



## **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 24 de junio de 1999, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba el:

**INFORME RELATIVO AL CONTRATO-TIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL “SERVICIO DE TELEFONÍA DE ACCESO DIRECTO (MODELO PARA EMPRESAS/PROFESIONALES), PRESENTADO POR LINCE TELECOMUNICACIONES, S.A. ANTE LA SECRETARÍA GENERAL DE COMUNICACIONES PARA SU APROBACIÓN**

#### **I. OBJETO DEL INFORME**

El presente informe tiene por objeto el análisis del contrato tipo de abono al servicio de telefonía básica disponible al público, en la modalidad de acceso directo (modelo para empresas/profesionales), presentado por Lince Telecomunicaciones, S.A. (en adelante Lince), ante la Secretaría General de Comunicaciones para su aprobación.

El análisis del contrato se realizará de conformidad con lo dispuesto en la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones; 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



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Telecomunicaciones o sus normas de desarrollo (apartado “6.b” de la disposición transitoria primera de la LGTel); en el Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título II de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a la interconexión y al acceso a las redes públicas y a la numeración (en adelante Reglamento de Interconexión); 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, a las demás obligaciones de carácter público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones (en adelante Reglamento del Servicio Universal); la Orden del Ministerio de Fomento, de 26 de diciembre de 1997, por la que se aprueba el pliego de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas y se convoca concurso para la adjudicación por procedimiento abierto, de una concesión para la prestación del servicio final telefónico básico y de los servicios portadores (en adelante Orden de 26 de diciembre de 1997), y en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

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. OBSERVACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Lince Telecomunicaciones, S.A. ostenta un título que la habilita para prestar el servicio final telefónico básico<sup>1</sup>, servicio que, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones, tenía la consideración de servicio final de telecomunicaciones. En relación con lo anterior debe considerarse que, 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.”<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Orden del Ministerio de Fomento de 28 de mayo 1998.( BOE núm. 147 de 20 de junio)

<sup>2</sup> Ver Anexo de definiciones de la LGTel.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por lo tanto, la denominación actual de la modalidad de servicio telefónico objeto de esto contratos y sus características sólo podrán seguir siendo utilizadas hasta que el título habilitante de Lince 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, sería 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 deberán 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.

### III. OBSERVACIONES A LAS CONDICIONES GENERALES

El modelo de contrato-tipo presentado viene acompañado de 13 condiciones generales. Únicamente se hace mención de aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones.

#### 1ª. CONDICIÓN PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO

Con respecto a esta condición, cabe manifestar las siguientes observaciones:

- a) Esta condición, se remite a las condiciones específicas incluidas en el mismo contrato para definir el servicio telefónico objeto de contratación. Por lo tanto, las observaciones en cuanto al objeto del contrato se realizarán, en su caso, a través del análisis de las condiciones específica de prestación del servicio telefónico directo.
- b) Esta condición se refiere también al compromiso del cumplimiento, por parte de Lince, de los niveles de calidad exigidos por la normativa vigente. En este sentido, debe tenerse en cuenta que el artículo 40 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico, exige que el contrato tipo que rija las relaciones entre el abonado y el prestador del servicio recoja, entre otros aspectos, 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 contratado. Teniendo en cuenta que la condición 10ª



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

regula ciertos mecanismos de compensación por incumplimiento de los niveles de calidad, debería eliminarse la referencia a la calidad del servicio en la condición primera y, ampliar la condición 10ª en tal sentido.

### 2ª CONDICIÓN SEGUNDA. DURACIÓN DEL CONTRATO.

En esta condición, además de establecerse la duración del contrato, se prevé un supuesto de extinción del contrato por resolución del mismo a voluntad del cliente. En ese sentido, debería sustituirse el título de la condición por el “DURACIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO. De conformidad con lo establecido en el artículo 40.4 del Reglamento del Servicio Telefónico, debería preverse el siguiente régimen de extinción del contrato:

*“El contrato se extinguirá por las causas generales admitidas en derecho y, especialmente, por voluntad del propio cliente, previa comunicación de forma fehaciente a Lince con una antelación mínima de quince días naturales a la fecha en la que se pretenda la extinción.”*

### 3ª CONDICIÓN CUARTA FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

En términos generales se adapta a lo establecido en el artículo 57 del Reglamento del Servicio Universal que regula la facturación del servicio telefónico disponible al público. No obstante, no prevé la posibilidad de que los usuarios puedan optar por la obtención de recibos independientes para el servicio telefónico básico y los servicios adicionales que hayan contratado (art. 57.1 del Reglamento del servicio universal), no siendo suficiente la previsión de que la facturación se realice de forma desglosada por conceptos.

### 4ª CONDICIÓN QUINTA. LÍMITES DE CRÉDITO - DEPÓSITO DE GARANTÍA.

Esta condición permite que Lince pueda, en cualquier momento de la vigencia del contrato, solicitar un depósito de garantía, establecer líneas de crédito para el cliente y restringir servicios. Parece procedente exigir a Lince que comunique con carácter inmediato a sus abonados el establecimiento de dichas condiciones y las posibles modificaciones a las mismas. Asimismo, debería indicarse en qué casos procedería la restricción de servicios, el alcance de la misma y su fundamentación legal.

Por otra parte, el régimen previsto en esta condición para el depósito de garantía y la ausencia de previsiones sobre las consecuencias de la falta de constitución de la misma, no se ajustan a lo establecido en el artículo 57.3 del Reglamento del Servicio Universal<sup>3</sup> y a la disposición transitoria sexta del

<sup>3</sup> El artículo 57.3 del Reglamento del Servicio Universal establece que podrá exigirse la constitución de depósitos de garantía en los siguientes casos: 1) Si los abonados al servicio



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

mismo. Habida cuenta de que el régimen reglamentario en vigor sobre el depósito de garantía para los contratos del servicio de telefonía disponible al público tiene naturaleza transitoria, debería indicarse esta condición de transitoriedad al prever la posibilidad de establecer la constitución de la garantía de acuerdo con las normas antes citadas.

### 5ª CONDICIÓN SEXTA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

Esta condición prevé únicamente la suspensión del servicio por parte de Lince 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 básico, el art. 59.3<sup>4</sup> del Reglamento del Servicio Universal establece que el abonado tiene derecho a solicitar y obtener del operador del servicio la suspensión temporal de éste por un período 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 del servicio a instancia de Lince, el régimen previsto en esta condición se aparta sustancialmente de 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”. Cabe significar que, según el citado artículo, Lince podría proceder a la suspensión del servicio, si tras un periodo de un mes a contar desde la presentación al cobro de la factura al cliente, no se procediera al pago de la misma. Para que la suspensión pueda llevarse a cabo Lince debería 1) comunicar al abonado la razón que justifica la medida y el momento en que se producirá; 2) la comunicación se practicará al menos con quince días de antelación a la fecha en que se realizará la suspensión efectiva; 3) la suspensión no podrá realizarse en día festivo ni en víspera de éste. Durante el período de suspensión del servicio, el abonado deberá seguir

---

telefónico hubieran previamente dejado impagados uno o varios recibos, 2) Cuando tuvieren contraídas deudas por otro y 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, 3) Cuando los abonados titulares de líneas den servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos, y 4) En los casos establecidos por Orden del Ministro de Fomento.

<sup>4</sup> 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

accediendo al servicio para llamadas entrantes y llamadas salientes de urgencia, debiendo continuar con el pago de las cuotas periódicas fijas.

La redacción de esta condición se deberá ajustar, en cuanto al procedimiento para acordar la suspensión, a lo previsto en el citado precepto del Reglamento del Servicio Telefónico Básico, sin perjuicio de tener en cuenta lo establecido en los apartados 1 y 2 del artículo 59 del Reglamento del Servicio Universal que, de forma análoga al anterior, establecen lo siguiente:

*1. El retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un período 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. La suspensión afectará a la prestación de los servicios al abonado correspondientes al contrato al que se refiere el documento de cargo cuyo importe haya sido impagado.*

*2. En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste deberá ser mantenido para todas las llamadas entrantes y las llamadas salientes de urgencias.*

Asimismo, deberá tenerse en cuenta la necesidad de eliminar la posibilidad de que Lince se reserve el derecho de decidir sobre “dar de alta nuevamente al cliente en el servicio”. Finalmente, deberá contemplarse que la suspensión por impago de la cuota correspondiente al servicio telefónico básico dará derecho a Lince a suspender únicamente el servicio telefónico básico pero no el resto de los servicios contratados.

Sin perjuicio de todo lo anterior, debería hacerse mención del carácter transitorio de dicho régimen de suspensión e interrupción del servicio a instancia de Lince.

### 6ª CONDICIÓN NOVENA. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.

El contenido de esta cláusula 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





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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).

### 7ª CONDICIÓN DÉCIMA. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD.

Esta condición, independientemente de su título, es la única que se ocupa de regular los efectos del incumplimiento de las condiciones de calidad que son exigibles al prestador del servicio. No obstante, no establece cuales son los niveles de calidad exigibles, cuestión esta que a tenor de lo establecido en el artículo 40.3 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico, debe constar en el contrato tipo. En el caso que nos ocupa, esta condición debería titularse “NIVELES DE CALIDAD EXIGIBLES” y hacer referencia a los niveles de calidad previstos en el Anexo V de la Orden de 26 de diciembre de 1997, con la advertencia de que, de conformidad con lo establecido en el apartado cuarto de la disposición transitoria primera del Reglamento del Servicio Universal, las condiciones de calidad a las que se refiere esta condición (las previstas en el citado Anexo) deberán variar para adaptarse a las previstas en el Anexo del mencionado Reglamento del Servicio Universal antes del 5 de septiembre de 1999. Sería conveniente que se añadiera una condición nueva que se ocupara exclusivamente de las condiciones de calidad exigibles.

En relación con la previsión de limitación de la responsabilidad frente al usuario, cabe significar que la única previsión sobre la cuestión se halla contemplada en el artículo 39 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico, donde se establecen determinadas causas de suspensión total del servicio ajenas a la voluntad del operador, que limitan la responsabilidad de éste a la obligación de realizar el descuento al usuario de la parte del precio correspondiente a la disponibilidad del servicio, que sea proporcional al tiempo de la interrupción.

El artículo 40.3 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico establece que deben contemplarse en el contrato tipo 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. Por lo tanto, esta condición debería titularse “RESPONSABILIDAD DE LINCE POR INCUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE CALIDAD O DE OTROS TÉRMINOS DEL CONTRATO Y LIMITACIÓN A LA MISMA”. En tal condición se deberán prever los citados mecanismos de compensación y, en su caso, reembolso. En el supuesto de que se mantenga tal limitación de responsabilidad, tendrían que preverse de forma separada la limitación de la responsabilidad proveniente de incumplimientos de los niveles de calidad y aquella que provenga de otros incumplimientos, asimismo, deberá acomodarse



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

el régimen de limitación de responsabilidad a lo previsto en el artículo 39 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico. En todo caso, al tratarse de una renuncia de derechos de los usuarios, la aceptación de esta limitación de responsabilidad debería hacerse de forma expresa y separada y, en ningún caso, en una condición general del contrato.

### 8ª CONDICIÓN DÉCIMOTERCERA. LEGISLACIÓN APLICABLE.

Esta condición además de realizar una remisión genérica a la normativa española para la prestación del servicio de telefonía básica, establece la posibilidad de modificación unilateral por imperativo legal del contrato por parte de Lince, con la única salvaguarda para el cliente de que la operadora debe comunicárselo previamente por escrito. Por otra parte, si el cliente no está de acuerdo con la modificación del contrato por parte de Lince, únicamente podrá optar por resolver el contrato, si lo comunica dentro del plazo de 15 días desde que reciba la comunicación de modificación, en caso contrario, se entiende que tácitamente acepta la modificación.

En aras a proteger la seguridad jurídica de los usuarios del servicio, resulta de todo punto imprescindible que el régimen sobre la modificación del contrato se encuentre en una cláusula que sea fácilmente identificable y, en ningún caso, contenida en otra que versa sobre una cuestión totalmente distinta, como es la previsión sobre la legislación aplicable a la relación contractual. De cualquier modo, el régimen que se establezca deberá tener en cuenta los derechos y obligaciones de ambas partes, ya que con la redacción actual únicamente se protegen los derechos de Lince.

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