



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. JOSÉ GIMÉNEZ CERVANTES, 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 27/00 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 20 de julio de 2000, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la:

RESOLUCIÓN SOBRE LA DENUNCIA FORMULADA POR LA ENTIDAD A&F LOGISTIC, S.L. SOBRE DETERMINADAS IRREGULARIDADES EN LA PRESTACIÓN, POR PARTE DE JAZZTEL, S.A., DEL SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO.

I.- ANTECEDENTES DE HECHO.

PRIMERO.- Con fecha 11 de febrero de 2000, se recibió en esta Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de la entidad A&F LOGISTIC, S.L. (en adelante, LOGISTIC) por el que se ponen en conocimiento de esta Comisión determinados hechos acaecidos en el mes de agosto del pasado año, derivados de su contrato de prestación de servicios con la operadora de telecomunicaciones JAZZTEL, S.A. (en adelante, JAZZTEL). En concreto, se comunica a esta Comisión que durante aproximadamente diez días, los routers instalados por JAZZTEL en la entidad LOGISTIC bloquearon la centralita, impidiendo la comunicación de esta empresa con el exterior.

Según LOGISTIC, entidad dedica a servicios de transporte, *"durante aproximadamente 10 días, los routers que estos señores (se refiere a JAZZTEL) nos instalaron, bloquearon nuestra centralita, imposibilitándonos la*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

comunicación con nuestros clientes y con el exterior en general, ya que entraba una llamada de cada diez, y la que lo conseguía se cortaba, con lo que nos crearon gravísimos problemas, máxime si se tiene en cuenta que somos una agencia de transportes y los teléfonos son imprescindibles para nuestra actividad.... Estuvimos 10 días en esas condiciones con clarísimos trastornos económicos, de imagen, y sobre todo, de comunicación.

Tras varios requerimientos, vía fax y vía correo electrónico, a la operadora para que solucionase el problema, al cabo de los diez días, personal de JAZZTEL retiró todo el material que les habían instalado, procediendo LOGISTIC a "causar baja en su contrato".

Con fecha 23 y 24 de agosto y 22 de noviembre de 1999, LOGISTIC envió tres cartas certificadas a la Secretaría General de Comunicaciones (según se ha podido comprobar por la remisión por parte de LOGISTIC, junto a su escrito, de copias de dichas cartas), en las que se ponían de manifiesto estos problemas y se reclamaba su intervención a fin de solucionarlos.

El 30 de noviembre de 1999, la Secretaría General de Comunicaciones remitió a LOGISTIC un escrito firmado por el Jefe del Servicio de Reclamaciones (copia del cual también fue remitida a la Comisión por LOGISTIC), en el que se le devolvía su escrito de 22 de noviembre a fin de que formulase la reclamación, si lo estimaba conveniente, ante la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. En consecuencia, LOGISTIC procedió a enviar su reclamación a esta Comisión mediante escrito de fecha 15 de enero de 2000, el cual tuvo entrada en el Registro de esta Comisión el 11 de febrero de 2000.

SEGUNDO.- 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 1 de marzo de 2000, comunicándoles que en virtud de la solicitud de intervención presentada, había quedado iniciado el correspondiente procedimiento administrativo.

TERCERO.- En el mismo escrito de iniciación dirigido a LOGISTIC y, al amparo de lo establecido en el artículo 78 de la LRJPAC, se requirió de dicha entidad que remitiese la siguiente información:

- Concreción de los hechos objeto de la reclamación a esta Comisión.
- Acreditación fehaciente, con aportación documental, en su caso, de los hechos alegados en la reclamación de A&F LOGISTIC, S.L..



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Documento en el que se haya formalizado por A&F LOGISTIC, S.L. y JAZZTEL, S.A. el contrato para la prestación del servicio o servicios objeto de la reclamación o, en su defecto, oferta del servicio aceptada por A&F LOGISTIC, S.L..
- Determinación de si se mantiene la prestación del servicio por parte de JAZZTEL, S.A. o si han procedido a la resolución de su contrato.

La entidad requerida contestó al mismo mediante escrito de fecha 8 de marzo de 2000, cuya entrada en el Registro de esta Comisión fue registrada en fecha 13 de marzo de 2000, en el que manifestaba lo siguiente:

- Que el primer escrito que enviaron a esta Comisión fue de fecha 23 de agosto de 1999, tal y como se les había informado telefónicamente en el Negociado al que llamaron para conocer los pasos a seguir. En concreto señala LOGISTIC *"como decimos, nos indicó que enviáramos nuestros escritos a Secretaría General de Comunicaciones, Palacio de Comunicación, Plaza Cibeles s/n 28071 Madrid"*.

Esta alegación se hace a los efectos del comienzo del procedimiento administrativo de referencia, que, a su juicio, debería iniciarse en agosto de 1999, y no el 11 de febrero de 2000, tal y como se le comunicó por esta Comisión.

- En cuanto a la concreción de los hechos objeto de reclamación a esta Comisión y la acreditación fehaciente con aporte documental de los mismos, LOGISTIC vuelve a remitir todos los escritos enviados tanto a la Secretaría General de Comunicaciones como a JAZZTEL y resume su reclamación señalando que *"contratamos a JAZZTEL como operadora, nos instalaron unos routers, hubo un problema técnico que causó el bloqueo de nuestra centralita y no nos atendieron en 10 días con los correspondientes trastornos y perjuicios económicos"*.
- Remite a esta Comisión fotocopia del contrato de prestación de servicios firmado con JAZZTEL.
- Por último, en cuanto a la determinación de si se mantenía la prestación del servicio por parte de JAZZTEL o si se había procedido a la resolución de su contrato, LOGISTIC señala que el contrato fue disuelto el mismo día en que el personal de JAZZTEL retiró los routers de su empresa. Ese día (esto es, el 25 de agosto de 1999), se les entregó un escrito en el que comunicaban a JAZZTEL que causaban baja de su contrato. LOGISTIC adjunta fotocopia de dicho escrito.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

CUARTO.- Examinado el escrito y los documentos adjuntos presentados por LOGISTIC se ha de poner de relieve la siguiente circunstancia:

- La entidad JAZZ TELECOM, S.A., figura en los Registros cuya llevanza corresponde a esta Comisión como titular de una Licencia Individual de tipo B1, como consecuencia del Acuerdo de esta Comisión de fecha 3 de diciembre de 1998, la cual le habilita para la prestación del servicio telefónico disponible al público, mediante el establecimiento o explotación de una red pública telefónica fija en el ámbito nacional.

A los anteriores antecedentes de hecho les son de aplicación los siguientes,

II.- FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO.- EN LO REFERENTE A LA FECHA DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.

Tal y como ha quedado señalado en los antecedentes de hecho, una de las alegaciones de LOGISTIC realizadas en el escrito de contestación al requerimiento de información practicado por esta Comisión, se refiere a la consideración de que la fecha de inicio del presente procedimiento administrativo debía de ser agosto de 1999, y no el 11 de febrero de 2000, pues el primer escrito de dicha entidad fue remitido el 23 de agosto de 1999.

No obstante, ha de reiterarse que la fecha de inicio del presente procedimiento administrativo es el 11 febrero de 2000, fecha en que, por vez primera, tuvo entrada en el Registro de esta Comisión un escrito de dicha entidad. Los anteriores escritos (esto es, los de fecha 23 y 24 de agosto y 22 de noviembre), fueron remitidos, tal y como señala la solicitante y acreditan las copias remitidas, a la Secretaría General de Comunicaciones.

Tratándose la Secretaría General de Comunicaciones de un órgano administrativo distinto de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, los escritos que a dicha Secretaría General de Comunicaciones llegan, no puede entenderse que se han remitido a esta Comisión, salvo que, al amparo de lo establecido en el artículo 38.4 de la LRJPAC se hubiese presentado el escrito de LOGISTIC ante la Secretaría General de Comunicaciones, pero indicándose que dicho escrito iba dirigido a esta Comisión, hecho que no se produjo en el caso que nos ocupa, tal y como se señala en los antecedentes de hecho.

En todo caso, al amparo de lo señalado en la LRJPAC (artículos 42.3.b y 42.4), a los efectos de fijar el inicio de un determinado procedimiento administrativo, ha de tenerse en cuenta la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

registro del órgano competente para su tramitación. Por ello, respecto al procedimiento tramitado por esta Comisión, ha de entenderse que la fecha de inicio del mismo es el 11 de febrero de 2000, fecha en que por primera vez entró en su Registro General el escrito de LOGISTIC.

SEGUNDO.- DELIMITACIÓN MATERIAL DEL OBJETO DE LA RECLAMACIÓN.

La queja presentada ante esta Comisión por LOGISTIC se fundamenta en una supuesta deficiente calidad en la prestación del servicio telefónico contratado, debido a que el router instalado por JAZZTEL para la prestación del servicio telefónico bloqueó su centralita, impidiéndoles la comunicación con sus clientes y sin producirse la reparación de la avería hasta pasados 10 días.

En atención a lo anterior, cabe significar que el contenido material del escrito presentado por LOGISTIC consiste en una reclamación relativa a la calidad en la prestación del servicio telefónico contratado con JAZZTEL. Con objeto de determinar la competencia de esta Comisión para resolver la reclamación planteada resulta necesario analizar, de un lado, qué derechos ostentan los usuarios en materia de calidad en la prestación del servicio telefónico contratado con JAZZTEL, y de otro, qué habilitación competencial ostenta la Administración de Telecomunicaciones en esta materia.

TERCERO.- DERECHOS DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA DISPONIBLE AL PÚBLICO POR JAZZ TELECOM

Como ha quedado acreditado en el Fundamento de Hecho Cuarto, JAZZ TELECOM, S.A. es titular de una Licencia Individual de tipo B1 de ámbito nacional otorgada por Acuerdo del Consejo de esta Comisión de fecha 3 de diciembre de 1998. La citada Licencia le habilita para la prestación del servicio telefónico disponible al público, mediante el establecimiento o explotación de una red pública telefónica fija, exigiéndose a su titular el cumplimiento de las obligaciones a las que se refiere el artículo 35.2 de la LGTel y que se desarrollan en los artículos 7,8,y 9 del mencionado Reglamento (condición 2.20 de la Licencia).

Se ha de destacar que el respeto a las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones se ha configurado en nuestro Ordenamiento Jurídico como un derecho fundamental de los usuarios y una correlativa obligación de los operadores.

En efecto, el artículo 7 del Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

telecomunicaciones, a las demás obligaciones de servicio público y a las obligaciones de carácter público en la prestación de los servicios y en la explotación de las redes de telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio (en adelante, Reglamento del Servicio Universal, R.S.U) incluye el respeto a las condiciones de calidad determinadas reglamentariamente como obligación de servicio público de carácter general que deben cumplir los operadores. Dicho artículo señala lo siguiente:

"En la prestación de los servicios que lleven aparejados obligaciones de servicio público, sin perjuicio de lo establecido en el Título II para cada modalidad de obligación, los operadores deberán cumplir las siguientes obligaciones:

e) Respetar las condiciones de calidad de los servicios establecidos en los términos de este Reglamento."

A este respecto, el artículo 8 del mismo Reglamento -tras señalar que los operadores titulares de licencias¹ deberán sujetarse a las condiciones de calidad en el cumplimiento de las obligaciones de servicio público que tengan impuestas-, establece que las condiciones, los objetivos de calidad y los sistemas de medición de ambos serán fijados por Orden del Ministro de Fomento², previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y audiencia de los interesados.

La Orden Ministerial a la que se refiere el artículo 8 del RSU fue aprobada el 14 de octubre de 1999, bajo el título "Orden de 14 de octubre de 1999 por la que se regulan las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones". Esta Orden Ministerial regula las condiciones y objetivos de calidad en la prestación del servicio telefónico disponible al público y en el servicio de líneas susceptibles de arrendamiento. No obstante, la citada Orden es de aplicación sólo a los operadores a los que se refiere su artículo 2.1, entre los que se menciona, a los *"operadores habilitados para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público que, no teniendo la consideración de dominantes, estén obligados a respetar las obligaciones de servicio público a las que se refiere el artículo 35.2 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, al tener reconocidos genéricamente en su licencia derechos de ocupación de la propiedad pública o privada ..., y hayan transcurrido dieciocho meses desde el otorgamiento de dicha licencia."*

¹ Y, en algunos casos, los titulares de autorizaciones generales.

² Actualmente, tras la aprobación del Real Decreto 696/2000, de 12 de mayo, Ministerio de Ciencia y Tecnología.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Como se deduce de lo anterior, la entidad JAZZ TELECOM no se encuentra obligada reglamentariamente a adaptarse a lo establecido en la citada Orden en cuanto a las condiciones de calidad en la prestación del servicio telefónico disponible al público hasta que transcurran dieciocho meses desde el otorgamiento de su licencia.

Teniendo en cuenta que la licencia de tipo B1 le fue otorgada por esta Comisión el 3 de diciembre de 1998, dicho plazo vencería en junio del presente año, por lo que en el momento en que se produjeron los hechos objeto de la reclamación que nos ocupa, JAZZ TELECOM no estaba obligada, en virtud de lo dispuesto en el Reglamento del Servicio Universal y en la Orden de calidad, a adaptarse a lo dispuesto en la citada Orden. A partir del vencimiento del plazo de los dieciocho meses, conforme a lo establecido en el artículo 12 de la Orden Ministerial de calidad, dicha operadora estará obligada a presentar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información³, los niveles mínimos de calidad del servicio telefónico disponible al público que aplicará en relación a los parámetros del anexo II de la Orden. Estos niveles de calidad deberán comunicarse, asimismo, a esta Comisión, de acuerdo con lo señalado en la Disposición adicional quinta de la Orden.

Finalmente, tras un exhaustivo análisis de las condiciones impuestas en su Licencia, cabe significar la falta de compromisos concretos de calidad incluidos en la Licencia B1 de la que es titular la entidad Jazz Telecom.

CUARTO.- COMPETENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

Conforme a lo establecido en el artículo 35.2 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), el artículo 1.Dos.2.d) de la Ley 12/1997 y el artículo 2 del Reglamento del Servicio Universal, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones es competente para ejercer el control del cumplimiento por los operadores de las obligaciones de servicio público que se impongan a los titulares de redes públicas de telecomunicaciones y de servicios de telecomunicaciones disponibles al público, para lo que podrá dictar las medidas correctoras oportunas.

Concretamente, el artículo 2 del Reglamento del Servicio Universal prevé lo siguiente:

³ Actualmente, tras la aprobación del Real Decreto 696/2000, de 12 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica básica del Ministerio de Ciencia y Tecnología, las funciones de la Secretaría General de Comunicaciones se han asumido por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

“De acuerdo con lo previsto en el artículo 35.2 de la Ley General de Telecomunicaciones, en el artículo 1.dos.2.d) de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones y en la normativa de desarrollo de ésta, corresponde a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones el control del cumplimiento de las obligaciones de servicio público establecidas en este Reglamento. A estos efectos, los operadores estarán obligados a cumplir las resoluciones que, en ejercicio de su función de control, dicte la Comisión.”

De acuerdo con lo señalado anteriormente, el artículo 7 del Reglamento del Servicio Universal incluye en su apartado 1e), la obligación de respetar las condiciones de calidad impuestas reglamentariamente en la prestación de los servicios como una de las obligaciones de servicio público de carácter general que deben cumplir los operadores, siendo esta Comisión a quien correspondería ejercer el control de su cumplimiento y, en su caso, imponer las medidas correctoras que estimase pertinentes.

El ejercicio de esta función de control del cumplimiento de las obligaciones de servicio público, requiere, como no podía ser de otro modo, la existencia de obligaciones de servicio público en materia de calidad impuestas efectivamente al operador en cuestión. No obstante, JAZZ TELECOM -como vimos anteriormente-, en el momento de producirse los hechos objeto de la reclamación que nos ocupa, no tenía impuestas reglamentariamente obligaciones de servicio público en materia de calidad (tal y como especifica el artículo 7 del R.S.U.), cuyo incumplimiento debiera ser objeto de control por parte de esta Comisión.

Por consiguiente, en el supuesto que nos ocupa, no ha queda acreditado incumplimiento alguno de las obligaciones de servicio público de carácter general por parte de JAZZ TELECOM, por cuanto en el momento en que se produjeron los hechos objeto de reclamación, dicha operadora no se encontraba obligada reglamentariamente a cumplir lo previsto en la Orden de 14 de octubre de 1999 en materia de calidad en la prestación del servicio telefónico.

A mayor abundamiento, cabe significar, que por lo respecta a las obligaciones de calidad en la prestación de los servicios, el párrafo 2º del citado artículo 8 del R.S.U. prevé que el incumplimiento de los objetivos de calidad fijados por la Administración para los parámetros estadísticos o para los estimadores de niveles globales de calidad será sancionable en los términos previstos en los artículos 79.11 y 80.1 de la LGTel. Asimismo, el citado precepto establece que, de acuerdo con el artículo 84 de la LGTel, la imposición de sanciones previstas en los artículos mencionados corresponde a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, sin perjuicio de las



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

funciones de denuncia de las “conductas contrarias a la legislación de ordenación de las telecomunicaciones” ante los servicios de inspección de las telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia y Tecnología, que el artículo 1. Dos.m) de la Ley 12/1997 atribuye a esta Comisión.

No obstante, a este respecto se ha de reiterar de nuevo, la falta de acreditación del incumplimiento de obligaciones de calidad en la prestación de los servicios contratados por LOGISTIC, por cuanto en el momento en que se produjeron los hechos objeto de reclamación, JAZZ TELECOM no se encontraba obligada reglamentariamente a cumplir lo previsto en la Orden de 14 de octubre de 1999 en materia de calidad en la prestación del servicio telefónico. De ahí, que los hechos alegados por el reclamante no podrían calificarse como conductas contrarias a la legislación de ordenación de las telecomunicaciones, por lo que no procedería la denuncia a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

En definitiva, teniendo en cuenta que ni el Reglamento del Servicio Universal, 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 requisitos de calidad en la prestación del servicio telefónico por JAZZ TELECOM hasta que no venza el plazo de dieciocho meses desde el otorgamiento de su Licencia, hay que concluir que en el momento de producirse los hechos objeto de reclamación de LOGISTIC los niveles de calidad en la prestación del servicio a los que estaría obligado el operador, serían los establecidos en el contrato que regule sus relaciones con el cliente.

Consecuentemente, las reclamaciones sobre calidad en la prestación del citado servicio se refiere a relaciones jurídico privadas entre el reclamante y el prestador del mismo por incumplimientos contractuales, no resultando competente esta Comisión sino la Jurisdicción Ordinaria. En este sentido, se ha de informar al reclamante del derecho que le asiste de acudir a los tribunales ordinarios y demandar a JAZZTEL por incumplimiento de su contrato de prestación del servicio telefónico, reclamando los correspondientes daños y perjuicios que dicha actuación le ocasionó.

Vistos los citados antecedentes y fundamentos de derecho, esta Comisión,

RESUELVE

Primero.- No iniciar intervención alguna en relación a la reclamación planteada de A&F LOGISTIC, S.L. por falta de habilitación competencial para conocer de la alegada conducta llevada a cabo por la entidad JAZZTEL, S.A.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Segundo.- No proceder a la denuncia de la conducta imputada por A&F LOGISTIC, S.L., ante la inspección de telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia y Tecnología, conforme a la previsión del artículo 1.Dos.2 m) de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las telecomunicaciones, por no estar acreditada, siquiera indiciariamente, conducta alguna que pudiese constituir infracción sancionable por el Ministerio.

Tercero.- Informar al denunciante del derecho que le asiste a ejercer las acciones que estime oportunas ante los órganos competentes 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 presente 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, 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

José Giménez Cervantes