAMIENTO INFORMATIZADO DE DATOS PERSONALES

El contenido de esta condición 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 origen por línea de la identificación de la línea llamante, supresión de la identificación de la línea conectada, entre otros).

6ª CONDICIÓN 25. MODIFICACIÓN DEL CONTENIDO DEL CONTRATO.

En aras a proteger la seguridad jurídica de los usuarios del servicio, el régimen que se establezca deberá tener en cuenta todos los derechos y obligaciones de ambas partes. En este sentido debería eliminarse la referencia



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

a la aceptación tácita por el cliente de las modificaciones introducidas unilateralmente por CTC.

B) OBSERVACIONES A LAS CONDICIONES PARTICULARES QUE AFECTAN AL SERVICIO TELEFÓNICO

1ª CONDICIONES 1 Y 2. SERVICIOS

Con respecto a estas condiciones cabe manifestar lo siguiente:

- a) Estas condiciones se refieren a los servicios que son objeto del contrato ya que prevén expresamente los servicios de telefonía que se contratan. Por lo tanto debería modificarse el título en este sentido.
- b) Debería especificarse el tipo de conexión suministrado a la red telefónica y los servicios básicos y adicionales 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”*.

2º CONDICIONES 3 Y 5 . FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

Estas condiciones 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. Asimismo, debería preverse facturación separada para el resto de los servicios no telefónicos.

3º CONDICIÓN 4. GARANTIAS

Esta condición permite que CTC pueda, en cualquier momento de la vigencia del contrato, solicitar un depósito de garantía, imponer restricciones en el servicio y asignar un límite de crédito. Parece procedente exigir a CTC que comunique con carácter inmediato a sus abonados, tanto el establecimiento de dichas condiciones como las posibles modificaciones a las mismas. 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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

indicarse esta condición de transitoriedad al prever la posibilidad de establecer la constitución de la garantía de acuerdo con dichas normas.

5º CONDICION 6. SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO POR FALTA DE PAGO.

Esta condición prevé únicamente la suspensión del servicio por parte de CTC 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 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 CTC, el régimen previsto en esta condición deberá adaptarse 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 CTC 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 CTC.

6ª CONDICIÓN 12. CAMBIOS EN LOS SISTEMAS, INTALACIONES Y NUMERACIÓN.

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

En lo que respecta al cambio de numeración, esta condición deberá adaptarse a lo establecido en el artículo 43 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico que exige la previa comunicación motivada al abonado con una antelación mínima de tres meses, informándole, además, sobre el número que le será asignado. Asimismo, deberá preverse que 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 13. CONSERVACIÓN DEL NÚMERO TELEFÓNICO.

Esta condición que se refiere a la “portabilidad” de los números asignados a los abonados, deberá adaptarse a lo previsto en los artículos 22 y siguientes del Reglamento de Interconexión.

8ª. CONDICIÓN 16. PROCEDIMIENTO PARA 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.

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