



## **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 20/01 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 31 de mayo de 2001, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba la:

### **RESOLUCIÓN RELATIVA A LA CONSULTA PLANTEADA POR LA ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS CON RELACIÓN A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.**

#### **I. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL ACUERDO.**

Con fecha 26 de febrero de 2001, 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 dos reclamaciones surgidas acerca de la controversia entre Telefónica Data, S.A. (en adelante, Telefónica Data) y Terra Networks España, S.A. (en adelante, TERRA) relativas a la facturación indebida como consecuencia de las conexiones a nodos incorrectos para poder acceder a Internet. En las mencionadas reclamaciones, cuya copia se acompaña al escrito remitido por la OCU, se manifiesta, básicamente, lo siguiente:

a) Reclamación efectuada por D. R. Th. Pronk:

- Que el reclamante ha contratado un servicio de acceso a Internet a la empresa Telefónica Servicios y Contenidos por la Red, S.A., hoy con denominación social Terra Networks, S.A.
- Que cuando le llegó la primera factura de Telefónica de España, S.A. Sociedad Unipersonal (en adelante TELEFÓNICA) facturándole como llamadas provinciales las realizadas para acceder a Internet, se dio cuenta de que por parte del personal de TERRA hubo un error al configurarle como número de teléfono del nodo de conexión un número de Las Palmas, en



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

tanto que su domicilio se encuentra en Barcelona. En ese momento llamó al Servicio de Atención al Cliente de esta compañía, remitiéndole este Servicio a su vez al Servicio de Atención al Cliente de TERRA, el cual a su vez lo volvió a remitir al de TELEFÓNICA.

- Que el reclamante solicitó a TELEFÓNICA, a TELEFÓNICA DATA y a TERRA que le devolviesen el dinero por todas las llamadas que se hicieron a esos números que no correspondían a su propio distrito de tarificación, sin que hasta la fecha se le haya efectuado ninguna devolución.
- b) Reclamación efectuada por D. Juan Fernando Gallego Sánchez:
- Que el reclamante había contratado un servicio de acceso a Internet, el servicio TELELINE, a la empresa TERRA. En el momento de contratar el servicio advirtió del hecho de que el domicilio desde el cual iba a llamar al nodo de conexión estaba en la Provincia de Toledo en la localidad de Carranque. El personal de TELELINE que le atendió le dijo que por el hecho de que accediera desde esta localidad, sus llamadas no serían facturadas como llamadas provinciales sino como metropolitanas puesto que disponían de un nodo cercano a su localidad.
  - Que al darse cuenta de que en la primera factura de TELEFÓNICA las llamadas realizadas al nodo de conexión se las habían facturado como llamadas provinciales llamó al Servicio de Atención al Cliente de TERRA y le confirmaron que debía haber un error en la configuración del ordenador. Volvieron a configurarlo pero las llamadas se siguieron haciendo al mismo número telefónico que anteriormente y por lo tanto, se siguieron facturando como llamadas provinciales.
  - Que el reclamante solicitó a TELEFÓNICA y a TERRA que se le devolviese el dinero por todas las llamadas que se hicieron a esos números que no correspondían a su propio distrito de tarificación, sin que hasta la fecha se le haya efectuado ninguna devolución.

Expuesta esta situación, la OCU realiza una consulta *“como consecuencia de las reclamaciones surgidas acerca de la controversia entre Telefónica Data, S.A. y Terra Networks España, S.A., al no hacerse ninguna de las mencionadas compañías, responsables de las reclamaciones surgidas por la facturación indebida como consecuencia de las conexiones a nodos incorrectos para poder acceder a Internet, siendo en la mayoría de las ocasiones conexiones a nodos provinciales”*

El presente acuerdo, que tiene por objeto dar respuesta a la consulta planteada, 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



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones resolver las consultas que puedan formularle las asociaciones de consumidores y usuarios.

### II. SOBRE EL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES OBJETO DE LAS RECLAMACIONES

Los servicios de telecomunicación objeto de las dos reclamaciones consisten, básicamente, en (i) un servicio de transmisión de datos, sujeto a autorización general de tipo C, que permite conexión a Internet y (ii) un servicio de acceso a Internet prestado, asimismo, bajo la autorización de tipo C.

Cabe reseñar que TERRA es titular de una Autorización General de tipo C que incluye la prestación de servicios de acceso a Internet y mensajería electrónica, como resultado del Acuerdo de esta Comisión de 25 de febrero de 1999. Asimismo TELEFÓNICA DATA es titular de una Autorización General de tipo C, como consecuencia del Acuerdo de esta Comisión de 28 de enero de 1999 por el que se resolvió transformar la concesión administrativa MD95/D12, para la prestación del servicio de telecomunicación de valor añadido de "Suministro de conmutación de datos por paquetes y circuitos" y de la ampliación acordada mediante otro Acuerdo de esta Comisión de fecha 27 de enero de 2000 para incluir diversos servicios.

Con carácter general, cabe indicar que dicho servicio de acceso a Internet consiste en la puesta a disposición al cliente de unos números de teléfono de los Centros de Acceso de Servicio Internet (en adelante, CASI) y de los datos necesarios que autorizan al usuario el acceso a dichos CASI. A través de estos números de teléfono y de estos datos de autenticación, el usuario desde un ordenador podrá establecer una comunicación a través de la red telefónica con dichos CASI, los cuales a su vez estarán conectados a Internet. Gracias a que estos CASI están conectados a Internet, los usuarios logran acceder a Internet una vez que se ha establecido la comunicación con el CASI.

En atención a lo anterior, se ha de señalar que, en primera instancia, el usuario ha de establecer una comunicación telefónica para iniciar la conexión con su proveedor de acceso a Internet. En ambas reclamaciones, los usuarios llamaron a sendos números telefónicos (CASI) a través de Telefónica, operador con el que tenían contratado el servicio telefónico.

Por otra parte, TERRA tiene la opción de prestar el servicio de acceso a Internet a sus clientes utilizando nodos propios o utilizando nodos de acceso ajenos. En el caso de estas dos reclamaciones, TERRA no facilitó nodos propios a sus dos clientes sino que el acceso a Internet que ofreció TERRA a estos dos usuarios fue a través de la red de datos de otra empresa de su grupo, TELEFÓNICA DATA. TERRA proporcionó a sus clientes sus



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

identificadores y asimismo debió remitirlos a TELEFÓNICA DATA para la obtención de los datos de los CASI a los que los clientes deben llamar para establecer la conexión.

### **III. DELIMITACIÓN DEL CONTENIDO MATERIAL DE LAS RECLAMACIONES EFECTUADAS: INCORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET.**

Las quejas presentadas por los dos reclamantes se fundamentan en un defectuoso funcionamiento del servicio contratado a TERRA debido a (i) efectuarse inicialmente las conexiones a nodos incorrectos en el momento de acceder a Internet y, consecuentemente, realizarse una facturación telefónica indebida y (ii) no subsanar las deficiencias del servicio de acceso a Internet comunicadas por sus clientes.

Respecto a las conexiones a nodos incorrectos cabe indicar que, en la primera de las reclamaciones, el número que se marcó para acceder a Internet desde el ordenador fue un número de Las Palmas; por tanto, las llamadas que se efectuaron fueron realmente interprovinciales y no metropolitanas como podría esperar en un principio el usuario. TELEFÓNICA se incluyó en la facturación de su abonado las llamadas que en realidad se hicieron, puesto que se hicieron a Las Palmas y no dentro del distrito metropolitano de Barcelona.

En la segunda de las reclamaciones, para acceder a Internet el número que se marcó desde el ordenador fue un número que comenzaba por 925-33 siendo 925 el Indicativo Nacional de Destino perteneciente a la provincia de Toledo y el subbloque 33 corresponde al distrito de tarificación de Toledo. Sin embargo estas llamadas tienen naturaleza de llamadas provinciales puesto que el reclamante tiene su domicilio en Carranque, localidad que pertenece al distrito de tarificación de Illescas y no al de Toledo. En esta ocasión TELEFÓNICA incluyó en la facturación de su abonado las llamadas que en realidad se hicieron, puesto que no se efectuaron dentro del distrito de tarificación de Illescas sino del de Toledo.

Según la literalidad de la legislación en vigor, resulta que para la provisión del servicio de acceso a Internet al usuario, Telefónica ha de aplicar la tarifa metropolitana. La aplicación de esta tarifa metropolitana, aunque nada diga expresamente la legislación al respecto, presupone que la llamada que se curse sea, efectivamente, de ámbito metropolitano, pues de otro modo Telefónica se podría ver obligada, percibiendo la contraprestación propia de una llamada metropolitana, a realizar los encaminamientos propios de otras llamadas que le generan mayores costes y por las que normalmente recibe una mayor retribución.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el caso de que el acceso a Internet sea contratado por el usuario con Telefónica, es responsabilidad de esta Compañía la designación del número CASI a través del cual proporciona tal acceso a Internet, de tal modo que deberá aplicar tarifa metropolitana aun cuando, por error de la propia Telefónica o por decisión empresarial, las llamadas se cursen fuera del ámbito del distrito de tarificación del llamante.

Sin embargo, si las llamadas se hacen a un número CASI gestionado por otro operador distinto de Telefónica, ésta desconoce que el número al que dirige la llamada es de acceso a Internet, por lo que cobrará al usuario el precio de la comunicación telefónica efectivamente cursada. Aun cuando Telefónica tuviera conocimiento, por comunicación del usuario o por propia comprobación, de la naturaleza del número de destino, tampoco habría de aplicarle tarifa metropolitana si tal número estuviera situado fuera del distrito de tarificación pues ello supondría, como antes se indicó, una inadecuada retribución del servicio efectivamente prestado.

Por lo tanto, en los dos supuestos objeto de este acuerdo ninguna reclamación cabe contra TELEFÓNICA, puesto que (i) los dos casos hacen referencia a números geográficos, (ii) ninguno de los dos abonados contrató el servicio de acceso a Internet con Telefónica, y (iii) de los antecedentes presentados no se desprende que TELEFÓNICA tuviera conocimiento de que esos números de destino eran números CASI.

Por otro lado, el modo en que los proveedores de acceso a Internet facilitan la información acerca de los números telefónicos de los CASI a un cliente y de la elección de cuál es el más apropiado para éste variará de unos proveedores a otros y dependerá en definitiva de la política comercial de cada empresa. En el caso de estas dos reclamaciones, TERRA proporcionó a los usuarios por escrito los datos de identificación para poder tener acceso a sus CASI y, sin embargo, según parece, utilizó la vía telefónica para proporcionar los números telefónicos de los CASI y la indicación de a qué número de los que figuraban en una lista preestablecida por TELEFÓNICA DATA debería llamar el usuario.

En cualquier caso y con independencia de que los nodos utilizados por TERRA sean ajenos, la configuración de los números de teléfono CASI en los dos ordenadores fue incorrecta y por ello las llamadas que se hicieron no tenían como destino un número telefónico que estuviera dentro del distrito de tarificación de los reclamantes.

Asimismo, en las dos reclamaciones efectuadas, ambos clientes de TERRA denuncian que este prestador no procedió a subsanar las deficiencias en la prestación del servicio contratado que le fueron comunicadas. En concreto, en la primera de las reclamaciones se indica que tras varias llamadas al Servicio



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de Atención al Cliente *“todavía todo no funciona como debería funcionar”* y en la segunda reclamación se indica que *“Comentaron que se debía a un error de nodo y que lo solucionarían cambiándolo por otro correspondiente a la zona. Volvieron por tanto a configurar el ordenador...Pero mi sorpresa llegó con la segunda facturación de la que todas las llamadas se facturaron como provinciales..”*.

En definitiva se trata de dos casos en los que los clientes se pusieron en contacto con TERRA, proveedor del servicio de acceso a Internet con el que habían contratado este servicio, comunicándole los defectos detectados en su conexión a Internet y, en ambos supuestos, las deficiencias comunicadas continuaron.

### **IV. SOBRE LA INDEBIDA FACTURACIÓN COMO CONSECUENCIA DE LA CONEXIÓN A NODOS INCORRECTOS**

En su calidad de titular de una Autorización General de tipo C para la prestación del servicio de transmisión de datos y acceso a Internet, la entidad TERRA debe cumplir las condiciones establecidas en la Orden 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).

En concreto, TERRA debe cumplir lo previsto en el apartado 3 del artículo 10 de la Orden de Autorizaciones Generales que 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 continúa manifestando que, a estos efectos, los titulares de autorizaciones generales dispondrán de un modelo de contrato que regule las relaciones con sus clientes.

En el mismo sentido, el artículo 53 del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el 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 (en adelante, Reglamento de Obligaciones de Servicio Público) establece que los *“usuarios tendrán derecho al uso de los servicios de telecomunicaciones a los que se refiere el artículo anterior (los servicios de telecomunicaciones disponibles al público, entre otros) en los términos que se establezcan en la normativa vigente y, en su caso, en los contratos que celebren con los operadores.”*





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Al respecto, nótese finalmente, que ni el artículo 10 de la Orden de Autorizaciones Generales que versa sobre las condiciones que deben cumplirse por los titulares de las autorizaciones generales de cualquier categoría, ni el artículo 11 de este texto legal, que establece las condiciones especiales para cada categoría, prevén nada en relación con la facturación del servicio, salvo la indicación de que ésta debe ser facilitada al abonado de un modo detallado.

Analizadas las reclamaciones presentadas ante la OCU, se comprueba que las mismas se basan en la improcedencia de las facturaciones practicadas, al no haberse producido la prestación del servicio de acceso a Internet en las condiciones técnicas contratadas (conexión al nodo que se corresponde con el distrito de tarificación del cliente), lo que se configura como un posible incumplimiento contractual por parte del prestador del servicio de acceso a Internet, que en este caso es TERRA.

Por lo tanto, las reclamaciones objeto de este informe no se fundamentan en el incumplimiento de las condiciones establecidas en la normativa de telecomunicaciones aplicable a estos servicios, sino que se refieren a la relación jurídico-privada establecida entre el prestador del servicio de acceso a Internet (TERRA) y cada uno de los reclamantes.

### V. CONCLUSIONES.

**Primera.-** Las reclamaciones sobre las que versa la consulta planteada por parte de la OCU tienen por objeto la relación jurídica privada existente entre los reclamantes y el prestador del servicio de acceso a Internet (TERRA), no siendo posible la actuación administrativa en tales reclamaciones privadas.

**Segunda.-** De los hechos puestos de manifiesto en la consulta, no se observan indicios de conductas contrarias a la legislación de ordenación de las telecomunicaciones.

**Tercera.-** De ser ciertos los hechos objeto de denuncia, los denunciantes no podrían reclamar cantidad alguna a Telefónica de España, S.A.U., entidad prestataria del servicio telefónico a los reclamantes, en la medida en que la citada compañía se ha limitado a facturar las llamadas efectivamente cursadas.

**Cuarta.-** Ambas reclamaciones, tanto la relativa a la facturación de las llamadas telefónicas por incorrecta identificación del nodo como la relativa a la deficiente calidad del servicio, habrán de dirigirse a TERRA, en cuanto prestadora del servicio de acceso a internet.



## **COMISION 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, 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