



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

DON LUIS BERMÚDEZ ODRIOSOLA, 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 20 de mayo de 1999, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba el:

**INFORME RELATIVO A LOS CONTRATOS-TIPO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA DE ACCESO INDIRECTO Y DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POR CABLE PRESENTADOS POR "EUSKALTEL, S.A."**

#### **I. OBJETO**

El presente informe tiene por objeto el análisis de las condiciones generales de los "Contratos de Servicios de Telecomunicaciones" para el servicio de telefonía de acceso indirecto y servicios de telecomunicaciones por cable presentado la entidad EUSKALTEL, S.A., ante la Secretaria General de Telecomunicaciones para su aprobación.

El análisis de estos 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 el Real Decreto 2066/1996, de 13 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento Técnico y de Prestación del



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Servicio de Telecomunicaciones por Cable<sup>1</sup> (estos dos últimos reglamentos, en lo que no hayan resultado derogados o modificados por la Ley General de 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

La entidad EUSKALTEL, S.A., ha presentado de forma separada para su aprobación dos contratos tipo, uno relativo al servicio de telefonía de acceso indirecto y, el otro, a los servicios de telecomunicaciones por cable. No obstante, la Secretaría General de Comunicaciones está tramitando los respectivos contratos para su aprobación de forma acumulada en un solo procedimiento. Sobre la base de lo anterior, el presente informe se dividirá en dos partes bien diferenciadas relativas cada una de los distintos contratos.

La mencionada entidad, es adjudicataria del servicio de telecomunicaciones por cable en su respectiva demarcación de la Comunidad Autónoma del País Vasco. 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 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,

<sup>1</sup> En adelante Reglamento del Cable



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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.

En cuanto al resto de los servicios de telecomunicaciones por cable que pretenden prestar los citados operadores, la normativa en vigor no establece la obligación de aprobación previa de contratos tipo. No obstante, habida cuenta que las entidades interesadas presentan para su aprobación un único contrato tipo en el que se contienen previsiones que afectan a los distintos servicios de telecomunicaciones que integran el servicio de telecomunicaciones por cable (televisión, internet y servicio telefónico), el presente informe se referirá a todas ellas y no sólo a las que afectan al servicio telefónico.

Por otro lado, este contrato 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, se llama la atención sobre la conveniencia de abordar el tratamiento de un servicio nuevo integrador y superador de modalidades actuales.

Dicho lo anterior, se realizan las siguientes observaciones de carácter general a las condiciones del contrato presentados por EUSKALTEL, S.A.

1º. Sin perjuicio de las observaciones a las condiciones generales que posteriormente se realizan, en la mayoría de las condiciones generales que se contienen en el contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones por cable se separan, con carácter general, las especialidades de su aplicación con respecto al servicio telefónico, lo que permite identificar con toda claridad las previsiones establecidas en el contrato con respecto al citado servicio. Con lo anterior se posibilita que los usuarios del servicio de telecomunicaciones por cable puedan advertir con la suficiente claridad qué condiciones del contrato tipo son de aplicación a cada uno de los diferentes tipos de servicios de telecomunicaciones que el operador les presta a través del contrato-tipo que suscriben. Es más, el contrato permite a los usuarios la suscripción separada de los diferentes servicios que oferta el operador.

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



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

denominación y el concepto de “servicio telefónico básico” por la de “servicio de telefonía disponible al público.”<sup>2</sup>

Por lo tanto, la denominación actual de la modalidad de servicio telefónico objeto del contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones por cable (telefonía fija) y sus características sólo podrán seguir siendo utilizadas por EUSKALTEL, S.A. hasta que el título habilitante 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.

La vigencia de estos modelos de contratos tipo, será transitoria hasta que se produzca la transformación del título, momento en el que estos contratos deberán 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 correspondiente contrato tipo.

Lo anterior es sin perjuicio de que, a tenor de lo establecido en la Disposición transitoria primera de la LGTel, estos contratos 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 y el resto de los servicios ofertados por los operadores de cable.

3º. Debería incluirse alguna condición que regule el derecho de elección, mantenimiento y conservación del número telefónico por parte de los clientes. Todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 43 del Reglamento del Servicio Telefónico y 22 y siguientes del Reglamento de Interconexión.

### **III. OBSERVACIONES PARTICULARES A LAS CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VENTANA EUSKALTEL, S.A.**

El modelo de contrato-tipo presentado por EUSKALTEL, S.A. viene acompañado de 26 condiciones generales, dos cláusulas separadas específicas para Internet y para televisión por cable compuestas de cuatro condiciones respectivamente y, finalmente, una cláusula específica para el alquiler de terminal y el servicio de mantenimiento con 8 condiciones más. Únicamente se hace mención en este informe a aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones.

---

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



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### 1ª.- CONDICIÓN 2ª. NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO.

En este punto EUSKALTEL, S.A., se compromete a respetar los niveles de calidad que ésta determine y que serán como mínimo los establecidos por la legislación vigente. No obstante, no indica cuales son estos niveles de calidad ni la forma de determinarlos. Sería conveniente que se indicara expresamente cuales son los niveles de calidad que el operador debe ofrecer para cada uno de los servicios ofertados, estableciéndolos en el propio contrato por medio de anexos.

Lo dicho en este punto, será igualmente de aplicación para todos los servicios ofertados por medio de este contrato.

Por otra parte, no se establecen los mecanismos de compensación y, en caso, reembolso a favor de los abonados si no se alcanzan los niveles de calidad para cada uno de los servicios contratados. Al menos en lo que al servicio telefónico se refiere, esta circunstancia deberá constar en el contrato tipo, de conformidad con lo establecido en el artículo 40.3 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico. En relación con el resto de los servicios ofertados, la normativa en vigor no establece previsión alguna al respecto, no obstante podría aplicarse de forma analógica la previsión establecida en el anterior precepto.

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 a las que se refiere esta condición con respecto al servicio telefónico básico deberán variar para adaptarse a las previstas en el Anexo del mencionado Reglamento antes del 5 de septiembre de 1999.

### 2ª.- CONDICIÓN 4ª. INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Esta condición que genéricamente se titula "INSTALACIÓN DEL SERVICIO", se ocupa de regular la forma y el plazo en los que se realizará la conexión al servicio y se establecerá la instalación del equipo en el domicilio del, esto es, la instalación de todos los elementos técnicos necesarios para la prestación de los servicios contratados.

Debería redactarse esta condición de forma tal que se pueda determinar con la suficiente claridad donde termina la red del prestador del servicio y donde se sitúa la toma del usuario, al objeto de delimitar las responsabilidades de uno y otro en relación con la conservación de las instalaciones. En este sentido, debería tenerse en cuenta lo previsto en el Anexo III<sup>3</sup> del Reglamento

---

<sup>3</sup> Norma técnica de la Infraestructura Común de Telecomunicaciones para el acceso al servicio de telecomunicaciones por cable.



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicaciones en el interior de los edificios y de la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones, aprobado por RD 279/1999, de 22 de febrero.

### **CONDICIÓN 6ª.- ACTUACIÓN ANORMAL DEL SERVICIO POR EL CLIENTE**

En la presente condición se establecen, por parte de la entidad, las facultades de suspender el servicio o denunciar el contrato, sin perjuicio de la posibilidad de solicitar el resarcimiento por daños y perjuicios, como consecuencia de la actuación anormal del servicio por el cliente que conlleve perturbaciones en la explotación de la red.

Esta condición contiene, por un lado, una causa concreta de resolución del contrato que, en caso de ser aceptable, debería tener cabida en la condición establecida al efecto como es la número 23.

Y, por otro lado, se establece indebidamente una causa para poder suspender el servicio cuando se origine dicha circunstancia, considerándose necesario eliminar dicha mención por ser contraria al contenido del artículo 41 del Reglamento del Servicio Telefónico, que nada dice al respecto al menos en cuanto al servicio telefónico se refiere.

### **CONDICIÓN 7ª.- RESPONSABILIDAD DE LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO Y DE LOS EQUIPOS PROPIEDAD DE LA ENTIDAD.**

En esta condición se establece la responsabilidad del cliente frente a la entidad contratante por la pérdida, destrucción o deterioro, no derivado del uso ordinario, de la instalación del servicio y de los equipos propiedad de EUSKALTEL, S.A., siendo de aplicación igualmente para la condición 2ª de las Cláusulas específicas para el alquiler de terminal y el servicio de mantenimiento de los otros servicios ofertados.

A juicio de esta Comisión, esta declaración de responsabilidad es tan amplia que, en la práctica, supone dejar en manos del operador la determinación de la responsabilidad del cliente por cualquier perjuicio que pudiera ocurrir sobre los equipos, aún cuando ésta sea ajena por completo al cliente. Al menos debería limitarse esta responsabilidad a aquel equipamiento que se encuentre a partir del punto de conexión al servicio hacia el domicilio del cliente.



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

### **CONDICIÓN 9ª. MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA ENTIDAD**

En la presente condición se establece la posibilidad de que la entidad EUSKALTEL, S.A. pueda introducir cambios en los sistemas, instalaciones y numeración de los clientes, previa comunicación al cliente.

Resulta conveniente introducir en el actual texto un plazo de tiempo concreto, para establecer el momento inicial en el que se podrá comenzar las citadas modificaciones y evitar así la situación de inseguridad jurídica que se crea con la redacción original.

Por otro lado, se menciona la posibilidad de modificación de la numeración de los clientes. A este respecto, hay que señalar que dicha modificación deberá modificarse al objeto de ajustarla a lo establecido en el artículo 43 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico, sobre el número de abono telefónico.

### **CONDICIÓN 10ª. AVERÍAS**

En este apartado se establece, como obligación del operador, un determinado mecanismo de compensación y reembolso en caso de interrupción del servicio. En concreto, se prevé que, en caso de suspensión del servicio y la reparación se efectuara transcurrido un plazo de tres días, el cliente tendrá derecho al descuento de la parte proporcional correspondiente al tiempo de la interrupción en la cuota mensual fija. La citada previsión está en relación con la obligación de observación de los niveles de calidad que debe ofrecer el operador del servicio, por lo que nos remitimos al comentario efectuado en el punto 1º de este informe.

### **CONDICIÓN 11ª.- TARIFAS**

En la presente condición se prevé la entrega al cliente de las tarifas vigentes a la firma del contrato, pero no se indica cuales son las tarifas objeto de tal declaración. Debería incluirse en un Anexo al contrato un ejemplar de las tarifas vigentes para cada servicio al momento de la suscripción, ya que del contrato se deduce la existencia de tarifas diferentes para cada uno de los servicios. De esa forma no quedaría duda de qué tarifas son de aplicación al contrato suscrito.

### **CONDICIÓN 12ª.- MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS Y CONDICIONES**

En esta condición se prevé la facultad de EUSKALTEL, S.A. para modificar libremente, además de las tarifas, las condiciones establecidas para la prestación de los servicios contratados. La amplitud de esta previsión deja en manos del operador la modificación unilateral del contrato. Sería conveniente





## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

que esta cuestión sea tratada en una condición específica sobre la modificación del contrato en la que habrá de tenerse en cuenta la necesidad de que el cliente acepte las modificaciones pretendidas por EUSKALTEL, S.A. o la facultad de rescindir el contrato por parte del cliente en el caso de que no las acepte.

### **CONDICIÓN 14ª.- DEPÓSITO DE GARANTÍA**

En esta condición se prevé la posibilidad de establecer una fianza tanto en el momento de contratar como durante la prestación de los servicios contratados por el cliente cuando se den motivos justificados. No obstante, en este apartado no se determinan todos los supuestos legales en los que se pudiera establecer el citado depósito. A este respecto, y para el caso del servicio telefónico disponible al público, debería adaptarse esta condición a lo previsto en el artículo 57.3 del Reglamento del Servicio Universal.

Según lo dispuesto en dicho artículo, únicamente podrá exigirse la constitución de depósitos de garantía por los siguientes motivos: 1) que los abonados al servicio telefónico hubieran previamente dejado impagados uno o varios recibos, 2) cuando 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, 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.

### **CONDICIÓN 15ª.- DERECHO DEL CLIENTE A LA SUSPENSIÓN TEMPORAL**

En esta condición se establece la posibilidad de que el operador cobre una determinada tarifa por el servicio de suspensión temporal a solicitud del cliente. El artículo 59 del Reglamento del Servicio Universal no prevé la posibilidad de que el prestador del servicio cobre por acceder a la suspensión temporal solicitada por el cliente, por lo que se debería eliminar tal previsión.

### **CONDICIÓN 16ª.- FACTURACIÓN**

A la vista del texto de esta condición, parece que la entidad interesada prevé la emisión de una factura única por todos los servicios de telecomunicaciones incluidos en el contrato. No obstante, en todo caso, la oferta de la opción de separación de recibos al usuario debe ser –según el artículo 57 del Reglamento del Servicio Universal- obligatoria para el operador en el caso de la facturación del servicio telefónico. No obstante, esta opción no podrá producirse cuando el propio usuario opte por obtener un servicio combinado.





## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

Por lo que respecta a las previsiones sobre la facturación y forma de pago de los servicios telefónicos, éstas deberán adaptarse a lo establecido en el citado artículo 57 del Reglamento del Servicio Universal que regula la facturación del servicio telefónico disponible al público.

### **CONDICIÓN 18.- SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS**

Esta condición establece el supuesto de la suspensión temporal del servicio a instancia de EUSKALTEL,S.A., sin especificar que lo establecido en ella será de aplicación únicamente a los servicios telefónicos disponibles al público.

En cuanto a los servicios de Internet y televisión, el artículo 29 del Reglamento del cable establece que la demora en el pago por un plazo de veinte días naturales desde la presentación de la factura por el servicio, dará derecho al operador a desconectar el sistema a los abonados. Esta suspensión no podrá efectuarse en día festivo ni en vísperas del mismo. El operador restablecerá el servicio a los dos días siguientes al día en que tenga conocimiento de haberse satisfecho el importe que se le adeuda.

### **CONDICIÓN 20ª.- INTERRUPCIÓN DEFINITIVA**

En este apartado se establece la posibilidad de interrupción definitiva de los servicios y la resolución del contrato, en el caso de retraso en el pago por un período superior a tres meses y la suspensión temporal del mismo en dos ocasiones por mora en el pago de los servicios correspondientes.

En primer lugar debería indicarse que la interrupción definitiva afectaría únicamente a los servicios que hubieran resultado impagados y no al resto de los servicios.

Por otra parte, esta previsión debería adaptarse, en cuanto al servicio telefónico, a lo establecido en el artículo 41.1 del Reglamento del Servicio Telefónico que fija el período de retraso en el pago en cuatro meses y en tres las ocasiones que dan lugar a la interrupción por suspensión temporal por mora en el pago.

### **CONDICIÓN 21ª.- SECRETO DE LAS TELECOMUNICACIONES EN TELEFONÍA**

En este apartado se condiciona la garantía del secreto de las comunicaciones telefónicas a la disposición de los medios técnicos disponibles en cada momento que lo hagan factible. El artículo 49 de la LGTel prevé que los operadores que presten servicios de telecomunicaciones al público o exploten redes de telecomunicaciones accesibles al público deberán garantizar



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

el secreto de las comunicaciones, de conformidad con los artículo 18.3 y 55.2 de la Constitución y el artículo 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. Para ello, deberán adoptar las medidas técnicas que se exijan por la normativa vigente en cada momento, en función de las características de la infraestructura utilizada. No obstante, del enunciado parece que se condiciona el cumplimiento de tal previsión a la existencia de medios disponibles. Debería modificarse el texto del citado punto a del apartado 12.2 al objeto de adaptarlo íntegramente a las previsiones establecidas en el artículo 49 de la LGTel.

### **CONDICIÓN 22ª.- RECLAMACIONES**

El procedimiento establecido en esta condición viene regulado en el artículo 44 del Reglamento del Servicio Telefónico Básico, por lo que se refiere exclusivamente al servicio telefónico.

En cuanto al resto de los servicios (Internet y televisión), la normativa en vigor no establece ninguna especialidad en materia de reclamaciones por lo que habrá que estar al principio de libertad contractual de las partes. Consecuentemente, debería tratarse de forma diferente el régimen de reclamaciones en función del tipo del servicio al que se refiere la reclamación.

### **CONDICIÓN 23ª.- DURACIÓN Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Esta Comisión, considera necesario introducir en este apartado el requisito formal relativo a la previa comunicación por escrito (por cualquiera de las partes) cuando se dé alguna de las causas de resolución del presente contrato-tipo enunciadas en esta condición, en el sentido de establecer en el actual texto la mención expresa a una comunicación efectuada de forma fehaciente a la otra parte contratante, ya que el objeto de la citada comunicación (la resolución de un contrato) merece un tratamiento más riguroso.

### **CONDICIÓN 24ª.- PROTECCIÓN DE DATOS**

El contenido de esta condición pudiera reunir 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,



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

supresión en origen por línea de la identificación de la línea llamante, supresión de la identificación de la línea conectada, entre otros).

### **CONDICIÓN 25.- SERVICIO DE INFORMACIÓN DE GUIAS.**

En la presente condición se establece la posibilidad de que la entidad EUSKALTEL, S.A. pueda utilizar los datos de carácter personal de sus clientes para ofrecer un servicio de información de guías.

A este respecto, hay que señalar que dicha condición deberá venir ajustada a los requisitos formales establecidos en las normas reguladoras de los datos de carácter personal en relación con las guías de servicios, en concreto al artículo 67 del Reglamento del Servicio Universal (Capítulo II).

## **IV. OBSERVACIONES A LAS CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO “EUSKALTEL 050”.**

El modelo de contrato-tipo presentado por EUSKALTEL, S.A. viene acompañado de 16 condiciones generales y, siguiendo el criterio anterior, únicamente se hará mención en este apartado del informe a aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones.

### **CONDICIÓN 2ª.- PRECIO DEL SERVICIO**

En la presente condición se prevé la entrega al cliente de las tarifas vigentes a la firma del contrato, pero no se indica cuales son las tarifas objeto de tal declaración. Debería incluirse en un Anexo al contrato un ejemplar de las tarifas vigentes para cada servicio al momento de la suscripción.

### **CONDICIÓN 3ª.- FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO**

En la presente condición no se 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, no siendo suficiente la previsión de que la factura se realice de forma desglosada por conceptos (artículo 57.1 del Reglamento del Servicio Universal).

### **CONDICIÓN 4ª.- GARANTÍA DE PAGO**

El régimen previsto en esta condición para el depósito de garantía no se ajusta del todo a lo establecido en el artículo 57.3 del Reglamento del Servicio Universal y la disposición transitoria sexta del mismo. Por lo tanto, nos remitimos aquí a lo ya comentado con anterioridad sobre esta materia para la



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

condición 14ª del contrato- tipo para los servicios de telecomunicaciones por cable.

### **CONDICIÓN 5ª.- SUSPENSIÓN DEL SERVICIO A INSTANCIAS DE EUSKALTEL.**

La presente condición deberá adaptarse a lo establecido en el artículo 41 del Reglamento del Servicio Telefónico y hacer mención expresa a importantes circunstancias omitidas por el actual texto relativas, por un lado, al tiempo mínimo de retraso en el pago de las facturas, que será durante un periodo de tiempo superior a un mes desde la presentación al cliente del documento de cargo correspondiente, y, por otro, que en el supuesto de suspensión temporal del servicio, éste deberá ser mantenido para todas las llamadas entrantes y salientes de urgencias.

### **CONDICIÓN 6ª.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL CLIENTE**

En esta condición se debería indicar expresamente que el periodo de tiempo de la suspensión no podrá exceder, en ningún caso, de noventa días por año natural.

Por otra parte, en esta condición se establece la posibilidad de que el operador cobre una determinada tarifa por el servicio de suspensión temporal a solicitud del cliente. El artículo 59 del Reglamento del Servicio Universal no prevé la posibilidad de que el prestador del servicio cobre por acceder a la suspensión temporal solicitada por el cliente, por lo que se debería eliminar tal previsión

### **CONDICIÓN 7ª.- CONDICIONES DEL SERVICIO**

En este apartado se hace mención a la calidad del servicio ofrecido, por lo se reitera lo dicho con anterioridad en este informe para el anterior contrato en lo referente a los niveles de calidad exigidos por la entidad pretastataria del citado servicio.

### **CONDICIÓN 8ª.- EQUIPOS DE EUSKALTEL**

En esta condición se establece la responsabilidad del cliente frente a la entidad contratante por la pérdida, destrucción o deterioro, no derivado del uso ordinario, de los equipos propiedad de EUSKALTEL, S.A.

Reiteramos que, esta declaración de responsabilidad es tan amplia que, en la práctica, supone dejar en manos del operador la determinación de la responsabilidad del cliente por cualquier perjuicio que pudiera ocurrir sobre los



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

equipos, aún cuando ésta sea ajena por completo al cliente. Al menos debería limitarse esta responsabilidad a aquel equipamiento que se encuentre a partir del punto de conexión al servicio hacia el domicilio del cliente.

### CONDICIÓN 9ª.- RECLAMACIONES

### CONDICIONES 10ª Y 11ª.- SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Reiteramos lo expuesto anteriormente para estas condiciones en los comentarios efectuados para el contrato- tipo de los servicios de telecomunicaciones por cable.

### CONDICIÓN 13ª.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

De acuerdo con el artículo 41 del Reglamento del Servicio Telefónico, la suspensión temporal del contrato por mora en el pago sólo dará lugar a la interrupción del servicio cuando tal suspensión por falta de pago se haya reiterado en tres ocasiones o cuando la mora en el pago sea superior a cuatro meses. Por lo tanto el párrafo segundo de esta condición deberá modificarse en este sentido.

Por otro lado, una vez adaptado el párrafo segundo a lo previsto en el artículo 41 del Reglamento del Servicio Telefónico, debería eliminarse el párrafo sexto que trata sobre la misma cuestión.

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.