



COMISION 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 nº 02/01 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 18 de enero de 2001, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba la:

CONTESTACIÓN A LA CONSULTA PLANTEADA POR LA ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS SOBRE LAS CONDICIONES DE CALIDAD Y PRESTACIONES QUE COMPRENDE EL SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES.

I. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL ACUERDO.

Con fecha 30 de octubre de 2000, ha tenido entrada en el Registro de esta Comisión escrito de la Organización de Consumidores y Usuarios (en adelante, OCU), por el que expone que ha recibido una reclamación presentada por varios de sus asociados relativa a la existencia, en la zona rural en que dichos asociados habitan, de problemas técnicos relativos a la línea telefónica y al acceso a Internet. En la mencionada reclamación, cuya copia acompaña al escrito remitido por la OCU, se manifiesta, básicamente, lo siguiente:

- Que en la finca "La Melusa", sita en el término municipal de Tamarite de Litera (Huesca), existe una "*línea de teléfono convencional*" que cubre el servicio telefónico que se presta a las oficinas de la Confederación Hidrográfica del Ebro que están instaladas en dicha finca, y que, por su



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

parte, *“con motivo, hace unos años, de la política de equiparación de precios de los teléfonos instalados en el medio rural con los instalados en las zonas urbanas”,* seis particulares con residencia en la mencionada finca, solicitaron la instalación de línea telefónica, lo que se realizó mediante tecnología TRAC (Teléfono Rural de Acceso Celular), *“a pesar de que la instalación de postes y cable llega hasta la misma finca, pero –se expone por los reclamantes- se nos comunicó que el cableado no estaba preparado para atender a más usuarios y que si en esta zona se iba incrementando el número de abonados, como así ha sido, se adaptaría la línea”.*

- Que, desde entonces, se han producido numerosas quejas relativas al mal funcionamiento de los aparatos de tecnología TRAC instalados (*“ruidos, cortes, no disponer de línea en muchos momentos”*) y a la falta de ciertos servicios (*“llamada a tres, contestador automático,...”*), considerando que existe discriminación respecto a los demás abonados del servicio telefónico prestado por Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, TESAU), ya que –se afirma- *“nuestros pagos sí son iguales”* a los de dichos abonados.
- Que, con el tipo de línea de que se dispone (TRAC), no es posible conectarse a Internet de una *“forma mínimamente aceptable”*. En concreto, se expone el caso de uno de los reclamantes que afirma que intentada la conexión a Internet, aun utilizando una velocidad extremadamente lenta, *“se corta constantemente”*. Asimismo, se expresa que el Colegio Público de Infantil y Primaria “San Isidro”, que también se encuentra ubicado en la finca “La Melusa”, ha solicitado con fecha 11 de febrero de 2000 una línea telefónica para conexión a Internet, lo que se ha solicitado de conformidad al convenio que TESAU tiene –según se manifiesta- *“con el Ministerio de Educación a través del programa “EDUCARED”*.

Expuesta esta situación, la OCU solicita informe que aclare *“si existe obligación por parte de Telefónica de establecer un servicio en el que se establezcan unos mínimos de calidad y si puede imputarse a la misma la responsabilidad por los perjuicios ocasionados a los usuarios”*.

El presente acuerdo, que tiene por objeto dar respuesta a la consulta planteada (informando sobre las condiciones de calidad y prestaciones que comprende el servicio universal de telecomunicaciones), se emite al amparo de la letra a) del artículo 29.2 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, precepto que señala que corresponde a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones resolver las consultas que puedan formularle las asociaciones de consumidores y usuarios.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

II. SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA DISPONIBLE AL PÚBLICO COMO UNA DE LAS GARANTÍAS DEL SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES.

El artículo 37.1 de la Ley 11/98, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), define el concepto de “servicio universal de telecomunicaciones” de la siguiente forma:

“Se entiende por servicio universal de telecomunicaciones, el conjunto definido de servicios de telecomunicaciones con una calidad determinada, accesibles a todos los usuarios con independencia de su localización geográfica y a un precio asequible. En la determinación de los conceptos de servicio accesible y precio asequible, se tomará en consideración, especialmente, el hecho insular.”

El párrafo segundo del citado precepto establece lo siguiente:

“Inicialmente, bajo el concepto de servicio universal de telecomunicaciones, se deberá garantizar, en los términos que reglamentariamente se determinen:

a) Que todos los ciudadanos puedan recibir conexión a la red telefónica pública fija y acceder a la prestación del servicio telefónico fijo disponible para el público. La conexión debe ofrecer al usuario la posibilidad de emitir y recibir llamadas nacionales e internacionales y permitir la transmisión de voz, fax y datos.”

En desarrollo de la anterior previsión legal, el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la LGTel 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 (en adelante, Reglamento de obligaciones de servicio público), aprobado por Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, dispone en su artículo 12:

“Para la consecución de los objetivos de cohesión económica y social y de igualdad territorial, dentro del servicio universal de telecomunicaciones y de acuerdo con el artículo 37.1 de la Ley General de Telecomunicaciones, se deberá garantizar, inicialmente:

*a) Que todos los ciudadanos, en todo el territorio nacional, puedan conectarse a la red telefónica pública fija y acceder a la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público. **La conexión debe ofrecer al usuario la posibilidad de emitir y de recibir servicios nacionales e internacionales de voz, fax y datos.***
(...)”

Del tenor de la normativa vigente que se ha expuesto se desprende con claridad el derecho de todos los ciudadanos, con independencia de su localización geográfica, y en condiciones de no discriminación, a la conexión a



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

la red telefónica pública fija y al acceso al servicio telefónico fijo disponible al público, como prestaciones que forman parte del servicio universal.

III. SOBRE LAS PRESTACIONES QUE COMPRENDE EL SERVICIO UNIVERSAL Y SOBRE LOS NIVELES MÍNIMOS DE CALIDAD DEL MISMO.

El derecho que tienen todos los ciudadanos, conforme al régimen jurídico relativo al servicio universal de telecomunicaciones, a la conexión a la red telefónica pública fija y al acceso al servicio telefónico fijo disponible al público, se configura como un derecho que debe ser satisfecho con unas determinadas condiciones, condiciones que se refieren tanto a las prestaciones que comprende el derecho de acceso a la red telefónica pública fija como a la calidad con que dichas prestaciones se deben realizar.

III.1. Prestaciones que comprende el servicio universal de telecomunicaciones.

Tales prestaciones se hallan expresamente establecidas en el artículo 13 del Reglamento de obligaciones de servicio público. Este precepto, que, encuadrado en la Sección relativa a la *“Delimitación del servicio universal”*, se refiere al *“Acceso a la red telefónica pública fija”*, señala en sus dos primeros párrafos:

“Los usuarios a los que se proporcione una conexión a la red telefónica pública fija deberán tener la posibilidad de:

- a) Conectar y utilizar equipos terminales adecuados, de conformidad con la normativa aplicable.*
- b) Acceder a los servicios de consulta telefónica sobre información de la guía telefónica.*

La conexión proporcionada deberá permitir a los usuarios efectuar y recibir llamadas nacionales e internacionales de voz, telefax grupo III, de conformidad con las recomendaciones de la serie T de la UIT-T y datos a una velocidad, como mínimo, de 2.400 bps, con arreglo a las recomendaciones de la serie V de la UIT-T y acceder al resto de los servicios disponibles para el público que se presten por medio de la citada red.

De acuerdo con este precepto, el servicio universal de telecomunicaciones que la normativa vigente garantiza a todos los ciudadanos se refiere a la conexión a una determinada red de telecomunicaciones, la red telefónica pública fija, y al acceso, por medio de la conexión a dicha red, a unas determinadas prestaciones, que comprenden la posibilidad de emitir y de recibir servicios nacionales e internacionales de voz, de fax, según las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones que se



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

determinan en el mencionado artículo 13 del Reglamento de obligaciones de servicio público, y de datos a la velocidad mínima de 2.400 bps.

También en lo concerniente a las condiciones para la prestación de esta garantía que el servicio universal supone, el artículo 54 del mencionado Reglamento afirma:

“Los operadores que tengan impuestas obligaciones de servicio público y los que tengan la consideración de dominantes deberán facilitar a todos los usuarios el acceso a la red pública telefónica en el ámbito geográfico en el que actúen en condiciones de igualdad, transparencia y no discriminación, en los términos que se deriven de su título habilitante.

Las personas que soliciten el acceso al servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a conocer la fecha prevista para satisfacer su solicitud, de acuerdo con los planes del operador. Asimismo tendrán derecho al acceso, gratuito, tanto al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número 112 como a otros servicios que normativamente se determinen, en los términos establecidos en el artículo 39 de este Reglamento.

Los solicitantes a los que se refiere el párrafo anterior tendrán derecho a conectar y utilizar equipos terminales adecuados y a acceder a los servicios de consulta de números de abonados.”

III.2. Niveles mínimos de calidad en la prestación del servicio universal de telecomunicaciones.

En lo relativo a las condiciones de calidad del servicio universal, la normativa española se ha atendido a las previsiones que, en relación con esta materia, se recogen en la normativa comunitaria.

a) Normativa comunitaria:

La Directiva 98/10/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, se ocupa de la aplicación de la oferta de red abierta (ONP) a la telefonía vocal, así como del servicio universal de telecomunicaciones en un entorno competitivo. Esta Directiva contiene ciertas previsiones relativas a la calidad en la prestación de los servicios de telefonía disponibles al público. En concreto, en el apartado 1 de su artículo 12 se prevé que *“Los Estados miembros tendrán la capacidad para establecer la calidad de los servicios a que se refiere la presente Directiva para los organismos de redes públicas de telefonía fija y/o servicios públicos de telefonía fija con arreglo a los procedimientos establecidos en el presente artículo”.*

En cuanto a los procedimientos a que se refiere el artículo 12, el apartado 2 de este artículo establece, de un lado, que los Estados miembros impondrán a los operadores que tengan peso significativo en el mercado o que hayan sido designados conforme al artículo 5 de la Directiva, las *definiciones y métodos de*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

medida de la calidad a que se refiere al anexo III de la Directiva (que, por su parte, remite a la norma ETSI ETR 138).

De otro, se permite que se impongan dichas definiciones y métodos a los demás operadores cuando se hayan mantenido en la prestación del servicio durante un determinado período de tiempo. Tal y como resulta del apartado 4 del artículo 12 de la Directiva aludida, la finalidad de dicha medida consistiría en hacer comparables los datos de calidad de los diferentes operadores. En concreto el artículo 12.2 de la Directiva 98/10/CE señala:

“Las autoridades nacionales de reglamentación velarán por que los organismos que tienen peso significativo en el mercado o que han sido designados de conformidad con el artículo 5 comiencen a conservar información actualizada relativa a su rendimiento basada en los parámetros, definiciones y métodos de medida establecidos en el anexo III. Las autoridades nacionales de reglamentación también tendrán capacidad para pedir que otros organismos que hayan suministrado redes públicas de telefonía fija y/o servicios públicos de telefonía fija durante más de dieciocho meses hagan lo mismo. Deberá facilitarse esta información a la autoridad nacional de reglamentación cuando ésta lo solicite.”

Finalmente, el apartado 3 del artículo 12 de la Directiva 98/10/CE permite que las autoridades nacionales impongan *unos objetivos concretos de rendimiento* a los operadores con peso significativo o que estén obligados, conforme al artículo 5, a satisfacer las solicitudes razonables de conexión a la red telefónica pública fija y acceso al servicio telefónico fijo disponible al público, como prestación incluida en el servicio universal de telecomunicaciones. El párrafo primero del artículo 12.3 de la mencionada Directiva señala:

*“Cuando proceda, y, en particular, teniendo en cuenta las opiniones de las partes interesadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24, **las autoridades nacionales de reglamentación** velarán por que se publiquen de conformidad con el apartado 4 del artículo 11 los datos de rendimiento a que se refiere el apartado 1 y **podrán establecer objetivos de rendimiento para los organismos suministradores de redes públicas de telefonía fija que o bien tengan un peso significativo en el mercado o bien hayan sido designados de conformidad con el artículo 5 cuando tales objetivos no existan todavía.**”*

b) Normativa española:

La normativa española ha traspuesto las previsiones relativas a la calidad del servicio telefónico que se contienen en la Directiva 98/10/CE mediante el Reglamento del Servicio Universal y la Orden de Calidad. Estas previsiones, como se ha expuesto, se refieren tanto al establecimiento de unos determinados parámetros de medición de la calidad como a la posibilidad de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

imponer unos ciertos objetivos de rendimiento a los operadores que tengan la consideración dominantes o que estén obligados a satisfacer el servicio universal de conexión a la red telefónica pública fija y acceso al servicio telefónico fijo disponible al público.

En concreto, respecto de los parámetros de medición de la calidad del servicio telefónico, el anexo I del mencionado Reglamento recoge los *“Indicadores para la medición de la calidad de los servicios de telefonía disponibles al público”*, remitiendo a las *definiciones y métodos de medida* correspondientes a ETSI ETR 138, a los que, asimismo, remitía el anexo III de la Directiva 98/10/CE.

Por lo que se refiere a la posibilidad, a que aludía la normativa comunitaria, de que se impusieran unos niveles concretos de calidad, que actuarían de mínimo, a los operadores obligados a atender las solicitudes de acceso al servicio universal de telecomunicaciones, la disposición transitoria primera del reglamento (sobre *“Régimen transitorio aplicable al servicio universal y a los servicios obligatorios”*) señala en su apartado 4:

“Las condiciones de calidad para la prestación del servicio universal y de los servicios obligatorios a los que se refiere el artículo 40.2.b) de la Ley General de Telecomunicaciones, serán, inicialmente, las establecidas en los contratos concesionales para los operadores, que, a la entrada en vigor de este Reglamento, tengan título habilitante para la prestación del servicio telefónico disponible para el público y para la explotación de redes públicas de telecomunicaciones.

Para el servicio telefónico disponible al público, las condiciones de calidad que figuran en los contratos a los que se refiere el párrafo anterior deberán, en el plazo de un año desde la entrada en vigor de este Reglamento –6 de septiembre de 1998- acomodarse a las que se establezcan mediante Orden ministerial, teniendo en cuenta lo dispuesto en el anexo.”

De este modo, si bien, inicialmente, en materia de condiciones de calidad del servicio universal para la conexión a la red telefónica pública fija y acceso al servicio telefónico fijo disponible al público, se establecía la aplicación exclusiva de las normas contenidas en los contratos concesionales, con la entrada en vigor de la Orden del Ministerio de Fomento de 14 de octubre de 1999, por la que se regulan las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones (en adelante, Orden de calidad), resultan de aplicación las previsiones de calidad contenidas en dicha Orden. Estas se atiene a los parámetros ETSI ETR 138, a los que se remite el anexo del Reglamento.

Transcurrido, por tanto, el período a que se refiere el apartado 4 de la disposición transitoria primera del Reglamento de obligaciones de servicio



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

público, -período durante el cual era de aplicación el régimen transitorio que se preveía en dicha disposición-, se ha de aplicar en la actualidad el régimen que se recoge en el articulado del Reglamento, que en materia de calidad del servicio universal –y, en particular, en relación con el plazo para el suministro de la conexión inicial a la red telefónica pública fija y garantías de continuidad en la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público- se remite a la Orden Ministerial de calidad que se prevé en el artículo 8 del Reglamento.

Ello se deduce no sólo de lo dispuesto en la Disposición Transitoria Primera del Reglamento de Servicio Universal, sino también del artículo 11 (párrafo primero) del Reglamento al señalar que *“En relación con la calidad en la prestación del servicio universal y con la accesibilidad y el carácter asequible del precio, se estará a lo dispuesto en el artículo 8 y en este capítulo”*. En este mismo sentido, por lo que se refiere al acceso a la red telefónica pública fija como prestación garantizada por el servicio universal de telecomunicaciones, el artículo 13 del mencionado Reglamento prevé que *“Los plazos máximos para el suministro de la conexión inicial y las garantías de continuidad del servicio se fijarán en la Orden a la que se refiere el artículo 8”*. Por último, en el artículo 8 se señala en el párrafo segundo de su apartado 1 que *“Las condiciones, los objetivos de calidad y los sistemas de medición de ambos serán fijados por Orden del Ministerio de Fomento, previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y audiencia a los interesados, sin perjuicio de lo establecido en la disposición transitoria primera. En dicha Orden podrán fijarse objetivos de calidad superiores a los impuestos en las que regulen las licencias individuales y las autorizaciones generales”*.

Según resulta de lo expresado en la Exposición de Motivos de la Orden de calidad y de lo dispuesto en el artículo 1 de la misma, es objeto de la Orden la fijación de sistemas de medición de calidad y de niveles mínimos de la misma, de acuerdo con lo previsto en el artículo 8 del Reglamento de obligaciones de servicio público, así como establecimiento de las condiciones de calidad para los operadores que tengan la consideración de dominantes, o para los que no tengan dicha condición pero hayan transcurrido dieciocho meses desde el otorgamiento de la licencia que les habilite para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público, tal como se preveía en la Orden de 22 de septiembre de 1998, sobre régimen aplicable a las licencias individuales.

El artículo 9 de la Orden de calidad establece los **niveles mínimos** de calidad para los proveedores del servicio telefónico fijo que tengan la consideración de dominantes, tomando en consideración unos parámetros que coinciden con los que se recogen en el anexo I de la Orden. Se trata de unos niveles que, como mínimo, deben cumplir los operadores dominantes en la provisión del servicio telefónico. Dichos niveles están configurados para su consideración de una forma global, imponiéndose, para un determinado parámetro, el respeto a un cierto valor medio o el respeto a un determinado valor en cierto porcentaje de casos que actuaría como mínimo.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Pues bien, tales niveles mínimos de calidad son de aplicación –como vimos– a la prestación del servicio universal por los proveedores del servicio telefónico fijo que tengan la consideración de dominantes. Aunque el párrafo segundo del artículo 1.1 de la Orden de calidad señala que *“No es objeto de esta Orden la fijación de las condiciones y objetivos de calidad del servicio relativos al servicio universal y a los servicios obligatorios, los cuales se establecerán en su normativa específica”*, lo anterior debe interpretarse conforme a las prescripciones contenidas en el Reglamento de obligaciones de servicio público, a las que anteriormente se ha hecho referencia. Así, en consonancia con la normativa del Reglamento se ha de entender que dicho párrafo remite a una normativa específica para fijación de *“condiciones”* y *“objetivos de calidad”* en materia de servicio universal cuando éste sea prestado por un operador no dominante o si se considera necesario imponer condiciones especiales al dominante.

De conformidad a todo lo señalado anteriormente, queda patente que el ordenamiento jurídico español asegura a todo ciudadano el derecho a la prestación del servicio universal de telecomunicaciones, y que, dentro del conjunto definido de garantías que lo integran, delimitadas en la Ley, se incluye el acceso a la red telefónica pública fija y la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público, con unas determinadas prestaciones y unas ciertas condiciones de calidad.

En consecuencia, los vecinos de la finca “La Melusa” tienen derecho al acceso a la red telefónica pública fija y a la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público en las condiciones que se establecen en la normativa vigente aplicable a esta materia; en concreto, con la posibilidad de emitir y recibir servicios nacionales e internacionales de voz, telefax grupo III (de conformidad con las recomendaciones de la serie T de la UIT-T) y datos a una velocidad, como mínimo, de 2.400 bps, con arreglo a las recomendaciones de la serie V de la UIT-T, así como con la posibilidad de acceder al resto de los servicios disponibles para el público que se presten por medio de la mencionada red. Dicho derecho deberá serles satisfecho en un plazo razonable.

IV. OPERADOR OBLIGADO A PRESTAR EL SERVICIO UNIVERSAL.

La disposición transitoria tercera de la LGTel determina quién es el operador inicialmente dominante obligado a prestar las garantías que comprende el servicio universal. A este respecto manifiesta:

“A los efectos de la prestación del servicio universal y de acuerdo con lo señalado en el artículo 38.1, se entenderá que el operador inicialmente dominante es “Telefónica de España, Sociedad Anónima”. No obstante, durante el año 2005, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

determinará si, a partir del 1 de enero del año 2006, la citada sociedad conserva o no, en cada ámbito territorial, la consideración de operador dominante.”

Los artículos 20 y 21 del Reglamento de obligaciones de servicio público regulan los procedimientos de designación de operador para la prestación del servicio universal; pero se salva el régimen transitorio previsto en la Ley:

“De conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria tercera de la Ley General de Telecomunicaciones, el operador inicialmente designado para la prestación del servicio universal, hasta el 31 de diciembre de 2005, es “Telefónica de España, Sociedad Anónima”. Transcurrido dicho plazo, será de plena aplicación lo establecido en el artículo 21, sin que el citado operador tenga derecho a indemnización.” (Disposición transitoria tercera del Reglamento)

De acuerdo con esta normativa transcrita, resulta que TESAU se halla obligada a proporcionar, en todo el territorio nacional, el acceso a la red telefónica pública fija y a prestar el servicio telefónico fijo disponible al público en las condiciones mínimas relativas a las prestaciones, calidad y tiempo de suministro a las que se ha hecho referencia, y, particularmente, por tanto, se halla obligada a prestar el servicio en dichos términos a los vecinos de la finca “La Melusa”, sita en el municipio de Tamarite de Litera (Huesca).

V. SOBRE LA POSIBILIDAD DE QUE TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. DENIEGUE UNA SOLICITUD DE ACCESO AL SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES.

El artículo 13 del Reglamento de obligaciones de servicio público, precepto al que ya se ha hecho alusión, contempla ciertos casos en que, no obstante todo lo anterior, el operador con obligación de prestar el servicio universal puede denegar una solicitud para acceder –con las prestaciones que dicho acceso incluye– al servicio telefónico fijo disponible al público; pero el supuesto que contempla se refiere tan sólo al caso de que la solicitud formulada por el que habría de ser el usuario del servicio no sea razonable y que, por tal razón, el operador haya obtenido autorización previa del Ministerio para poder rechazar la solicitud. El último párrafo del precepto mencionado señala:

“En todo caso, los operadores con obligaciones de prestación del servicio universal deberán satisfacer las solicitudes razonables de conexión a la red telefónica pública fija y de acceso a los servicios disponibles para el público de telefonía fija, garantizando las prestaciones contempladas en los apartados anteriores. Sólo podrá denegarse la solicitud por las causas previstas en este Reglamento y demás normativa vigente en cada momento o previa autorización



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

del Ministerio de Fomento –hoy, debe entenderse Ministerio de Ciencia y Tecnología-, a petición del operador que considere que una solicitud no es razonable.”

Por tanto, sólo en el supuesto de falta de razonabilidad (supuesto en el que se ha de contar con autorización previa del Ministerio de Ciencia y Tecnología), puede TESAU negarse a atender una solicitud de conexión a la red telefónica pública fija.

A propósito de la razonabilidad de la solicitud, cumple señalar que esta Comisión viene considerando razonables solicitudes de conexión a la red telefónica pública fija formuladas desde diferentes municipios del territorio nacional, a fin de dar acceso a sus vecinos al servicio telefónico fijo disponible al público. Así, la Resolución de 30 de septiembre de 1999, sobre solicitud de intervención presentada por la asociación para el desarrollo de Montoro de Mezquita (Teruel), recae sobre un supuesto relativo a la solicitud de varios vecinos del municipio de instalación de una línea telefónica residencial. En la Resolución esta Comisión ha manifestado:

“Es precisamente el carácter “de minimis” que presentan las prestaciones configuradas como obligaciones de servicio universal lo que permite concluir que, en principio, el cumplimiento de las mismas es siempre preceptivo, a menos que la solicitud formulada al operador carezca de la necesaria y suficiente razonabilidad.”

(...) En el supuesto que nos ocupa las solicitudes formuladas al operador inicialmente dominante presentan un carácter razonable. En consecuencia, debe entenderse garantizado, en los términos señalados por el legislador, el derecho de los vecinos de Montoro de Mezquita en lo referente a la conexión a la red telefónica pública fija y a la efectiva prestación del correspondiente servicio telefónico disponible al público.”

Igualmente, en la Resolución de 2 de diciembre de 1999, sobre solicitud de intervención presentada por el Consell Comarcal de Berguedà (Barcelona), en un supuesto relativo a la inutilización de múltiples líneas telefónicas fijas de la red telefónica pública fija como consecuencia de incendios forestales, la Comisión resuelve: *“Telefónica está obligada a prestar el acceso a la red telefónica pública fija en la comarca del Berguedà en las condiciones que establece el artículo 13 del Reglamento de Servicio Universal”.*

De acuerdo con esto, TESAU no puede denegar las solicitudes formuladas por los vecinos de la finca “La Melusa” para el acceso al servicio telefónico fijo disponible al público en las condiciones relativas a prestaciones, calidad y tiempo de suministro señaladas en el apartado III de este informe.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

VI. SOBRE LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS QUE PERMITEN ATENDER LAS SOLICITUDES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL.

El último párrafo del artículo 12 del Reglamento de obligaciones de servicio público señala: *“La imposición de obligaciones de servicio público no deberá discriminar una tecnología determinada”*. El citado precepto contiene una declaración de neutralidad tecnológica, conforme a la cual TESAU puede, en el cumplimiento de su obligación de prestar el servicio universal, hacer uso de la solución tecnológica que estime más conveniente, siempre que se garantice correctamente la prestación del referido servicio y que se dé cumplimiento a las condiciones mínimas de prestaciones, calidad y tiempo de suministro que exige la normativa vigente y a las que antes se ha hecho alusión.

Por su parte, el artículo 39 de la Ley General de Telecomunicaciones prevé que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones habrá de determinar si la obligación de la prestación del servicio universal implica una desventaja competitiva para los operadores que la lleven a cabo. Si implicara tal desventaja el precepto aludido prevé la distribución del coste neto de dicha prestación entre todos los operadores que exploten las redes públicas de telecomunicaciones y los prestadores de los servicios telefónicos disponibles al público. Se acoge, por tanto, un principio de neutralidad económica en la prestación del servicio universal, de tal forma que el operador obligado a la misma no se encuentre en una situación de desventaja en relación con los demás operadores del mercado por los costes que haya de soportar.

Por tanto, TESAU tiene la obligación de proporcionar a los vecinos de la finca “La Melusa” la conexión a la red telefónica pública fija y el acceso, mediante la misma, al servicio telefónico fijo disponible al público, en los términos que se han expuesto -condiciones mínimas relativas a las prestaciones, calidad y tiempo de suministro a las que antes se ha hecho alusión-, haciendo frente (sin perjuicio de una eventual compensación posterior) a los gastos que ello ocasione.

VII. SOBRE LA COMPETENCIA EN MATERIA DE CONTROL DE LAS OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO.

El acceso a la red telefónica pública fija y a la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público en las condiciones que se ha expuesto es una garantía de la prestación del servicio universal, que se configura como una de las obligaciones de servicio público, para el control de las cuales es competente el Ministerio de Ciencia y Tecnología, de conformidad con lo dispuesto en el 35.2 de la LGTel, en la redacción dada por la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, sobre Medidas Fiscales, Administrativas y de Orden Social.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

VIII. CONCLUSIONES.

Primera.- Informar que los vecinos de la finca “La Melusa”, del municipio de Tamarite de Litera (Huesca) tienen derecho, conforme al servicio universal de telecomunicaciones, a la conexión a la red telefónica pública fija y el acceso al servicio telefónico fijo disponible al público con posibilidad de emitir y recibir servicios nacionales e internacionales de voz, telefax grupo III (de conformidad con las recomendaciones de la serie T de la UIT-T) y datos (a una velocidad, como mínimo, de 2.400 bps, con arreglo a las recomendaciones de la serie V de la UIT-T), así como con la posibilidad de acceder al resto de los servicios disponibles para el público que se presten por medio de la mencionada red.

Segunda.- Informar que TESAU, como operador inicialmente dominante obligado a prestar el servicio universal, tiene la obligación de proporcionar a los vecinos de la finca “La Melusa”, en un plazo razonable, la conexión a la red telefónica pública fija y a prestarles el servicio telefónico fijo disponible al público, haciendo uso de la solución tecnológica que estime más conveniente, siempre que se garantice correctamente la prestación del referido servicio y que se dé cumplimiento a las condiciones mínimas que, para dicho servicio, se exigen en la normativa vigente.

Tercera.- Informar que el Ministerio de Ciencia y Tecnología es competente para velar por el cumplimiento de la obligación de prestar el servicio universal.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común 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

José Giménez Cervantes