



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

DON 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 08/01 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 22 de febrero de 2001, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el que se aprueba el:

INFORME RELATIVO AL CONTRATO-TIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO DISPONIBLE AL PÚBLICO EN LAS MODALIDADES DE ACCESO DIRECTO E INDIRECTO, PRESENTADO POR LA ENTIDAD OLA INTERNET, S.A. PARA SU APROBACIÓN POR LA SECRETARIA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

I. OBJETO

El presente informe tiene por objeto el análisis de las condiciones para la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público en las modalidades de acceso directo e indirecto, contenidas en el modelo de contrato-tipo presentado por OLA INTERNET, S.A. (en adelante, OLA) ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información para su preceptiva aprobación.

El análisis de este modelo de contrato-tipo se realizará de conformidad con lo dispuesto en la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel); en el Real Decreto 1651/1998, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título II de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a la interconexión y al acceso a las redes públicas y a la numeración (en adelante, Reglamento de Interconexión); en el 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 del



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Servicio Universal); en la Orden de 22 de septiembre de 1998 por la que se establecen el régimen aplicable a las licencias individuales para servicios y redes de telecomunicaciones y las condiciones que deben cumplirse por sus titulares (en adelante, Orden de Licencias); en la Orden del Ministerio de Fomento de 18 de julio de 1997, por la que se establecen los procedimientos y condiciones para la selección y preasignación de operador en las llamadas de larga distancia; en la Resolución de 18 de junio de 1998, de la Secretaría General de Comunicaciones, por la que se aprueba la especificación técnica para la preasignación de operador; en la Circular 1/1999, de 4 de noviembre, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre implantación de la preasignación de operador por los operadores dominantes en el Mercado de Redes Públicas de Telecomunicaciones Fijas; en la Circular 1/2000, de 30 de noviembre, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre la habilitación de procedimientos para la preselección de comunicaciones de ámbito metropolitano; y en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

El informe se emite de conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 56 del Reglamento del Servicio Universal, a cuya virtud la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones ha de emitir un informe previo a la aprobación por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de los contratos-tipo para la prestación de obligaciones de servicio público.

II. OBSERVACIONES DE CARÁCTER GENERAL

La entidad solicitante, es titular de una licencia individual de tipo B1 de ámbito nacional que le habilita para prestar el servicio telefónico fijo disponible al público mediante el establecimiento o explotación de una red pública telefónica fija en virtud de la Resolución de esta Comisión de fecha 6 de abril de 2000 (Expediente LI 1999/1851). El apartado 1 del artículo 56 del Reglamento del Servicio Universal establece que las relaciones entre el abonado y los prestadores de los servicios a los que se refiere el artículo 53 (entre los que se encuentra el servicio telefónico disponible al público) se regirán por un contrato-tipo que se ajustará a la normativa vigente que les sea de aplicación, incluida la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Por otra parte, el apartado 2 del citado artículo establece que la Secretaria General de Comunicaciones (hoy Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información) aprobará, previo informe de esta Comisión y con audiencia de las asociaciones de consumidores y usuarios, con carácter previo a su utilización, los modelos de contrato-tipo relativos a la prestación de obligaciones de servicio público. A



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

este respecto cabe indicar que en la licencia otorgada a OLA mediante Resolución de esta Comisión de fecha 6 abril de 2000, se imponen a su titular aquellas obligaciones de servicio que corresponden a los titulares de este tipo de licencias (vid. Apartado II.2 de la citada Resolución), por lo tanto, al contrato tipo presentado le es de aplicación el mencionado artículo 56.2 del Reglamento del Servicio Universal y, consecuentemente procede su aprobación por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, previo informe de esta Comisión, con anterioridad a su utilización.

Dicho lo anterior, se realizan las siguientes observaciones de carácter general al documento presentado en lo relativo al servicio telefónico disponible al público:

1ª.- El artículo 56.3 del Reglamento del Servicio Universal prevé que los contratos-tipo que los operadores del servicio telefónico disponible al público celebren con los abonados deberán recoger, entre otros aspectos, los niveles de calidad y los mecanismos de compensación y reembolso a favor de aquellos si no se alcanzan los niveles de calidad del servicio fijados u otros términos del contrato. Asimismo, el párrafo segundo del citado precepto establece que los niveles de calidad que figuren en los contratos serán vinculantes para los operadores y que los usuarios tendrán derecho a indemnización en caso de incumplimiento de tales niveles de calidad en los términos establecidos en el artículo 8 del mismo Reglamento.

A este respecto, el artículo 8.1 del Reglamento del Servicio Universal establece que los operadores a los que se refiere el artículo 1 de mismo Reglamento (entre los que se encuentran los titulares de licencias B1) deberán sujetarse a las obligaciones de calidad en el cumplimiento de las obligaciones de servicio público que tengan impuestas. El párrafo segundo del citado precepto establece que las condiciones, los objetivos de calidad y los sistemas de medición de ambos serán fijados por Orden del Ministerio de Fomento. La Orden Ministerial a la que se refiere esta norma es 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).

La Orden de calidad citada debe ser de aplicación a todos 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."*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En consecuencia, la entidad OLA, una vez transcurridos dieciocho meses desde el otorgamiento de su licencia, habrá de adaptarse a lo establecido en la Orden de calidad, en cuanto a las condiciones de calidad en la prestación del servicio telefónico disponible al público tanto en la modalidad de acceso directo como en la de acceso indirecto y, por ende, modificar el contrato al objeto de indicar en el mismo los niveles de calidad a los que se somete en base a la Orden de referencia.

2ª.- Por otro lado, y en relación con la prestación del servicio telefónico en la modalidad de acceso directo, debería incluirse alguna condición que regulara el derecho de conservación del número telefónico por parte de los clientes. Todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 22 y siguientes del Reglamento de Interconexión.

III. OBSERVACIONES PARTICULARES A LAS CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO-TIPO.

El modelo de contrato-tipo presentado viene acompañado de diecisiete condiciones generales enumeradas cada una de ellas. Únicamente se hace mención en este informe a aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones:

1ª.- CONDICIÓN 2. OBLIGACIONES - OLA.

En el párrafo segundo de esta condición se establece que OLA no será responsable de la obtención por el cliente o por terceros de grabaciones, conversaciones o comunicaciones, de su uso o publicidad, y en general de cuantas acciones u omisiones que se produzcan, no imputables a OLA. Sin embargo, y dado el carácter de dicha condición, esta previsión debería quedar incluida bajo la condición general nueve, ya que en ella se recogen aspectos relativos a la exención de responsabilidad por parte de la entidad OLA, o bien establecer una nueva condición bajo la rúbrica "SECRETO DE LAS COMUNICACIONES" donde se regule la responsabilidad de las partes contratantes en dicha materia.

Asimismo, en el párrafo tercero se establece que OLA pondrá su mejores esfuerzos en garantizar un nivel de calidad acorde con el servicio y se compromete a garantizar los niveles de calidad exigidos por la normativa vigente.

En este sentido, debería ampliarse dicha condición especificándose cuales son los niveles de calidad que les son exigibles a OLA para cada tipo de servicio, así como los mecanismos de compensación y reembolso a favor de los clientes en caso de que no se alcancen los niveles de calidad del servicio



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

fijados, tal y como se establece en el artículo 56.3 del Reglamento del Servicio Universal y en los términos recogidos en la observación general 1ª de este informe.

2ª.- CONDICIÓN 3. OBLIGACIONES - CLIENTE.

En la segunda obligación de esta condición, se establece que el cliente deberá permitir al personal de OLA el acceso a sus locales o dependencias para la instalación, mantenimiento y retirada de los elementos de OLA necesarios para la prestación de los servicios.

No obstante, dicha previsión debería ampliarse en atención a lo establecido en el artículo 6.3 del Reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicaciones en el interior de los edificios y de la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 279/1999, de 22 de febrero, según el cual, en el caso de que fuera necesaria la instalación de equipos para la introducción de las señales de telefonía o de telecomunicaciones por cable en la infraestructura, *“aquellos estarán obligados a sufragar todos los gastos que originen tanto la instalación y el mantenimiento de los equipos, como la operación de éstos y su retirada”*.

3ª.- CONDICIÓN 4. DURACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

En esta condición se señala que el contrato entrará en vigor una vez que el mismo sea firmado por ambas partes. El artículo 56.3 del Reglamento del Servicio Universal establece que el contrato celebrado debe recoger, entre otros aspectos, el plazo máximo en el que habrá de procederse a la conexión inicial. Por ello resulta necesario completar esta condición añadiendo el plazo máximo en el que OLA iniciará la prestación de los servicios contratados, contado desde la solicitud de acceso a la red pública telefónica por parte del cliente.

Asimismo en esta condición se establecen las causas de resolución del contrato, en concreto, el apartado 2 de esta condición establece que el contrato quedará resuelto cuando se produzca falta, fraude o demora en el pago del importe equivalente a una mensualidad debidas a OLA por cualquier servicio prestado en virtud del contrato.

No obstante, respecto al servicio telefónico esta previsión debería ser eliminada por cuanto no se adapta a lo previsto en el artículo 60.1 del Reglamento del Servicio Universal. En este sentido, debería especificarse que el retraso en el pago del servicio telefónico disponible al público por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes, dará derecho a OLA a



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato.

Por otro lado, en el mismo apartado se establece que en el caso de que el servicio contratado por el cliente fuese el servicio telefónico de acceso indirecto se procederá, con carácter previo a la resolución del contrato, a la suspensión temporal de dicho servicio. Sin embargo, respecto al servicio telefónico en todas sus modalidades de acceso, esta previsión vulnera lo establecido en los artículos 59 y 60.1 del Reglamento del Servicio Universal, por lo que debería ser modificada para atenerse a lo establecido en dichos artículos en cuanto a la suspensión temporal y a la interrupción del servicio y recogerse en la nueva condición titulada “SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO TELEFÓNICO A INSTANCIAS DE OLA”.

Además, el apartado 3 de esta condición establece que el contrato quedará resuelto cuando cualquier Autoridad Gubernamental, Administrativa y/o Jurisdiccional adopte una decisión que afecte al presente contrato. Sin embargo, este apartado debería limitar la extinción contractual a los supuestos en los que la decisión adoptada impida de tal modo la prestación del servicio que se justifique la resolución del contrato.

4ª.- CONDICIÓN 5. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO A INSTANCIAS DEL CLIENTE.

En esta condición se prevé que el cliente tendrá derecho a solicitar la suspensión temporal del servicio por un periodo comprendido entre quince días y tres meses.

Esta Comisión considera que se debería informar al cliente de que, en el caso de que se produzca la suspensión temporal a que hace referencia el párrafo anterior, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo que afecte.

5ª.- CONDICIÓN 6. PRECIO DEL SERVICIO.

En esta condición, se prevé que el precio por la prestación de los servicios está indicado en el Contrato y sus anexos, precio que el cliente declara conocer y aceptar; sin embargo, el propio contrato no señala esas tarifas.

Esta Comisión considera que el actual texto debe adaptarse para dejar debidamente claro que el anexo forma parte del contrato, que tiene los mismos efectos que éste y que debe ser conocido por el cliente en el momento de la firma del contrato.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Asimismo en esta condición se establece que cualquier modificación de las tarifas será comunicada al Cliente con una antelación mínima de quince días a la entrada en vigor. En cumplimiento de lo establecido por la normativa vigente, en especial por el artículo 28.3 del Real Decreto 1912/1997, de 19 de diciembre de 1997, por el que se aprueba el Reglamento Técnico y de prestación del servicio final telefónico básico y de los servicios portadores, debe añadirse que la modificación de las tarifas será publicada y comunicada a la Administración, a las asociaciones de consumidores y usuarios, con al menos diez días de antelación a su entrada en vigor. Esta previsión también debe aplicarse a la comunicación que realice el operador al abonado y, en todo caso, salvaguardando así el derecho del abonado a extinguir el contrato tal y como se establece en el artículo 56.5 del Reglamento de Servicio Universal.

6ª .- CONDICIÓN 7. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

A la vista del párrafo segundo de esta condición, parece que la entidad interesada prevé la emisión de una factura única por todos los servicios incluidos en el contrato. No obstante, esta condición debería completarse, puesto que el artículo 57.1 del Reglamento del Servicio Universal, respecto del servicio telefónico disponible al público, establece que los usuarios tendrán derecho a recibir las facturas con los conceptos de precios debidamente diferenciados y a obtener recibos independientes para el servicio telefónico disponible al público y, en su caso, los adicionales contratados. Asimismo la facturación se producirá únicamente por los cargos en que hayan incurrido los usuarios.

7ª .- CONDICIÓN 8. RECLAMACIONES.

Esta condición recoge el régimen aplicable al procedimiento de resolución de conflictos. A juicio de esta Comisión, esta previsión debería ser ampliada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 61.1 y señalar, entre otros aspectos, que las reclamaciones de los abonados del servicio telefónico disponible al público podrán basarse sobre su funcionamiento, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del servicio.

Asimismo, debería indicarse que el plazo de que dispone el abonado para presentar las reclamaciones que estimara oportunas ante cualquiera de las oficinas comerciales del operador, es de un mes contado desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive.

8ª .- CONDICIÓN 13. MATERIAL Y EQUIPOS.

Esta Comisión considera que se debería modificar esta condición puesto que de la redacción de la misma se deduce que obligatoriamente los equipos terminales deben ser facilitados por el operador del servicio en régimen de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

alquiler, por lo que debería preverse expresamente el derecho a utilizar los equipos de propiedad del cliente siempre que éstos cuenten con el correspondiente certificado de aceptación.

9ª .- CONDICIÓN 14. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

Esta Comisión considera que, el contenido de esta condición pudiera contener aspectos que no se ajustan a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, por lo que, en este sentido, podría resultar conveniente la elevación de la pertinente consulta a la Agencia de Protección de Datos.

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 Mª Vázquez Quintana

José Giménez Cervantes