



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 nº 41/99 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 25 de noviembre de 1999, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la

RESOLUCION SOBRE LA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN PRESENTADA POR LA ENTIDAD “RIBERNET, RIBEREÑA DE TELECOMUNICACIONES, S.L.” EN RELACIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ALQUILER DE CIRCUITOS TIPO “FRAME RELAY” PRESTADO POR “TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.”.

I

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Mediante escrito de fecha 8 de septiembre de 1998, Dña. María Isabel Castillo López, en nombre y representación de “RIBERNET, Ribereña de Telecomunicaciones, S.L.”, (en adelante, Ribernet), formuló ante esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones una reclamación contra “Telefónica, S.A.” sobre la cuantía de unas facturas emitidas, según la reclamante, por la entidad reclamada correspondientes al servicio que Ribernet denominaba contrato de “una línea Frame Relay”.

Segundo.- Por Resolución del Consejo de esta Comisión adoptada en la Sesión que el mismo celebró el día 8 de octubre de 1998, tras identificar el



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

servicio de telecomunicaciones objeto de la reclamación como un servicio de transmisión de datos por paquetes o circuitos de los regulados (en aquel momento) por el Real Decreto 804/1993, de 28 de mayo, resolvió lo siguiente:

“PRIMERO.- Declararse incompetente en relación con la reclamación de cantidad por razón de la materia denunciada, por versar la denuncia presentada por RIBERNET Ribereña de Telecomunicaciones, S.L., sobre una relación jurídica privada entre el reclamante y el prestador del servicio, no siendo posible la actuación administrativa de oficio en tales reclamaciones privadas.

SEGUNDO.- Declarase incompetente a favor de la Secretaría General de Comunicaciones, en lo que se refiere a la posible actuación de la Administración concedente de la concesión, por incidir los hechos denunciados en un posible incumplimiento de la calidad del servicio de transmisión de datos por paquetes o circuitos prestado por un operador que no ha obtenido su título habilitante a través de esta Comisión.

TERCERO.- En cumplimiento de lo establecido en el artículo 20.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, remitir las actuaciones obrantes en el presente expediente a la Secretaría General de Comunicaciones, a los efectos que legalmente procedan.”

Tercero.- Con fecha 9 de febrero de 1999, la Secretaría General de Comunicaciones dictó resolución por la que resolvía no iniciar ningún tipo de actuación relacionada con el posible incumplimiento de los niveles de calidad ofrecidos por “Telefónica Transmisión de Datos, S.A.” en relación con el servicio de suministro de conmutación de datos por paquetes o circuitos, en su relación contractual con RIBERNET, Ribereña de Telecomunicaciones, S.L.

Se fundamentaba la citada Resolución en lo siguiente:

“Los artículos 32 y 35 del Reglamento técnico y de prestación del servicio de telecomunicación de valor añadido de suministro de conmutación de datos por paquetes o circuitos, aprobado por el Real Decreto 804/1993, de 28 de mayo, establecen que la Administración de telecomunicaciones fijará los parámetros de medición de la calidad del servicio de suministro de conmutación de datos por paquetes o circuitos, así como que dicha Administración podrá establecer niveles mínimos de calidad para la prestación de dicho servicio. De este modo, se otorga a



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

la Administración, con carácter potestativo, la facultad de imponer los niveles mínimos.

En el contexto de la progresiva liberalización en la prestación de servicios de telecomunicaciones que se ha venido efectuando en los últimos años, el número de operadores con título habilitante para la prestación del servicio de suministro de conmutación de datos por paquetes o circuitos es lo suficientemente amplio como para garantizar una efectiva competencia en el mercado, resultando innecesaria la fijación de índices de calidad en la prestación del servicio. Debido a estas razones la Secretaría General de Comunicaciones no hizo uso de esa facultad.

Por lo tanto, al no haberse establecido los citados parámetros y niveles mínimos de calidad, no resulta posible iniciar actuación alguna por la Secretaría General de Comunicaciones en relación con el supuesto deterioro de la calidad en el suministro de la conexión Frame Relay al que se hace referencia.

En todo caso, el artículo 18.1.a) del Reglamento aprobado por el Real Decreto 804/1993, establece la obligación de que en los contratos relativos al servicio de suministro de conmutación de datos por paquetes o circuitos se recojan los valores de calidad ofertado del servicio, con lo que podrá sustanciarse ante la jurisdicción ordinaria el posible incumplimiento contractual."

Cuarto.- Mediante Resolución del Consejo de esta Comisión de fecha 28 de enero de 1999 recaída en el Expediente 165/99, se procedió a transformar la concesión administrativa MD95/D12, que habilitaba a la entidad denunciada (Telefónica Transmisión de Datos, S.A. Sociedad Unipersonal¹) para la prestación del servicio de suministro de conmutación de datos por paquetes o circuitos otorgada por Resolución de la Dirección General de Telecomunicaciones de 29 de septiembre de 1995, en una Autorización General de Tipo C que habilita a su titular para la prestación de servicios de conmutación de datos por paquetes o circuitos disponibles al público.

Quinto.- Mediante escrito de fecha 2 de agosto de 1999, D. Benjamin Tienda Calvo, actuando en nombre y representación de RIBERNET, ha vuelto a formular ante esta Comisión una denuncia contra Telefónica, S.A. (las facturas objeto de la denuncia han sido emitidas por Telefónica Transmisión de Datos,

¹ En la actualidad "TELEFÓNICA DATA ESPAÑA, S.A. (Vid. Acuerdo de esta Comisión de 13 de mayo de 1999, Expediente 1999/714)



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

S.A. Sociedad Unipersonal¹) que únicamente se diferencia de la denuncia formulada por D^a María Isabel Castillo López el día 8 de septiembre de 1998 en las facturas y las cantidades reclamadas, siendo los conceptos y motivos por los que se reclama de idéntica naturaleza.

II FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La entidad reclamante describe el servicio que origina su reclamación como la contratación con Telefónica, S.A. (en adelante Telefónica) de una “línea Frame Relay (128 kbps)” descripción que, en principio, podría hacer pensar que se trata de un servicio portador de alquiler de circuitos de los definidos por el artículo 2.1 del Reglamento Técnico de prestación del servicio portador de alquiler de circuitos, aprobado por Real Decreto 1558/1995, de 21 de septiembre que lo describe como aquel que *“consiste en el suministro de capacidad de transmisión entre puntos de terminación definidos de red, sin incluir funciones de conmutación”*.

El escrito de reclamación no contiene la información necesaria para poder identificar suficientemente el tipo de servicio objeto de la reclamación. La documentación que se acompaña tampoco identifica directamente el tipo de servicio de que se trata. Por lo tanto, la identificación del mismo deberá realizarse a través de la interpretación conjunta de la reclamación y las copias de las facturas aportadas.

Analizadas las copias de las facturas acompañadas a la reclamación, se ha podido comprobar que el servicio que se le presta a RIBERNET no se limita al suministro de capacidad de transmisión entre puntos de red definidos sin funciones de conmutación, sino que incluye, además de la capacidad de transmisión, otras funciones que el operador del servicio realiza a través de la red suministrada, como son la de conmutación por tramas y la de tratamiento de datos. Así, se deduce del hecho de que en la factura se indique que la línea frame relay que se proporciona, esté dedicada al acceso a internet a través de la red IBERPAC, y de que se proporcione además, el conmutador o “router” necesario para conectarse a infovía.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El artículo 1 de Reglamento técnico y de prestación del servicio de telecomunicación de valor añadido de suministro de conmutación de datos por paquetes o circuitos, aprobado por el Real Decreto 804/1993, de 28 de mayo, (en adelante RCDPC) definía a tal servicio como el consistente en *“la explotación comercial de la transmisión directa de datos desde y con destino a puntos de terminación de una red constituida por servicios portadores, sistemas de conmutación o tratamiento de la información que sean propiedad del concesionario, o cualquier combinación de los anteriores”*.

Por consiguiente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3, en relación con apartado 1 de la Disposición transitoria única de la Orden del Ministerio de Fomento, de 22 de septiembre de 1998, por la que se establecen el régimen aplicable a las autorizaciones generales para servicios y redes de telecomunicaciones y las condiciones que deben cumplirse por sus titulares (en adelante Orden de Autorizaciones Generales), y la Disposición transitoria primera de la Ley 11/1998, General de Telecomunicaciones, y teniendo en cuenta la Resolución de transformación del título habilitante a la que se refiere el antecedente de hecho cuarto de esta Resolución, el servicio objeto de la reclamación que se analiza, debe ser calificado como un servicio de conmutación de datos por paquetes o circuitos disponible al público.

SEGUNDO.- DELIMITACIÓN DEL CONTENIDO MATERIAL DE LA RECLAMACIÓN

La reclamación presentada por Ribernet se fundamenta en un supuesto empobrecimiento en la calidad del servicio que se le presta constituido por “desconexiones y pérdidas de sincronismo”, lo que le produce, a su vez, la merma de la calidad del servicio que Ribernet presta a sus clientes como proveedor del servicio de acceso a internet a través de Infovía Plus.

Como consecuencia de dicha pérdida de calidad, la reclamante solicita que se le abone la cantidad correspondiente a unas facturas ya abonadas por no haberse contemplado en la cuantificación de dichas facturas los períodos de tiempo en los que el servicio ha estado desconectado por causas supuestamente imputables a Telefónica.

En atención a lo anterior cabe significar que el contenido material de la solicitud de Ribernet consiste en la reclamación de la cuantía de la facturación que le ha practicado Telefónica por la prestación del servicio de conmutación de datos por paquetes o circuitos, al no tener en cuenta los períodos de desconexión existentes durante el servicio.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por otra parte, de la propia reclamación se infiere la existencia de unas supuestas deficiencias en la calidad del servicio prestado por el operador del servicio de transmisión de datos disponibles al público, lo que podría conducir a la intervención de oficio por parte del órgano administrativo que, en su caso, resulte competente para la salvaguarda de las condiciones de calidad que deben ofrecer los prestadores del servicio de conmutación de datos por paquetes o circuitos.

TERCERO.- COMPETENCIA DE LA COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Como consecuencia del contenido material de la reclamación, el estudio que a continuación se realiza, se refiere por un lado a la competencia de la esta Comisión para intervenir en la reclamación concerniente a la facturación del servicio y, por otro, a la posible intervención de la misma, en relación con la calidad del citado servicio

A continuación, se analiza los dos supuestos:

- a) Competencia de la CMT en relación con las controversias sobre facturación del servicio de transmisión de datos disponibles al público prestado por los titulares autorizaciones generales de tipo "C".

En aplicación de lo establecido en el artículo 1.Dos.2.b) de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones y en el artículo 4 de la Orden de Autorizaciones Generales) la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ostenta la competencia para la inscripción de los datos del interesado y del servicio en el Registro Especial de Autorizaciones Generales que habilita para prestar el servicio de telecomunicaciones de conmutación de datos por paquetes o circuitos.

En el ejercicio de dicha competencia y de conformidad con lo establecido en el apartado 1 de la Disposición transitoria única de la citada Orden Ministerial, mediante acuerdo de su Consejo, de fecha 28 de enero de 1999, esta Comisión transformó la concesión administrativa MD95/D12, para la prestación del servicio de telecomunicación de valor añadido de "Suministro de conmutación de datos por paquetes o circuitos" otorgada a "Telefónica Transmisión de Datos, S.A." en una autorización general de tipo "C" para prestar el servicio de "Suministro de transmisión de datos por paquetes o circuitos" y procedió a la inscripción de la citada entidad en el Registro Especial de Titulares de Autorizaciones Generales.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por otra parte, según lo establecido en el artículo 7 de la Orden de Autorizaciones Generales, también compete a esta Comisión la facultad de revocar las autorizaciones generales, en determinados casos, por el incumplimiento de forma muy grave de alguna de las condiciones que se establecen en la misma Orden.

En el apartado “Condiciones” de la mencionada resolución de transformación e inscripción, se establece que el titular de la autorización deberá cumplir las condiciones establecidas en la Orden de Autorizaciones Generales y en la normativa vigente que le sean de aplicación. Nótese que ni el artículo 10, que versa sobre la condiciones que deben cumplirse por los titulares de las autorizaciones generales de cualquier categoría, ni el artículo 11, que establece las condiciones especiales para cada categoría, prevén nada en relación con la facturación del servicio.

Analizada la reclamación objeto del presente informe, se comprueba que la misma se basa en la improcedencia de la facturación practicada, al no haberse producido la prestación del servicio en las condiciones de calidad contratadas, lo que se configura como un posible incumplimiento contractual de la relación jurídica privada mencionada anteriormente por parte del prestador del servicio. Por lo tanto, no se fundamenta en la incorrecta prestación del servicio ni en el incumplimiento de las condiciones establecidas en la normativa de telecomunicaciones aplicable a este tipo de servicios.

Por ello, la reclamación planteada se refiere a una relación jurídica privada entre el reclamante y el prestador del servicio, no siendo posible la actuación administrativa de oficio en tales reclamaciones privadas.

b) Competencia de la CMT en relación con la calidad del servicio.

El apartado 3 del citado artículo 10 de la Orden de Autorizaciones Generales impone a los titulares de las autorizaciones la obligación de garantizar a los usuarios los derechos que, como tales, les corresponden, de acuerdo con la Ley General de Telecomunicaciones y el título IV del Reglamento de Obligaciones de Servicio público. El citado precepto continua manifestando que, a estos efectos, los titulares de autorizaciones generales dispondrán de un modelo de contrato que regule las relaciones con sus clientes.

En este sentido, el artículo 53 del Reglamento de Obligaciones de Servicio público (incluido dentro de su Título IV) establece que los usuarios tendrán derecho al uso de los servicios de telecomunicaciones a los que se refiere el artículo anterior (los servicios disponibles al público, entre otros) en los



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

términos que se establezcan en la normativa vigente y, en su caso, en los contratos que celebren con los operadores. Los operadores, continúa el citado precepto, respetarán los niveles de calidad que, de conformidad con este Reglamento y con la Orden de licencias individuales y autorizaciones generales, deban cumplir.

Teniendo en cuenta que ni el Reglamento de Obligaciones de Servicio público, ni la Orden de Autorizaciones Generales ni la Orden de 14 de octubre de 1999 por la que se regulan las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, establecen niveles de calidad en relación con el servicio de conmutación de datos por paquetes o circuitos, hay que concluir que los niveles de calidad a los que está obligado el operador, son los establecidos en el contrato que regule sus relaciones con el cliente.

Consecuentemente, las reclamaciones sobre los niveles de calidad del citado servicio se refieren a relaciones jurídico privadas entre el reclamante y el prestador del servicio por incumplimientos contractuales, no resultando competente esta Comisión sino la Jurisdicción Ordinaria.

De conformidad con los anteriores hechos y fundamentos de derecho, esta Comisión,

RESUELVE

No iniciar intervención alguna a los efectos instados por la entidad solicitante al tratarse la reclamación de un conflicto contractual dirimible ante los Tribunales de la Jurisdicción Ordinaria.

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 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,



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 Mª Vázquez Quintana

Luis Bermúdez Odriozola