



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 18 de marzo de 1999, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la

CONTESTACIÓN DE 18 DE MARZO DE 1999, RELATIVA A LA CONSULTA PLANTEADA POR LA ASOCIACIÓN DE OPERADORES DE CABLE (AOC) EN RELACIÓN A LA INCLUSIÓN DE DETERMINADAS CLÁUSULAS EN LOS CONTRATOS CON SUS CLIENTES

I.- ANTECEDENTES DE HECHO.

La Asociación de Operadores de Cable (en adelante, AOC) ha planteado una consulta ante la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones en escrito fechado el 2 de febrero de 1999, sobre la posibilidad de que los operadores de telecomunicaciones por cable realicen diversas prácticas en orden a prevenir la morosidad de sus clientes. En la mayor parte de los supuestos planteados, se contemplan restricciones en las llamadas de los usuarios, afectando, pues, al servicio telefónico.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

II. FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, a continuación se procede a determinar la adecuación de las cuestiones planteadas por la AOC, a la normativa en materia de relaciones de los operadores de cable con sus usuarios, partiendo de la base, aunque la consulta no lo plantea expresamente, de que se presentan contratos separados para el servicio telefónico y otros servicios de telecomunicaciones

Sin perjuicio de la escasa claridad de su redacción, las cuestiones planteadas se refieren a la conformidad con la normativa aplicable de la inclusión en los contratos de los usuarios de cláusulas que permitan efectuar determinadas prácticas con el fin, según la AOC, de evitar la morosidad.

En particular, se cuestiona –y así ha sido entendido por esta Comisión- si es conforme a derecho imponer fianzas, restringir las llamadas internacionales o de larga distancias, o restringir las llamadas a números de pago compartido (902, 901..) con anterioridad a que el usuario incurra en morosidad, entendida ésta como meros retrasos en los pagos. Esto es, si es jurídicamente admisible imponer determinadas restricciones antes de que se produzca el impago al que hace referencia el artículo 59 del Reglamento del Servicio Universal, el cual faculta al operador a suspender temporalmente el servicio cuando se produzca un retraso en el pago por el abonado durante un periodo superior a un mes desde la presentación al cobro de la factura por el servicio. Por lo tanto, parece que lo que se cuestiona es si con anterioridad a que se incurra en mora por impago de la factura telefónica (es decir, al mes de presentar la factura), podrían, según nuestra normativa, imponerse determinadas restricciones a la realización de llamada por parte del abonado.

a) 1ª cuestión. Imposición de fianza o garantía antes de que el usuario incurra en morosidad.

La primera cuestión se refiere a la posibilidad de imponer una fianza con anterioridad a que el usuario incurra en morosidad tal y como se ha especificado más arriba. A este respecto, el artículo 57.3 del RSU establece los supuestos en los que cabe exigir dicha fianza:

"Los operadores de telecomunicaciones que presten el servicio telefónico disponible al público, podrán exigir a los abonados a dicho servicio tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, la constitución de un depósito en garantía, en las condiciones establecidas en este artículo.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Podrán exigirse depósitos en garantía a los abonados al servicio telefónico disponible al público en los siguientes supuestos:

- a) En los contratos de abono al servicio telefónico solicitado por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad, abonados al servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos.*
- b) En los contratos de abono al servicio telefónico cuyos titulares tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien que de modo reiterado, incurran en demora en el pago de los recibos correspondientes.*
- c) Para los abonados titulares de líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos.*
- d) Los que se establezcan por Orden del Ministro de Fomento".*

No habiéndose aún dictado esta última la Orden Ministerial, los únicos casos en los que puede exigirse la constitución de garantía son los tres citados por el artículo 57.3.

A la vista de lo anterior, ha de concluirse que, salvo que se produzcan las circunstancias previstas en el artículo 57.3 del RSU, no cabría admitir la cláusula propuesta por la AOC, en el sentido de imponer la constitución de una fianza al usuario antes de que se produzca la morosidad por impago prevista en el art. 59 del RSU.

b)- 2ª y 3ª y 5ª cuestión. Restricción de llamadas internacionales exclusivamente, o de llamadas de larga distancia, o de llamadas a números de pago compartido (902, 901..) cuando el usuario incurra en morosidad.

Según las cuestiones 2ª, 3ª y 5ª del escrito, las cláusulas que la AOC pretende introducir en los contratos con sus abonados consisten en establecer restricciones a la realización de llamadas internacionales, o de larga distancia o a números de pago compartido, cuando –como hemos visto- se produzcan retrasos en los pagos por parte de los abonados durante un periodo inferior a un mes, y por tanto, no constitutivos del impago definitivo que puede dar lugar a la suspensión temporal del servicio o incluso a la interrupción definitiva.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

A este respecto, se ha de señalar que la normativa aplicable no permite la aplicación de una medida de este tipo. En efecto, según el artículo 59 del Reglamento del Servicio Universal *"El retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un periodo superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público, podrá dar lugar, previo aviso al abonado, a su suspensión temporal"*. En este supuesto, según el apartado 2 del mismo artículo, el operador estará obligado a mantener el servicio telefónico para las llamadas entrantes y las llamadas salientes de urgencia.

Por lo demás, según el artículo 60 del RSU, cuando se produzca el *"El retraso en el pago del servicio telefónico disponible al público por un período superior a tres meses o la suspensión temporal en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes, dará derecho al operador a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato"*.

A la vista de lo anterior, según nuestra legislación en vigor, el retraso en el pago de la factura telefónica inferior a un mes desde la presentación de la factura al cobro no puede ser causa de restricción alguna por parte del operador. Ahora bien, el retraso en el pago por el abonado durante un periodo superior a un mes desde la presentación al cobro de la factura, puede dar lugar a la suspensión temporal, esto es, el operador puede restringir la totalidad de las llamadas salientes (salvo las de emergencia) o bien puede, tal y como propone la AOC, imponer sólo algún tipo de restricción de llamadas salientes.

c) 4ª cuestión. Restricción en la prestación de servicios de televisión (abono a canal premium, pago por visión...) cuando el usuario se retrase habitualmente en los pagos de otros servicios contratados.

En materia de servicios de televisión por cable (sobre cuya prestación se plantea una posible restricción), la LGTel, en su artículo 1.1. excluye de su ámbito de aplicación, *"el régimen básico de radio y televisión, que se regirá por las disposiciones vigentes en la materia"*. Por su parte, la Orden de Licencias de 22 de septiembre de 1998, en relación a la transformación del título de los operadores de cable, señala, en la Disposición transitoria primera 2 b), que *"se mantendrá vigente su actual concesión para los servicios de difusión"*.

Ello supondría que no puede interrumpirse el servicio de difusión de los canales de televisión que normalmente se transmiten a través de ondas terrenales por demora de pago asociada a esta facilidad. Con respecto al resto de transmisiones de imagen que componen el concreto servicio de telecomunicaciones para cada cliente, es conveniente recordar que el Real



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Decreto 2066/1996, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento Técnico y de Prestación del Servicio de Telecomunicaciones por Cable, contenía unas previsiones, en su artículo 29, relativas al impago de los abonados de las facturas correspondientes:

"El operador podrá dejar de prestar el servicio desconectando del sistema a los abonados por la demora en el pago de un plazo superior a veinte días naturales desde la fecha de presentación o puesta al cobro del documento de cargo cuyo impago determina la suspensión.

....

Transcurridos veinte días naturales desde la suspensión del servicio, y previo requerimiento al abonado concediéndole un plazo de diez días para satisfacer la deuda, el operador podrá resolver el contrato y dar de baja al abonado".

La regulación contenida en el Reglamento del Cable, como se puede apreciar, es parecida a la contenida para el servicio telefónico. En efecto, el Reglamento del Cable únicamente prevé dos consecuencias ante el impago de las facturas, o la suspensión, o la interrupción de los servicios. No se prevé la adopción de ninguna otra medida.

d) 6ª cuestión. Restricción de acceso a determinados servicios de telecomunicaciones (llamadas internacionales, llamadas a números 902, 901..., servicios de televisión) cuando, dada la renta del usuario, sea probable que incurra en morosidad."

Según lo expuesto en el apartado b) de este informe, las restricciones que se puedan establecer sobre el uso del servicio telefónico por parte de los abonados en las cláusulas de los contratos, únicamente se pueden imponer cuando "efectivamente" se haya producido el impago de las facturas telefónicas, y no cuando se "prevea" que dicho impago se va a producir atendiendo a la renta del usuario, por lo que en este caso nos remitimos a la misma respuesta negativa manifestada en dicho apartado.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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