



## **COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

D. JOSE GIMENEZ 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 05/01 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 1 de febrero de 2001, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba la:

**CONTESTACIÓN RELATIVA A LA CONSULTA PLANTEADA POR EL CONSORCIO DE CONSUMO DE LA ZONA DE ELCHE DE LA SIERRA EN RELACIÓN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN DETALLADA PARA LAS LLAMADAS METROPOLITANAS REALIZADAS A TRAVÉS DE TELEFONICA DE ESPAÑA, S.A.U.**

#### **I. OBJETO DE LA CONTESTACION**

La presente contestación se refiere a la consulta presentada ante esta Comisión por el Consorcio de Consumo de la Zona de Elche de la Sierra (Albacete), con fecha de 16 de noviembre de 2000, relativa a la obligatoriedad por parte de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, TSAU), de prestar el servicio de facturación detallada en las llamadas metropolitanas.

El citado Consorcio pretende dar trámite, a través de la presente Consulta, a una reclamación previa presentada por un usuario contra TESAU ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor, de fecha 26-10-2000, al considerar que se menoscaba su derecho a la protección de los intereses económicos cuando, al solicitar la facturación detallada de las llamadas metropolitanas efectuadas (se resalta que son el 90% del total) por parte de la citada compañía, se le indica que la prestación del servicio solicitado se tiene



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

que contratar por parte del usuario con un coste adicional de 500 ptas./mes. El citado Consorcio formula a este respecto las siguientes cuestiones:

En primer lugar, partiendo de lo estipulado en el Art. 14.2. de la Directiva 98/10/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en la que se establece que "deberá ofrecerse al usuario un nivel básico de detalle en las facturas sin cargo adicional alguno. Cuando proceda, podrán ofrecerse otros niveles de detalle a los abonados a tarifas razonables o gratuitamente. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán establecer el nivel básico de facturación detallada", se pregunta si se debe incluir dentro del concepto "nivel básico de detalle" a las llamadas metropolitanas, sobre todo teniendo en cuenta que sobre el total de llamadas efectuadas este tipo supera el 90% del total.

En segundo lugar, se cuestiona si, en caso negativo, se encuentra determinada la tarifa razonable a aplicar en caso de solicitar este nivel de detalle. Y por último, se plantea si existe alguna normativa nacional en la que se establezca " el nivel básico de facturación detallada".

### II. COMPETENCIA DE LA COMISIÓN

Esta Comisión es competente para evacuar la presente consulta según lo dispuesto en el artículo 29 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, el cual habilita a esta Comisión para resolver las consultas que puedan formularle las asociaciones de consumidores y usuarios.

### III. ANALISIS DEL OBJETO DE LA CONSULTA

Teniendo en cuenta que la consulta formulada por el Consorcio de Consumo se refiere al servicio de telefonía vocal es preciso analizar la cuestión a la luz de la normativa europea y nacional al respecto. A mayor abundamiento, se examinará la experiencia normativa de otros países miembros de la Unión Europea.

#### 1. Obligación de tarificación detallada en la prestación del servicio de telefonía vocal en el marco de la Directiva 98/10

La Directiva 98/10/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de febrero de 1998 sobre la aplicación de la oferta de red abierta (ONP) a la telefonía vocal y sobre el servicio universal de telecomunicaciones en un entorno competitivo regula en el artículo 14 (incluido en el capítulo III dedicado a las disposiciones específicas relativas a los organismos que suministran redes públicas de telefonía fija o móvil y servicios telefónicos disponibles al público), las obligaciones de facturación detallada, restricción selectiva de llamadas y marcación por tonos. En el apartado 1º del mencionado artículo, se establece que "*los Estados Miembros podrán designar uno o varios operadores*



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*para proveer estas facilidades a la mayoría de los usuarios del teléfono antes del 31 de diciembre de 1998, y para garantizar que estén a disposición del público en general no más tarde del 31 de diciembre de 2001”.*

Por lo que se refiere a las obligaciones sobre facturación detallada, el apartado 2º del artículo 14 especifica que *“sin perjuicio de las exigencias de la legislación pertinente sobre protección de datos personales y la intimidad ....., las facturas presentarán un nivel de detalle que haga posible la comprobación y el control de los gastos generados por el uso de la red pública de telefonía fija y/o los servicios públicos de telefonía fija”.*

Asimismo, dicho apartado dispone que *“Deberá ofrecerse al usuario un nivel básico de detalle en las facturas sin cargo adicional alguno. Cuando proceda, podrán ofrecerse a otros niveles de detalle a los abonados a tarifas razonables o gratuitamente. Las autoridades nacionales de reglamentación podrán establecer el nivel básico de facturación detallada. “*

Nótese que la directiva europea, de un lado, no distingue entre los operadores de redes públicas y telefonía a los que van dirigidas las obligaciones de facturación detallada (si son o no dominantes en dicho mercado). De otro, la directiva prevé la obligación de que se ofrezca un nivel de detalle básico en la facturación telefónica de forma gratuitamente, pudiendo ofrecerse, cuando proceda, otros niveles de detalle en la facturación a precios razonable. La directiva deja en manos de las autoridades nacionales de reglamentación la facultad de establecer cuál es el nivel básico de facturación detallada, el cual según lo previsto en el mismo artículo, debe hacer posible la comprobación y el control de los gastos generados por el uso de la red.

### 2. Obligación de tarificación detallada en la prestación del servicio de telefonía vocal en el marco de la Ley 11/1998, de 24 de abril, y normativa de desarrollo.

Lo dispuesto en el artículo 14 de Directiva mencionada fue traspuesto a la legislación nacional por la normativa de desarrollo de la LGTel. En particular, se ha de señalar lo previsto en el artículo 57.2 del Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo al servicio universal de 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 mediante Real Decreto 1.736/1998, de 31 de julio. Esta disposición ha previsto que *“los operadores del servicio telefónico disponible al público que tengan la consideración de dominantes deberán suministrar a sus abonados la*



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*facturación detallada por los servicios que prestan, en los términos establecidos en este Reglamento y en la normativa que sea de aplicación”.*

Aunque el citado artículo no establece la forma en la que se debe proveer este servicio, el artículo 66 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, determina que el Secretario General de Comunicaciones, mediante Resolución, establecerá las modalidades de facturación detallada. Así es, dicho artículo establece que *“los abonados tendrán derecho a recibir facturas no detalladas cuando así lo soliciten a los operadores que ...tengan la obligación de prestar dicho servicio”*, y añade que *“por resolución del Secretario General de Comunicaciones se fijarán las distintas modalidades de facturación detallada que los abonados pueden solicitar a los operadores..”*.

La mencionada resolución no ha sido aún emitida. No obstante, el hecho de que, hasta la fecha, no se haya adoptado tal resolución, no implica que los operadores declarados dominantes no estén obligados a cumplir la obligación de facturación detallada, sino que únicamente amplía su margen de discrecionalidad para cumplirla.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha de concluir que los operadores dominantes, en nuestro caso TSAU, estarán obligados a ofrecer facturación detallada por los servicios telefónicos que presten. Ahora bien, dicha normativa no especifica que ello deba ser ofrecido gratuitamente. A este respecto, el derecho europeo establece que deberá ofrecerse a los usuarios un nivel básico de detalle en las facturas *“sin cargo adicional alguno”* y que, cuando proceda, podrá ofrecerse otros niveles de detalle a los abonados a precios razonables. Por lo tanto, la cuestión a resolver, en el caso objeto de la presente consulta, se centra en examinar si la normativa nacional ha establecido el nivel mínimo de detalle de las facturas que deba ofrecerse gratuitamente.

A este respecto, la Orden Ministerial de 31 de Julio de 2000, publicada en el B.O.E. de 1 de Agosto del mismo año, dispone la publicación del acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos del 27 de julio, por el que se establece un nuevo marco regulatorio de precios para los servicios prestados por TESAU.

En el apartado 1 del nuevo Marco regulatorio se establece cómo han de ser tratados el Servicio telefónico fijo y las llamadas de fijo a móvil. En el subapartado 1 se establece el modelo de límites máximos de precios anuales, con un detalle conceptual en el anexo I. El subapartado 2 contempla al resto de conceptos tarifarios del servicio telefónico fijo, que se someten a la regulación de precios máximos. En el Anexo II de la citada O.M. se especifica qué conceptos se incluyen en tal subapartado 2.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Dicho lo anterior, el punto 1.10.5 del Anexo II trata sobre el concepto "Facturación detallada del tráfico metropolitano", tanto en su cuota de alta como el cargo por apunte. Por consiguiente, el nuevo marco regulatorio considera que el servicio objeto de la presente consulta habrá de someterse al régimen de precios máximos. Como se señala en el punto 1 del Anexo II, los precios máximos de partida *"se corresponderán con los vigentes en el momento de entrada en vigor del presente acuerdo"*. El mecanismo de modificación de tales precios se describe también en dicho punto: *"Dentro de los límites fijados TESAU comunicará a los Ministerios de Economía y de Ciencia y Tecnología, a la CMT, al Consejo de Consumidores y Usuarios y a los usuarios afectados las modificaciones de los precios de los servicios al menos con quince días de antelación a su aplicación efectiva"*.

La tarifa que ha de aplicarse al efecto viene establecida en la Orden Ministerial última que establezca las tarifas vigentes del Servicio en el momento de entrada en vigor del presente acuerdo. En referencia a la Facturación detallada del tráfico metropolitano, habría que remontarse a la O.M de 31 de julio de 1998 de reequilibrio tarifario de servicios prestados por "Telefónica, Sociedad Anónima" (en la actualidad, TESAU). En el subapartado 12.5 se establece una Cuota de alta de 2.000 ptas. y un cargo por apunte de una peseta, con un mínimo de 500 ptas. También se especifica que *"las facturas detalladas que superen las 15 hojas podrán ser entregadas por TESAU en soportes distintos al papel, siendo responsabilidad del cliente la disposición de los equipos precisos de lectura. TESAU comunicará a la Secretaría General de Comunicaciones (en la actualidad, habrá de entenderse que será la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Comunicación) las características técnicas del soporte de dicha comunicación"*.

De lo anteriormente informado se ha de concluir que, TSAU se encuentra obligada, sobre la base de lo dispuesto en el artículo 57.2 del RSU, a ofrecer a sus abonados la facturación detallada de los servicios que presta, sin perjuicio de que deba ofrecer un nivel básico de detalle de forma gratuita y otros niveles de detalle previo pago de un precio razonable. Según se deduce de lo dispuesto en la Orden ministerial de 31 de julio de 2000, el servicio de facturación detallada de tráfico metropolitanos se encuentra sometido al régimen de precios máximos, por lo que se excluye de dicho régimen y, por tanto, del pago del precio correspondiente, la prestación del servicio de facturación de llamadas para el resto del tráfico telefónico (larga distancia).

Asimismo, se ha de señalar que en el mecanismo de regulación definido como "régimen de precios máximos", en el cual se incluye el servicio de facturación detallada de llamadas metropolitanas, la única intervención de la Autoridad Regulatoria al efecto es la de recibir comunicación, como mínimo, 15 días antes de su aplicación efectiva.



## COMISIÓN DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 M<sup>a</sup> Vázquez Quintana

José Gimenez Cervantes