



## **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 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 el:

**INFORME RELATIVO AL CONTRATO-TIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO DISPONIBLE AL PÚBLICO EN LA MODALIDAD DE ACCESO INDIRECTO, PRESENTADO POR LA ENTIDAD METRORED, 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 la modalidad de acceso indirecto, contenidas en el modelo de contrato-tipo presentado por METRORED, S.A. (en adelante, METRORED) 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



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

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 Servicio Universal); Real Decreto 1912/1997, de 19 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento Técnico y de prestación del servicio final telefónico básico y de los servicios portadores; 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 que le habilita para prestar el servicio telefónico fijo disponible al público mediante el establecimiento o explotación de una red pública telefónica fija en el ámbito geográfico de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Región de Murcia y Comunidad Valenciana en virtud de la Resolución de esta Comisión de fecha 1 de junio de 2000 (Expediente LI 2000/2156). 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



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 este respecto cabe indicar que en la licencia otorgada a METRORED mediante Resolución de esta Comisión de fecha 1 de junio 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 realiza la siguiente observación de carácter general al documento presentado en lo relativo al servicio telefónico disponible al público:

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



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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."*

En consecuencia, la entidad METRORED, 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.

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

El modelo de contrato-tipo presentado viene acompañado de once 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 1. DEFINICIONES.

En el apartado 1.1 de esta condición, se establece que los términos utilizados en los *"Términos y Condiciones"* tendrán el significado que se les ha atribuido en el impreso de solicitud. No obstante, en el mencionado impreso remitido no aparecen esas definiciones, por lo que esta Comisión no ha podido informar sobre su contenido.

#### 2ª.- CONDICIÓN 4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En el apartado 4.2. se establece que METRORED proporcionará el Servicio desde la fecha en que el operador notifique al Usuario que el servicio se encuentra disponible para ser usado. El artículo 56.3 del Reglamento del



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 y a los tipos de servicio de mantenimiento que se ofrecen. Por ello resulta necesario completar este apartado añadiendo el plazo máximo en el que el operador iniciará la prestación de los servicios contratados.

### 3ª.- CONDICIÓN 5. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

En el apartado 5.1. de esta condición se establece la posibilidad que tiene METRORED de suspender inmediatamente la totalidad o parte del Servicio si el Usuario incurre en un retraso total o parcial en el pago de los recibos por un periodo superior a un mes desde que le fueran remitidos dichos recibos por METRORED.

Por otro lado, en lo que se refiere al medio que deba utilizarse para preavisar al usuario, debe tenerse en cuenta que, el artículo 60.3 del Reglamento del Servicio Universal establece que las condiciones en que pueden efectuarse la suspensión o interrupción del servicio en los supuestos previstos tanto en este artículo como en el anterior, serán fijados por Orden del Ministerio de Fomento (hoy Ministerio de Ciencia y Tecnología). En la misma Orden se regulará el procedimiento a seguir para la suspensión o interrupción. En la disposición transitoria sexta se prevé que hasta que se publique la orden por la que se regule el procedimiento y condiciones para proceder a la suspensión o interrupción del servicio telefónico, se seguirá aplicando, en lo referente a dichas materias, la normativa vigente antes de la publicación de este Reglamento.

En atención a lo anterior, deberá establecerse expresamente que el preaviso se realizará por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el usuario para adaptarlo a lo que establece el artículo 41.3.b) del Reglamento Técnico y de prestación del servicio final telefónico básico y de los servicios portadores, aprobado por Real Decreto 1912/1997, de 19 de diciembre. El citado precepto establece: *"b) la comunicación se practicará con al menos quince días de antelación a la fecha en que se realizará la suspensión efectiva del servicio por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción por el abonado."*

Finalmente, y de acuerdo con el artículo 59.3 del Reglamento del Servicio Universal, deberá contemplarse el derecho del cliente a solicitar y obtener la suspensión temporal del servicio por un período determinado que no será menor de un mes ni superior a tres meses siempre que no se exceda de noventa días por año natural. En este supuesto, deberá indicarse asimismo



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

que, en caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

En el apartado 5.2. se indica que la suspensión del Servicio por parte de METRORED debido a los supuestos recogidos en el apartado 5.1. no excluirá su derecho a resolver posteriormente este contrato. A tenor de los Servicios de esta Comisión, este apartado contempla el derecho de interrupción del servicio a favor del operador.

El artículo 60.1 del Reglamento de Servicio Universal establece las condiciones en la que el operador tiene derecho a interrumpir la prestación del servicio, por ello debería unificarse en un único apartado los supuestos de interrupción del contrato desarrollando su contenido de conformidad con el artículo 60.1. del mencionado Reglamento.

### 3ª.- CONDICIÓN 6. CARGOS Y PAGOS.

En el apartado 6.1 de esta condición se recoge el derecho de METRORED a solicitar al usuario la constitución de un depósito de garantía, aval bancario o cualquier otra garantía acordada por las partes.

La vigente normativa únicamente establece a favor del operador el derecho a constituir un depósito de garantía en los términos recogidos en el artículo 57.3 del Reglamento de Servicio Universal. Por ello es necesario eliminar de esta condición la posibilidad de constitución de cualquier otra posible garantía, distinta del depósito de garantía, a favor del operador en los casos previstos en el artículo 57.3 del Reglamento del Servicio Universal.

Además, hasta que, mediante Orden ministerial, se establezca el procedimiento para su constitución, los Servicios de esta Comisión entienden que la constitución del depósito no puede suponer para el cliente una mayor desventaja económica que la correspondiente cuantía establecida en la Disposición Transitoria Sexta del Reglamento de Servicio Universal. Por ello debería preverse únicamente la constitución del depósito en metálico para no ocasionar al cliente mayores gravámenes.

Asimismo, en este apartado 6.1, se establece que METRORED podrá solicitar al usuario la constitución de la garantía en los casos previstos en el artículo 57.3 y en la disposición transitoria sexta del Reglamento del Servicio Universal. Esta Comisión considera que se deberían indicar expresamente cuáles son los supuestos en los que el operador puede exigir la constitución de depósitos de garantía. Así, de acuerdo con lo previsto en el artículo 57.3 del Reglamento del Servicio Universal, únicamente podrá exigirse la constitución





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de depósitos de garantía por los siguientes motivos: 1) que quienes sean o hayan sido abonados al servicio, hubieran dejado impagados uno o varios recibos, 2) cuando tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento o bien, que de modo reiterado, incurran en demora en el pago de los recibos correspondientes, 3) cuando los abonados titulares de líneas den servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos, y 4) en los casos establecidos por Orden del Ministro de Ciencia y Tecnología.

Por otro lado, a la vista del apartado 6.7 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 ampliarse, puesto que el artículo 57.1 del Reglamento del Servicio Universal establece que los usuarios tendrán derecho a obtener recibos independientes para el servicio básico y, en su caso, los adicionales contratados.

Por su parte, en el apartado 6.8 de esta condición, se establece el procedimiento de resolución de reclamaciones relativas a la cuantía o pertinencia de un cargo, contenido en una factura, funcionamiento del servicio o responsabilidad. El artículo 61 del Reglamento del Servicio Universal establece el procedimiento que deben seguir las reclamaciones de los usuarios por cualquier cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del servicio. A tenor de esta disposición, es necesario ampliar las posibles causas de reclamación por parte de los abonados frente al operador, así como incluir el procedimiento a seguir por el abonado para llevar a cabo estas reclamaciones y ello sería conveniente realizarlo en una nueva condición cuyo título fuera "Reclamaciones".

Asimismo, a juicio de esta Comisión, el contenido de este apartado 6.8 debería completarse con lo dispuesto en el artículo 61 del Reglamento del Servicio Universal, indicando expresamente que, una vez formulada la reclamación, si el abonado no hubiera obtenido respuesta satisfactoria del operador en el plazo de un mes, podrá dirigirse a las Juntas Arbitrales de Consumo y, para el supuesto de que el operador o el abonado no se sometan a las Juntas Arbitrales, éste podrá dirigirse, en el plazo de un mes desde la respuesta del operador o la finalización del plazo para responder, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, para que dicte una resolución sobre la cuestión planteada.

Finalmente, el apartado 6.9 de esta condición establece que METRORED podrá modificar cualesquiera de las tarifas establecidas en la lista de precios y deberá informar al Usuario de cualesquiera cambios que se realicen. De conformidad con lo establecido por el artículo 28.3 del Real



## **COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES**

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.

### **4ª.- 7. CONDICIÓN 7. RESOLUCIÓN.**

Se establece como causa de resolución automática del contrato la finalización del plazo de la licencia que habilita a METRORED para la prestación del servicio o la pérdida del mismo por cualquier causa. En este caso se indica que el cliente no tendrá derecho a indemnización alguna.

A juicio de esta Comisión, tal exoneración de responsabilidad del operador sólo debería admitirse para el caso de que la extinción del título habilitante no se deba a una actuación dolosa o culposa del propio operador.

### **5ª.- CONDICIÓN 11. GENERAL.**

En el apartado 11.6 de esta condición, se establece el sometimiento expreso de las partes a los Juzgados y Tribunales de Madrid. No obstante, esta condición debería modificarse de conformidad con la Disposición Adicional Primera, apartado V, número 27 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, (redacción introducida por la Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de la Contratación), por cuanto que la sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor o al lugar del cumplimiento de la obligación, tiene el carácter de cláusula abusiva.

## **IV. OBSERVACIONES A LAS CONDICIONES PARTICULARES.**

El modelo de contrato-tipo presentado viene acompañado de dos condiciones particulares, relativas a los Servicios de Voz de METRORED. Únicamente se hace mención de aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones:

### **1ª.- CONDICIÓN 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En el apartado 1.3 de esta condición, se establece que el usuario otorga su consentimiento para que METRORED actúe como su representante a los efectos de *“darle de alta y baja y preselección en terceros operadores”*.

Dada la especial importancia de la preselección, su regulación debe establecerse en una condición específica y desarrollarse según lo dispuesto por 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; 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; 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; y 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.

En virtud de lo anterior, esta Comisión considera que se debería modificar el contenido de este apartado con el fin de adaptarlo a la normativa reguladora de la facilidad de preselección.

### 2ª.- CONDICIÓN 2. ACCESO A LAS INSTALACIONES DEL USUARIO.

Respecto a lo establecido en el apartado 2.1 de esta condición, sobre la instalación de equipos para poder prestar los servicios de telecomunicación en cuestión, esta Comisión estima necesario realizar la siguiente consideración:

La previsión contenida en este apartado, debería completarse con lo establecido en el artículo 6.3 del Reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación 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 propiedad de los operadores para la introducción de las señales de telefonía o de telecomunicaciones por cable en la infraestructura, *“aquéllos estarán obligados a sufragar todos los gastos que originen tanto la instalación y el mantenimiento de equipos, como la operación de éstos y su retirada”*.



## **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, 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 Giménez Cervantes