



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 29 de abril de 1999, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba el:

INFORME RELATIVO A LOS CONTRATOS-TIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA DISPONIBLE AL PÚBLICO DEL MERCADO EMPRESARIAL EN SU MODALIDAD DE ACCESO BÁSICO A LA RED DIGITAL DE SERVICIOS INTEGRADOS PRESENTADOS POR CORPORACIÓN MALLORQUINA DE CABLE, S.A. Y POR SANTANDER DE CABLE, S.A.

I. OBJETO

El presente informe tiene por objeto el análisis de las condiciones generales de los contratos-tipo para la prestación del servicio de telefonía disponible al público del mercado empresarial en su modalidad de acceso básico a la Red Digital de Servicios Integrados (RDSI) presentados para su preceptiva aprobación ante la Secretaría General de Comunicaciones por Corporación Mallorca de Cable, S.A. y Santander de Cable, S.A.

El análisis de estos contratos-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 el Real Decreto 2066/1996, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento Técnico y de Prestación del Servicio de Telecomunicaciones por Cable¹ (estos dos últimos reglamentos, en lo que no hayan resultado derogados o modificados por la Ley General de

¹ En adelante Reglamento del Cable



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Telecomunicaciones o sus normas de desarrollo según lo dispuesto en el 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 lo establecido en 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. Asimismo, se emite teniendo en cuenta la facultad de asesoramiento al Gobierno y al Ministerio de Fomento que atribuye a esta Comisión el artículo 1.Dos.2.j) de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones.

II. OBSERVACIONES DE CARÁCTER GENERAL

Corporación Mallorquina de Cable, S.A. (en adelante CMdC) y Santander de Cable, S.A (en adelante SdC), son entidades adjudicatarias del servicio de telecomunicaciones por cable en sus respectivas demarcaciones. 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, asimismo, establece que, en todo caso, serán objeto de contrato-tipo específico las modalidades de abono general, red digital de servicios integrados y conexión de equipos terminales de uso público. 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 en su modalidad de acceso básico a la Red Digital de Servicios Integrados 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 de los contratos presentado por CMdC y SdC.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1º.- Las dos entidades han presentado sendos modelos de contrato-tipo idénticos en cuanto a sus contenidos, por lo que se analizarán de forma conjunta, refiriéndonos en el presente informe al “contrato”.

2º Los representantes de las entidades interesadas en el presente procedimiento manifestaban en sus respectivos escritos que, con carácter previo al estudio de la solicitud de aprobación del contrato tipo, se declare la no necesidad de su aprobación sobre la base de que el artículo 40 del Reglamento de Servicio Telefónico Básico había quedado derogado por el artículo 56.2 del Reglamento del Servicio Universal aprobado por Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por cuanto que este precepto únicamente exige la aprobación de los contratos tipo que regulen las relaciones entre el operador y los usuarios relativos a la prestación de la obligaciones de servicio público y que los servicios a los que se refieren estos contratos no tienen tal naturaleza.

Frente tal afirmación cabe realizar las siguientes manifestaciones fundamentadas en las normas de carácter transitorio previstas en la LGTel.

Según lo establecido en el apartado c) de la disposición transitoria primera de la LGTel, las concesiones de telecomunicaciones por cable deberán ser transformadas en nuevos títulos, de conformidad con lo previsto en dicha Ley, antes del 1 de agosto de 1999. Consecuentemente, la LGTel ha previsto un período transitorio de vigencia de los títulos habilitantes otorgados al amparo de la derogada Ley del Cable cuya validez podrá llegar hasta el día 1 de agosto de 1999.

En relación con lo anterior, el apartado 2.b) de la Disposición transitoria primera de la Orden del Ministerio de Fomento, de 22 de septiembre de 1998, por la que se establecen el régimen aplicable a las licencias individuales y las condiciones que deben cumplirse por sus titulares (en adelante Orden de Licencias), prevé que las concesiones otorgadas por la Ley 42/1995, de 22 de diciembre, de Telecomunicaciones por Cable (en adelante Ley del Cable), se transformarán en los siguientes nuevos títulos: una licencia de tipo B1 y cuantas autorizaciones generales correspondan. Además establece que se mantendrá vigente su actual concesión para los servicios de difusión de televisión.

La Disposición derogatoria única de LGTel, ha derogado expresamente la Ley del Cable, a excepción de lo en ella dispuesto para el régimen del servicio de difusión de televisión. Por otra parte, la citada disposición transitoria primera de la LGTel establece que la normativa de desarrollo de la legislación vigente hasta la entrada en vigor de dicha Ley, continuará transitoriamente en vigor en lo que no se oponga a ella y, en especial a las normas sobre libre competencia. La anterior previsión significa que el Reglamento Técnico y de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Prestación del Servicio de Telecomunicaciones por Cable, aprobado por Real Decreto 2066/1996, de 13 de septiembre (en adelante Reglamento del Cable) y el Reglamento del Servicio Telefónico Básico, seguirán transitoriamente en vigor, al menos, en tanto en cuanto subsistan concesiones del servicio de telecomunicaciones por cable (hasta el 31 de julio de 1999), sin perjuicio de la vigencia posterior a tal fecha de lo dispuesto en el Reglamento del Cable para el régimen del servicio de difusión de televisión.

Lo anterior es también de aplicación al resto de las normas dictadas en desarrollo de la Ley del Cable y del citado Reglamento que la desarrollaba, esto es, a las ordenes ministeriales por las que se aprobaron los pliegos de bases y se convocaron los concursos para el otorgamiento de las licencias en las respectivas demarcaciones previamente aprobadas y las ordenes por las que se resolvieron los mismos.

De lo anteriormente expuesto se llega a la conclusión de que hasta que se produzca su transformación en los nuevos títulos habilitantes (dentro del plazo legalmente establecido) las concesiones para la prestación de servicios de telecomunicaciones por cable otorgadas al amparo de la Ley del Cable, mantendrán su vigor con la misma naturaleza que tenían. Por lo tanto el servicio telefónico para el que están habilitadas las entidades interesadas en el presente procedimiento es el servicio final telefónico básico. De ahí que, el artículo 40 del Reglamento del Servicio Telefónico se encuentra transitoriamente en vigor, por lo que subsiste el requisito de aprobación por la Secretaría General de Comunicaciones de los contratos tipo de abono al citado servicio. En base a lo anterior, deberían sustituirse las alusiones que aparezcan en el contrato al servicio de telefonía disponible al público, por la de servicio telefónico básico.

Lo anterior es sin perjuicio de que a raíz de la promulgación de la Ley General de Telecomunicaciones y la derogación por ésta de la Ley 31/1987, haya desaparecido 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 Y que, 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 por las citadas entidades hasta que sus respectivos títulos habilitantes hayan sido transformados en las correspondientes licencias de tipo B1, de conformidad con lo establecido en el apartado 2.b) de la Disposición transitoria primera de la Orden del Ministerio de Fomento, de 22 de septiembre de 1998.

² Ver Anexo de definiciones de la LGTel.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

La vigencia de este modelo de contratos tipo, será pues transitoria hasta que se produzca la transformación del título, momento en el que este contrato deberá ser sustituidos por otro u otros que regulen las relaciones entre los abonados y el prestador de los servicios resultantes de los nuevos títulos habilitantes. 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 y el resto de los servicios ofertados por los operadores de cable.

III. OBSERVACIONES PARTICULARES A LAS CONDICIONES GENERALES

El modelo de contrato presentado viene acompañado de 12 condiciones generales sin numerar. Para mejor comprensión del informe se han numerado las condiciones de la 1ª a la 12ª. Únicamente se hace mención en este informe a aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones.

1ª.- CONDICIÓN 1ª. SERVICIOS

En el segundo párrafo se prevé la posibilidad de que el cliente pueda contratar el alquiler del equipo. Aunque de la redacción actual se puede interpretar que el cliente puede utilizar su propio equipo terminal, debería prevéase tal posibilidad de forma expresa.

En el tercer párrafo se prevé la posibilidad de modificación unilateral del contrato por parte de ONO dejando al cliente únicamente la posibilidad de aceptar la modificación o de rescindir el contrato. Esta previsión puede colocar al cliente en situación de indefensión al dejar en manos de operador la posibilidad de rescindir el contrato simplemente imponiendo una modificación inaceptable para el cliente. Por lo tanto, debería matizarse tal previsión al objeto de que las modificación a las que afecte sean aquellas cuya posibilidad se desprenda del propio título habilitante o del propio contrato, como puede ser el régimen de precios, la constitución de fianzas, entre otros.

2ª.- CONDICIÓN 3ª. EQUIPOS

Al final de esta condición, que se ocupa de regular los requisitos que deberán cumplir los equipos propiedad del cliente para conectarse a la red de ONO y la posibilidad de interrumpir el servicio en base a la afectación de la integridad o seguridad de la red debida a deficiencias del equipo conectado,



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

debería incluirse que, en todo caso, cesará la medida de interrupción cuando el abonado efectúe y comunique la desconexión del equipo objeto de la deficiencia (art. 39.4 del Reglamento del Servicio Telefónico).

3ª.- CONDICIÓN 5ª CALIDAD

En esta condición se garantiza la calidad exigible por la normativa aplicable en cada momento respecto de todos los servicios que el cliente contrate. No obstante, no se indica cuales son estos niveles de calidad ni la forma de determinarlos. Sería conveniente que se indique expresamente cuales son los niveles de calidad que el operador debe ofrecer, bien estableciéndolos en el propio contrato (por medio de un anexo) o por remisión a las normas en las que los mismos estén previsto (Reglamento del Servicio Telefónico Básico, pliego de bases).

Por otra parte, deberá tenerse en cuenta que, de conformidad con lo establecido en el apartado cuarto, párrafo 2º, de la disposición transitoria primera del Reglamento del Servicio Universal, las condiciones de calidad del servicio telefónico deberán variar para adaptarse a las previstas en el Anexo del mencionado Reglamento antes del día 5 de septiembre de 1999.

4ª.- CONDICIÓN 8ª. SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

Esta condición no establece de forma totalmente correcta, a la vista del Reglamento del servicio telefónico, el procedimiento legal aplicable para que el operador pueda proceder a la suspensión del servicio telefónico básico, por lo tanto deberían realizarse las correspondientes modificaciones al texto propuesto al objeto de adaptarlo plenamente a lo previsto en el artículo 41 del citado Reglamento: En concreto, es necesario que se adecue el texto del primer párrafo propuesto en el siguiente sentido:

- a) El aviso previo debe hacerse de forma fehaciente y contener información sobre las razones que justifican la medida y el momento en el que la suspensión se producirá.
- b) El aviso se realizará con una antelación mínima de 15 días de antelación a la fecha en la que se realizará la suspensión.
- c) La suspensión no podrá efectuarse en día festivo ni en vísperas del mismo.
- d) ONO deberá restablecer el servicio a los dos días como máximo siguientes al día en el que tenga conocimiento de haberse satisfecho el importe que se le adeuda.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El párrafo cuarto, que prevé la interrupción definitiva del servicio, deberá adaptarse a lo que establece el párrafo segundo del artículo 41.1 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico que prevé el derecho del operador a la interrupción del servicio por la mora en el pago por un período superior a cuatro meses, así como, por la reiteración, en tres ocasiones, de suspensión temporal por mora en el pago de los servicios correspondientes al contrato a que se refieren los documentos impagados.

Sin perjuicio de todo lo anterior, debe incluirse un apartado que prevea expresamente que el impago del cargo por los servicios adicionales o por otros servicios que impliquen el acceso a la red telefónica, así como su uso, distintos del servicio telefónico básico, sólo dará lugar a la suspensión o interrupción de tales servicios.

5ª.- CONDICIÓN 9ª DURACIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

En el tercer párrafo debería eliminarse la posibilidad de interrupción inmediata de los servicios para el caso de que alguna de las partes opte por dar por terminado el contrato debido a un incumplimiento, por la otra parte, de las obligaciones a las que se comprometió firmando el mismo. Esta causa de interrupción del servicio no está contemplada en el Reglamento del Servicio Telefónico. Por otra parte, aun cuando la rescisión del contrato por parte del operador lleva, lógicamente, aparejada la interrupción del servicio, tal interrupción no debería hacerse efectiva hasta que la rescisión del contrato sea firme, bien porque haya sido consentida por el cliente, bien porque así lo haya decretado la autoridad administrativa o judicial competente.

El último inciso del párrafo 5º parece contener una cláusula abusiva frente al cliente por cuanto que autoriza al operador a cobrarle una cantidad que puede resultar excesiva en concepto de daños y perjuicios por la falta de entrega o la entrega deteriorada de los equipos alquilados en su día. A juicio de esta Comisión se debería eliminar todo el inciso.

6ª.- CONDICIÓN 10ª RECLAMACIONES

Esta condición debería redactarse íntegramente de conformidad con lo establecido en el artículo 44 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico.

7ª.- CONDICIÓN 11ª SECRETO DE LAS COMUNICACIONES E INFORMACIÓN Y AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

Por lo que se refiere al tratamiento de los datos de carácter personal, el contenido de esta condición pudiera reunir aspectos que no se ajustan a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Regulación del Tratamiento



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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, 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).

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 VICEPRESIDENTE

EL SECRETARIO

Florenci Bach i Montserrat

Luis Bermúdez Odriozola