



COMISIÓN 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 nº 42 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 2 de diciembre de 1999, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la

RESOLUCIÓN DE SOBRE LA RESOLUCIÓN DE LA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN PRESENTADA POR EL CONSELL COMARCAL DEL BERGUEDÀ (BARCELONA) EN RELACIÓN A LA INCLUSIÓN DE DATOS DE ABONADOS EN LAS GUÍAS TELEFÓNICAS DE LA PROVINCIA DE BARCELONA Y A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA DISPONIBLE AL PÚBLICO POR PARTE DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.

I.- ANTECEDENTES DE HECHO.

Primero.- Con fecha 5 de abril de 1999 ha tenido su entrada en el Registro de esta Comisión un escrito remitido por el Consell Comarcal del Berguedà (Barcelona), en el cual se transcribe el texto íntegro del Acuerdo del Pleno del citado ente local de fecha 4 de marzo de 1999. En dicho Acuerdo se ponen de manifiesto las deficiencias en la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público, que presta Telefónica de España, S.A.U. (en adelante Telefónica) en varios municipios de dicha comarca desde los incendios estivales de 1994.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el citado acuerdo se incorpora además el Dictamen Jurídico realizado al efecto por el Servicio de Asistencia Jurídica de la Diputación Provincial de Barcelona, en el que se realiza un análisis de los antecedentes de hecho y de los fundamentos de derecho, y formula unas conclusiones acerca del asunto que nos ocupa.

Segundo.- A juicio del Consejo Comarcal del Berguedà, los hechos se sucedieron como sigue:

En el verano de 1994 la Comarca del Berguedà sufrió graves incendios forestales, los cuales causaron, entre otros efectos, la quema e inutilización de muchas líneas telefónicas fijas de la red telefónica pública fija, especialmente las que soportaban el servicio telefónico fijo disponible al público en los municipios de Sagàs, Santa María de Merlès, Montmajor, Puig-reig y Viver i Serrateix. Ante la falta de servicio, Telefónica procedió a facilitar un servicio alternativo mediante equipos vía radio, en principio con carácter provisional hasta que se repusieran las líneas fijas dañadas.

El servicio provisional facilitado sería, al parecer, de peor calidad que el servicio telefónico fijo disponible al público prestado a través de la red telefónica pública fija: las comunicaciones de voz soportarían interferencias en función de las condiciones ambientales, la transmisión de fax sería muy deficiente, y la transmisión de datos resultaría de hecho imposible. Asimismo, no figuraría en la guía telefónica correspondiente el número de teléfono de los abonados afectados, a quienes se les habría modificado tras producirse los hechos de referencia

A pesar de su inicial carácter de provisionalidad, el servicio sustitutorio descrito permanece al día de hoy (por la fecha de remisión del escrito), y con las mismas deficiencias, al no haberse repuesto las líneas fijas de la red telefónica pública fija destruidas en 1994 a pesar de las múltiples reclamaciones realizadas para ello.

Ante esta situación el Consejo Comarcal del Berguedà solicitó un informe del Servicio de Asistencia Jurídica de la Diputación de Barcelona, y tras recibirse el mismo, en fecha 4 de marzo de 1999 acordó dirigirse a esta Comisión para que se inste a Telefónica el restablecimiento de las líneas telefónicas fijas y para la inclusión de los datos de los abonados afectados en las guías telefónicas.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Tercero.- Al amparo de la habilitación competencial prevista en la legislación sectorial de aplicación, y conforme a las previsiones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJPAC) esta Comisión dirigió a los interesados sendos escritos de fecha 20 de abril de 1999, comunicándoles que en virtud de la solicitud de intervención presentada, había quedado iniciado el correspondiente procedimiento administrativo

Cuarto.- En fecha 22 de abril de 1999 Telefónica consultó en la sede de esta Comisión el expediente de referencia.

Quinto.- Por su parte, el Ayuntamiento de Viver i Serrateix (Barcelona), uno de los afectados por las presuntas deficiencias del servicio telefónico fijo disponible al público, comunicó a la CMT en escrito de fecha 23 de abril de 1999 (cuya recepción en el Registro de esta Comisión tuvo lugar el día 5 de mayo de 1999) el Acuerdo del Pleno Municipal de fecha 14 de abril de 1999 por el que se decide la adhesión del mismo a las acciones emprendidas por el Consejo Comarcal del Berguedà. El Ayuntamiento citado ostenta pues la condición de interesado en el presente procedimiento, conforme a lo dispuesto por el artículo 31.c de la Ley

Sexto.- En el marco de la instrucción del procedimiento administrativo de referencia, esta Comisión formuló, mediante escrito de fecha 27 de mayo de 1999 (con fecha de registro de salida 28 de mayo de 1999), un requerimiento de información a Telefónica en el cual se le solicitaba la remisión de los siguientes datos:

- Características, en términos de calidad y de disponibilidad, del servicio telefónico disponible al público prestado a los abonados de los cinco municipios referidos, a saber, Sagàs, Santa María de Merlès, Montmajor, Puig-reig y Viver i Serrateix, todos ellos pertenecientes a la Comarca del Berguedà (Barcelona).
- Grado de actualización de las guías telefónicas de la provincia de Barcelona, especificando si en las mismas figuran todos los abonados afectados.
- Eventuales planes para solucionar las deficiencias alegadas por el solicitante y adaptar el servicio prestado a lo previsto en la normativa vigente en materia de servicio universal de telecomunicaciones



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La entidad requerida contestó al mismo mediante escrito cuya entrada en el Registro de esta Comisión tuvo lugar el día 9 de junio de 1999, en el que se manifiesta lo siguiente:

- Que las obligaciones de calidad especificadas en el Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de telecomunicaciones (en adelante Reglamento de Servicio Universal), serían de aplicación sólo desde la fecha de entrada en vigor del mismo, es decir, desde el 1 de agosto de 1998; en este sentido, las condiciones de calidad a las que alude el artículo 8.uno del citado Reglamento, estarían todavía por definir mediante la Orden de Ministerio de Fomento prevista en el citado precepto, por lo que en el ínterin las condiciones de calidad exigibles serían las previstas en el Contrato Concesional concluido por la Administración del Estado y Telefónica de España, S.A. el 26 de diciembre de 1991 (en adelante el Contrato Concesional), tal y como establece la Disposición Transitoria Primera, apartado 4, de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (en adelante LGT).
- Que la prestación del servicio telefónico básico en el ámbito rural mediante tecnología de acceso celular es conforme al citado Contrato Concesional, así como al Plan Operacional de Extensión del Servicio Telefónico en el medio Rural, de 12 de marzo de 1993, y a la Resolución de 23 de septiembre de 1993 del Delegado del Gobierno en Telefónica de España, S.A., aprobando el documento de aceptación de la prestación del servicio telefónico mediante la modalidad de acceso celular.
- Que, en todo caso, la prestación del servicio telefónico básico en el ámbito rural mediante tecnología de acceso celular cumple con las condiciones mínimas exigidas por el artículo 13 del citado Reglamento de Servicio Universal, permitiendo efectuar y recibir llamadas nacionales e internacionales, telefax grupo III (recomendaciones de la serie T de la UIT-T), y datos a una velocidad mínima de 2.400 bps, con arreglo a las recomendaciones de la serie V de la UIT-T.
- Que la actual edición de las guías telefónicas de la provincia de Barcelona recoge los datos de todos los abonados al servicio telefónico fijo disponible al público en la Comarca del Berguedà, incluidos los que disponen de acceso celular.
- Que, en todo caso, se estaban estudiando alternativas para mejorar el servicio prestado a los clientes a los que hace referencia la solicitud de intervención en este procedimiento.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Séptimo.- En la sesión del Consejo de la CMT celebrada el día 24 de junio de 1999, se adoptó una Resolución en virtud de la cual se solicitaba del Ministerio de Fomento, en el marco de este procedimiento, una inspección técnica que acreditase la veracidad o no de un eventual incumplimiento de determinadas obligaciones de servicio público impuestas a Telefónica.

Octavo.- Los Servicios de Inspección del citado Ministerio llevaron a cabo las actuaciones necesarias a los efectos instados y emitieron un Informe, registrado en la CMT el día 7 de septiembre de 1999, cuyas conclusiones ponen de manifiesto, a los efectos que aquí interesa, los siguientes extremos:

- Que en la actualidad todos los abonados afectados están incluidos en las guías telefónicas
- Que respecto del acceso telefónico, del total de 122 llamadas efectuadas se consiguieron establecer un total de 109 llamadas y no se establecieron 13.
- Que en cuanto a la calidad de voz, resulta, en un examen subjetivo, que un 26% de las llamadas tienen una audición deficiente.
- Que respecto de la transmisión del fax, la calidad del texto recibido puede considerarse como satisfactoria y en cuanto al tiempo necesitado para la transmisión, es un 80% mayor (0,59 segundos) que el que resulta de una transmisión entre dos terminales fijos.
- Que respecto de la transmisión de datos, se constata que no se puede efectuar a 2400 bps.

Noveno.- La Dirección de Mercados evacuó Informe en el expediente que nos ocupa el día 24 de septiembre de 1999.

Décimo.- Una vez instruido el procedimiento y con carácter previo a su resolución definitiva, esta Comisión procedió a comunicar a los interesados la apertura del trámite de audiencia, mediante escritos de fecha 28 de septiembre de 1999 (cuya fecha de salida fue registrada el día 30 de septiembre de 1999).

TELEFÓNICA presentó escrito de alegaciones de fecha 4 de octubre de 1999 (cuya entrada en esta Comisión fue registrada el día 5 de octubre de 1999), en el cual expone lo siguiente:

- Que el número de usuarios afectados es de 65, un 3,6 % del total de usuarios de los municipios aludidos en la solicitud de intervención.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Que la solución TRAC utilizada para restaurar el servicio en 1994 era la más adecuada y que no se aplicó con carácter provisional, puesto que dicho sistema cumple la normativa sectorial para la prestación del servicio telefónico disponible al público.
- Que discrepan de determinados aspectos de la inspección técnica realizada, así como de algunas conclusiones del Informe de los pertinentes Servicios del Ministerio de Fomento.
- Que, en cuanto a los niveles de calidad exigibles en la prestación del servicio, no cabría aplicar a TELEFÓNICA la actual normativa vigente en la materia, pues aún no se ha transformado su título habilitante y sigue rigiendo el Contrato Concesional entre la Administración del Estado y Telefónica de España, S.A.U., de 26 de diciembre de 1991, así como el Plan Operacional de Extensión del Servicio Telefónico en el Medio Rural de 12 de marzo de 1993, y la Resolución del Delegado del Gobierno en Telefónica de 23 de septiembre de 1993.
- Que el sistema de acceso celular al servicio telefónico "TRAC" tiene unas prestaciones diferentes a las del acceso mediante par de cobre, pero que en absoluto vulnera la normativa sectorial de aplicación.
- Que, no obstante lo anterior, y a la vista de las conclusiones que la CMT extrae del Informe de los Servicios de Inspección Técnica del Ministerio de Fomento, TELEFÓNICA considera necesaria una intervención puntual y específica con el objetivo de resolver las anomalías detectadas. La operadora afirma, en este sentido, que se han realizado actuaciones encaminadas a detectar (pruebas de campo) y corregir (así, sustitución de algunas antenas) los problemas que pudieran afectar a los clientes. Manifiesta asimismo la intención de prolongar este plan de acción y de adoptar cuantas medidas sean necesarias para lograr la máxima satisfacción de los abonados.
- En consecuencia, solicita se resuelva que TELEFÓNICA ha cumplido con sus obligaciones en la prestación de los servicios de referencia en la Comarca del Berguedà.

II.- FUNDAMENTOS DE DERECHO.

II.A.- SOBRE LA HABILITACION COMPETENCIAL DE ESTA COMISIÓN EN EL PRESENTE ASUNTO.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Las competencias de la CMT para intervenir en el presente asunto derivan de lo dispuesto en el artículo 1.dos.2, letra d), de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, así como del artículo 35.2 de la LGT y del artículo 2 del Reglamento de Servicio Universal, que encomiendan a esta Comisión el control del cumplimiento de las obligaciones de servicio público que se impongan a los operadores de redes y servicios públicos de telecomunicaciones.

Así pues, y como se puso de manifiesto a las partes en la comunicación de apertura del procedimiento, esta Comisión se habrá de pronunciar sobre si la forma en que Telefónica presta el servicio de telefonía a un cierto grupo de usuarios de la Comarca del Berguedà es o no acorde con las obligaciones de servicio público que le impone el título habilitante de que dispone para prestar dicho servicio de telefonía.

La denuncia tiene dos aspectos que se pueden tratar separadamente: una reclamación general en el sentido de que el servicio que se ofrece no cumple los mínimos suficientes para ser calificado como tal servicio telefónico y un segundo aspecto referente a la no inclusión de algunos abonados (aquellos a los que se les provee el servicios en la modalidad de acceso celular).

II.B.- EN RELACIÓN CON LA APRECIACIÓN DE SI EL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO DISPONIBLE AL PÚBLICO QUE VIENE PRESTANDO TELEFÓNICA EN CIERTOS MUNICIPIOS DE LA COMARCA DEL BERGUEDÀ CUMPLE O NO CUMPLE LAS EXIGENCIAS DE LA NORMATIVA SOBRE EL SERVICIO UNIVERSAL

La LGT ha introducido en la legislación española el concepto de servicio universal de telecomunicaciones, concepto acrisolado en diversas directivas comunitarias como aquél servicio de telecomunicaciones que los Estados Miembros tienen la misión de asegurar y mantener en todo su territorio nacional y para todos los ciudadanos en este periodo incierto de apertura a la competencia del sector de las telecomunicaciones.

Así pues, este servicio universal es lo mínimo que Telefónica debe ofrecer a todos los usuarios.

Pues bien, la LGT entiende que el servicio universal es una categoría diferenciado de las obligaciones de servicio público y lo define como (artículo 37) "(e)l conjunto definido de servicios de telecomunicaciones de una calidad determinada, accesibles a todos los usuarios con independencia de su localización geográfica y a un precio asequible"



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Y concreta un poco más adelante el mismo artículo: "(I)nicialmente,, bajo el concepto de servicio universal de telecomunicaciones, se deberá garantizar, en los términos que reglamentariamente se determinen:

a) Que todos los ciudadanos puedan recibir conexión a la red telefónica fija y acceder a la prestación del servicio telefónico disponible para el público. La conexión debe ofrecer al usuario la posibilidad de emitir y recibir llamadas nacionales e internacionales y permitir la transmisión de voz, fax y datos."

Por su parte, el Reglamento de servicio universal, en su artículo 13, detalla -en línea con establecido en las directivas comunitarias relevantes- que:

"(L)os usuarios a los que se proporcione una conexión a la red telefónica fija deberán tener la posibilidad de:

- (a)Conectar y utilizar equipos terminales adecuados, de conformidad con la directiva aplicable.
- (b)....."

Y señala más adelante en el mismo artículo que: "(L)a conexión proporcionada deberá permitir a los usuarios efectuar y recibir llamadas nacionales e internacionales de voz, telefax grupo III y datos a una velocidad, como mínimo, de 2.400 bps, con arreglo a las recomendaciones de la serie V de la UIT-T y acceder al resto de los servicios disponibles para el público que se presten por medio de la citada red."

Para mayor rotundidad el párrafo final de dicho artículo dice lo siguiente:

"(E)n todo caso, los operadores con obligaciones de prestación del servicio universal deberán satisfacer las peticiones razonables de conexión a la red telefónica pública fija y de acceso a los servicios disponibles para el público de telefonía fija, garantizando las prestaciones contempladas en los apartados anteriores."

Así pues, las notas distintivas de la regulación del servicio universal de telecomunicaciones serían las cuatro siguientes:

- Se trata de un conjunto definido de servicios.
- Que deben ser prestados con una calidad determinada.
- En todo el territorio nacional (con las excepciones que pueda apreciar esta CMT).
- A un precio asequible.

Lo establecido en el propio Reglamento es suficiente como para entender que Telefónica tiene la obligación de ofrecer y prestar el servicio universal en toda



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

España desde la fecha de su entrada en vigor (6 de septiembre de 1.998) pues de otra forma no se entendería lo previsto en el primer párrafo de su DT 1ª.1: "(L)a prestación del servicio universal de telecomunicaciones dará lugar a contraprestación económica a partir del 1 de diciembre de 1.998." (fecha de la apertura plena del mercado español de las telecomunicaciones). Se da por supuesto que Telefónica, ofrece y presta dicho servicio desde que el Reglamento entre en vigor.

Pues bien, del análisis del contenido del Informe del Ministerio de Fomento se desprende que, al menos, Telefónica no cumplió con sus obligaciones mínimas respecto del servicio universal de telecomunicaciones al proveer el servicio telefónico a los usuarios de la comarca del Berguedá a los que ofrecía el acceso en la modalidad de acceso radio celular, por cuanto en lo referente a transmisión de datos, queda acreditado que en ninguno de los casos resultaba posible la transmisión a 2.400 bps como requiere el Reglamento del Servicio Universal.

A este respecto, y recordando alguna de las alegaciones de Telefónica es necesario reiterar que estos requisitos mínimos en la conexión (que no tienen que ver exactamente con el concepto de calidad sino con el hecho de si es o no servicio universal lo que se está ofreciendo, esto es, si se está ofreciendo ese conjunto definido de servicios que exige el Reglamento) deben estar presentes en todas y cada una de las conexiones (como siempre, salvo circunstancias excepcionales y provisionales que debe estimar esta Comisión) y, por tanto, no cabe hablar de estadísticas, muestras, o inferencias correctas o erróneas, todos los usuarios deben disponer al menos de esas capacidades en la conexión que le ofrezca Telefónica.

II.C.- SOBRE LAS CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO.

Sin perjuicio del análisis del cumplimiento por parte de Telefónica de las condiciones mínimas establecidas en el Reglamento del Servicio Universal, debe examinarse a continuación el conjunto de argumentos que expone la operadora para justificar la idoneidad del acceso celular instalado.

En esencia, Telefónica indica que si bien el Reglamento del Servicio Universal entró en vigor el 6 de septiembre de 1998, las condiciones efectivas de prestación del servicio universal no son aplicables todavía a Telefónica de España y ello, al menos, mientras no se transforme el contrato concesional.

A continuación se añade que los niveles actualmente exigibles a Telefónica de España son los que se derivan del Contrato Regulador de la Concesión para la prestación de los servicios finales y portadores entre la Administración del



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Estado y Telefónica, de 26 de diciembre de 1991, en cuyo ámbito está incardinado el Plan Operacional de Extensión del Servicio Telefónico en el Medio Rural y la Resolución del Delegado del Gobierno en Telefónica de 23 de septiembre de 1993, que aprobó el documento de aceptación de la prestación del servicio telefónico mediante la modalidad de acceso celular.

Pues bien, se concluye por la operadora, el TRAC tiene plena concordancia con lo indicado cumpliendo, aunque con prestaciones diferentes al acceso mediante cobre, lo dispuesto por la legislación sectorial de aplicación en materia de disponibilidad y calidad del acceso a la red telefónica pública.

En relación a las alegaciones de Telefónica debe precisarse lo siguiente:

- a) Se insiste en que una cosa son las obligaciones de calidad en la prestación del servicio universal (y de otros servicios obligatorios), en las que ahora entraremos, y otra muy diferente las condiciones mínimas de prestación del servicio universal.

Sobre estas últimas se ha abundado en el apartado anterior, quedando acreditado que Telefónica no cumplía la condición mínima de garantizar una transmisión de datos a una velocidad mínima de 2400 bps.

Respecto de las obligaciones de calidad, es de aplicación el artículo 8 del Reglamento del Servicio Universal a cuyo tenor “las condiciones , los objetivos de calidad y los sistemas de medición de ambos serán fijados por Orden del Ministro de Fomento, previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y audiencia a los interesados, sin perjuicio de lo dispuesto en la disposición transitoria primera”.

La Disposición transitoria primera a la que se alude, establece en su número 4 que “las condiciones de calidad para la prestación del servicio universal y de los servicios obligatorios a los que se refiere el artículo 40.2.b) de la Ley General de Telecomunicaciones serán, inicialmente, las establecidas en los contratos concesionales para los operadores que, a la entrada en vigor de este Reglamento, tengan título habilitante para la prestación del servicio telefónico disponible al público y para la explotación de redes públicas de telecomunicaciones.

Para el servicio telefónico disponible al público, las condiciones de calidad que figuran en los contratos a los que se refiere el párrafo anterior deberán, en el plazo de un año desde la entrada en vigor de este Reglamento, acomodarse a las que se establezcan mediante Orden Ministerial, teniendo en cuenta lo dispuesto en el anexo”.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

De acuerdo con los preceptos que se han transcrito, Telefónica tiene que cumplir en la prestación del servicio universal determinadas obligaciones de calidad en el servicio universal, que serán inicialmente las de los contratos concesionales y, ulteriormente, tras un período de adaptación, las que se fijen mediante Orden Ministerial.

Esta Orden Ministerial ha sido aprobada recientemente (OM de 14 de octubre de 1999), viniendo a establecer en su disposición adicional cuarta que una vez producida la transformación de los títulos habilitantes, sólo tendrán la condición de obligaciones de servicio público, a los efectos exclusivos de lo dispuesto en el apartado 6 de la disposición transitoria primera de la Orden de 22 de septiembre de 1998, por la que se establece el régimen aplicable a las licencias individuales para servicios y redes de telecomunicaciones, las obligaciones de calidad, cobertura y extensión que figuran en la normativa de desarrollo de la Ley General de Telecomunicaciones (incluyendo aquí las obligaciones de calidad de la propia OM de 14 de octubre de 1999).

- b) Aunque pudiera plantearse un debate en torno a si las obligaciones que debe asumir Telefónica, en cuando a la calidad del servicio universal deben ser las de la OM de 14 de octubre de 1999 o las de su contrato concesional, en este último caso en tanto no transforme sus títulos habilitantes, lo relevante en el presente expediente no es tanto que calidad debe prestarse por Telefónica en la prestación del servicio telefónico, como una cuestión más sencilla que está relacionada con la determinación de si la operadora estaba habilitada o no para sustituir con un acceso TRAC el acceso a través de líneas de cobre que , por causas de fuerza mayor, fue inutilizado .

A este respecto, a la vista del informe elaborado por la Inspección del Ministerio de Fomento, esta Comisión no podía determinar si Telefónica está o no cumpliendo determinados parámetros de calidad, sean éstos los del contrato concesional o los de la OM de 14 de octubre de 1999.

En este sentido, debe recordarse que el informe solicitado a la INSPECCIÓN nunca tuvo por objeto realizar comprobaciones de calidad –que hubieran exigido realizar una muestra muy superior a la que ha efectuado la Inspección- sino simplemente acreditar si mediante el acceso TRAC se cumplían las condiciones mínimas exigidas en el artículo 13 del Reglamento del Servicio Universal.

Precisado lo anterior, debe entrarse a analizar la cuestión expuesta: si Telefónica estaba en disposición de sustituir mediante un acceso TRAC el acceso fijo a través de líneas de cobre que resultó inutilizado por causas de fuerza mayor.



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

A este respecto, como bien recuerda Telefónica, por Acuerdo del Consejo de Ministros de 12 de marzo de 1993, que aprobó el Plan Operacional de Extensión del Servicio Telefónico en el Medio Rural (en adelante El Plan), se admitió el que esa operadora pudiera promover el uso del servicio telefónico mediante la modalidad de acceso celular.

Ahora bien, una cosa es admitir este uso, con unas finalidades concretas que ahora veremos, y otra muy diferente que Telefónica pueda utilizar a su albedrío esta modalidad de acceso.

En efecto, como resulta del punto 5.1 del Plan, el objetivo fundamental que con el Plan se perseguía era que, al concluir el año 1996, se hubiera extendido el servicio urbano a la totalidad del territorio nacional utilizando los medios convencionales y tecnológicos de los servicios móviles, de tal manera que, al quedar constituida España como una única zona urbana telefónica, desaparecería la tarifa en extrarradio que gravaba extraordinariamente el despliegue de nuevas líneas fuera del entorno urbano, dificultando el desarrollo de la telefonía en el medio rural.

De esta manera, si se alcanzaban los objetivos del Plan, cualquier ciudadano residente en el medio rural podría disponer del servicio telefónico en ese medio con los mismos precios y plazos que los residentes en capitales de provincias.

Téngase en cuenta que en el Anexo I al contrato concesional suscrito entre el Estado y Telefónica se disponía que “las solicitudes de conexión que estén localizadas fuera de la distancia correspondiente a la definición de abono urbano, serán costeadas sin cargo diferenciado hasta el límite de la zona urbana como cualquier otra solicitud. El extra coste producido por la distancia superior a cubrir en la parte de las obras necesarias, podrá ser cargado íntegramente al abonado”.

Posteriormente, la Orden de 28 de julio de 1994, por la que se aprobaron determinadas tarifas de Telefónica de España (que ha sido derogada por la Orden de 31 de julio de 1998), estableció la tarifa de extrarradio por cada alta inicial en el importe de 30.830 pts por cada 500 mts o fracción de esa distancia, que no sería aplicable cuando el servicio se prestará a través de un acceso celular, que no suponía ningún coste para el usuario si su implantación estaba comprendida en los convenios suscritos por Telefónica con entidades territoriales al amparo del Plan, o bien daba lugar al pago de una cantidad única de 150.000 pts si el usuario no quedaba comprendido en el ámbito de los referidos convenios.

Adviértase que la opción tarifaria era o bien aceptar la tarifa general de extrarradio o bien acogerse a la tarifa única para el acceso celular, que podía no suponer ningún coste para el usuario si en virtud de los convenios aludidos,



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

se asumía por las Administraciones públicas y por Telefónica el despliegue del TRAC.

El ejercicio de la opción por el abonado se materializaba en la firma de un documento de aceptación de la prestación del servicio telefónico mediante la modalidad de acceso celular, que fue aprobado por la resolución del Delegado del Gobierno en Telefónica de fecha 23 de septiembre de 1993.

Con la firma de ese documento de aceptación Telefónica se comprometía a facilitar el Servicio Telefónico Básico con los medios técnicos disponibles en cada momento , siendo aplicables las tarifas , tanto las correspondientes a cuotas fijas como de tráfico, aprobadas para el Servicio Telefónico Básico.

El usuario se comprometía a aceptar las condiciones derivadas de esta modalidad de acceso, que eran asimiladas a las del Servicio de Telefónica Móvil Automática, con excepción de la movilidad.

Por indicación expresa, se aclaraba que el documento de aceptación no sustituía al contrato de abono al servicio telefónico, sino que constituía un anexo al mismo.

Del régimen descrito se desprende una conclusión: Telefónica estaba legitimada para la implantación del TRAC fuera de las zonas urbanas si bien la decisión definitiva para la instalación de los accesos no correspondía a la operadora sino que debía obtener la aceptación del usuario, que podía, a estos efectos y según su conveniencia, optar por la instalación de una línea fija, eso sí, a coste de tarifa de extrarradio.

Este régimen ha quedado profundamente modificado por la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, que, en punto a las tarifas de extrarradio o de instalación del acceso celular, viene representada por la Orden de 31 de julio de 1998, que ya no contempla estos conceptos tarifarios (esto significa que Telefónica cobra una cuota única por alta inicial, con independencia de que la línea se instala en un entorno urbano o rural; tampoco se prevé una cuota especial por instalar el acceso celular, que no se diferencia en este sentido del acceso a través de una línea fija).

Al tiempo, es el usuario en su contrato de abono el que acuerda con Telefónica las condiciones de prestación del servicio telefónico, figurando entre éstas tanto los servicios contratados y su tarificación como los niveles de calidad que la operadora asume y cuyo incumplimiento genera derecho a compensación para el usuario.

Así pues, el despliegue o no por Telefónica de un acceso celular vendrá determinado por el contrato de abono que concluya con el usuario. En el



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

régimen anterior a la Ley General de Telecomunicaciones, ese acceso sólo podía ser implantado si el usuario aceptaba expresamente esa modalidad .

En el régimen posterior, una vez en vigor el Reglamento de Servicio Universal, resulta indiferenciada la modalidad de acceso si bien la operadora debe explicitar los niveles de calidad que asume, teniendo presente que debe garantizar en todo caso las condiciones mínimas de prestación del servicio universal que ya se han comentado en un apartado anterior de esta resolución.

En el presente caso, no se tiene conocimiento sobre si los usuarios han o no aceptado la modalidad de acceso celular, teniendo en cuenta que su instalación se produjo en el año 1994. Si se hubiera producido esta aceptación, en los términos del documento aprobado por la Delegación del Gobierno en Telefónica, no podría formularse reproche a la actuación de la operadora.

De no acreditarse formalmente esa aceptación, Telefónica no habría actuado conforme a las normas entonces vigentes sobre implantación del TRAC y debería proceder en consecuencia a la reposición de las líneas fijas existentes, salvo que llegara ahora a un acuerdo con el usuario sobre el particular.

II.D. En CUANTO AL DERECHO DE LOS ABONADOS AFECTADOS A FIGURAR EN UNA GUÍA TELEFÓNICA ACTUALIZADA.

Primero.- Uno de los servicios que integran el ámbito del servicio universal de telecomunicaciones es la garantía del derecho de los abonados al servicio telefónico fijo disponible al público a figurar en una guía telefónica que, entre otras exigencias, habrá de estar actualizada. Así lo disponen el artículo 37.b) de la LGT y el artículo 12.b) del Reglamento de Servicio Universal. El artículo 14 de éste último hace nuevamente referencia al derecho de los abonados a figurar en una guía telefónica actualizada.

Segundo.- Asimismo, conforme a la ya citada disposición transitoria tercera de la LGT y la homónima del Reglamento de Servicio Universal, TELEFÓNICA es el operador inicialmente dominante a los efectos de la prestación del servicio universal. A mayor abundamiento, conforme a la disposición transitoria segunda del Reglamento, TELEFÓNICA deberá, en su calidad de operador inicialmente dominante, elaborar las guías actualizadas a las que se refiere el citado artículo 14.

Tercero.- A la luz de la información de la que dispone esta Comisión, los datos de todos los abonados afectados están incluidos en las guías telefónicas



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

correspondientes, no apreciándose infracción alguna, por parte de Telefónica, de la normativa aplicable en materia de servicio universal.

En razón de todo lo anteriormente expuesto, esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el ejercicio de las funciones reconocidas por el artículo 1.dos.1 y 1.dos.2, letra d) de la Ley 12/1997, así como por los artículos 35.dos de la Ley 11/1998 y 2 del Reglamento de Servicio Universal,

RESUELVE

Primero.- Telefónica está obligada a prestar el acceso a la red telefónica pública fija en la comarca del Berguedá en las condiciones que establece el artículo 13 del Reglamento del Servicio Universal.

Segundo.- Acreditado el cumplimiento de dichas condiciones, Telefónica puede proceder a la instalación de la modalidad de acceso celular, en sustitución de la línea fija hasta ese momento existente, siempre que obtenga el pertinente acuerdo con el usuario afectado.

Tercero.- Con independencia de la solución tecnológica que aplique para el acceso, TELEFÓNICA deberá ofrecer el servicio universal de telecomunicaciones en los municipios afectados conforme a las exigencias de alcance, contenido y niveles de calidad establecidos en la normativa vigente.

Cuarto.- Que no se aprecia infracción alguna, por parte de TELEFÓNICA, en lo que referente a la inclusión de los datos de los abonados afectados en las guías telefónicas correspondientes.

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.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.ocho de la Ley



COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

José M^a Vázquez Quintana

Luis Bermúdez Odriozola