



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 07/01 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 15 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 LDI TELECOMMUNICATIONS SPAIN, S.L. 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 LDI TELECOMMUNICATIONS SPAIN, S.L. (en adelante, NETNET) 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); 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 territorio nacional, en virtud de la Resolución de esta Comisión de fecha 14 de enero de 1999 (Expediente L-013/98). 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.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por otra parte, el apartado 2 del citado artículo establece que la Secretaría 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 NETNET mediante Resolución de esta Comisión de fecha 14 de enero de 1999, 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 53.2 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 el contrato-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).



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 NETNET 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 trece 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. OBJETO.

En esta condición se establece que los servicios telefónicos de acceso indirecto prestados por NETNET se especifican en el anexo técnico correspondiente.

No obstante, el mencionado anexo técnico no ha sido remitido a esta Comisión, por lo que no se ha podido informar sobre su contenido.

2ª. CONDICIÓN 2. DURACIÓN

En esta condición se indica que la fecha prevista de activación se comunicará al cliente para los casos en los que sean necesarias actuaciones técnicas en el domicilio del Cliente.

El artículo 56.1 del Reglamento de Servicio Universal establece que el contrato deberá fijar el plazo máximo en el que habrá de procederse a la conexión inicial y a los tipos de mantenimiento que se ofrecen. Por ello, esta



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

condición deberá completarse indicando, también para el supuesto de que sean necesarias actuaciones técnicas, el plazo máximo para proceder a la conexión inicial.

3ª. CONDICIÓN 3. PRECIO DEL SERVICIO.

En esta condición se establece que las tarifas y descuentos aplicables inicialmente serán los que figuren en el anexo de Precios de cada Servicio contratado.

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.

4ª. CONDICIÓN 4. CONDICIONES DE FACTURACIÓN Y PAGO.

A la vista del apartado 4.1 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, 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.

5ª. CONDICIÓN 5. LÍMITES DE CRÉDITO-DEPÓSITO DE GARANTÍA.

En el apartado 5.1 de esta condición, se establece que NETNET podrá exigir, en base a razones justificadas y de acuerdo con lo establecido en el artículo 57 del Reglamento del Servicio Universal, la constitución de depósitos de garantía, establecer límites de crédito y restringir servicios, enumerándose, a modo de ejemplo, lo que se entenderá por razones justificadas.

La vigente normativa regula a favor del operador el derecho a constituir un depósito de garantía únicamente en los supuestos recogidos en el artículo 57.3 del Reglamento del Servicio Universal.

Por ello, a juicio de esta Comisión, se debería eliminar el supuesto establecido en la letra a) de este apartado para poder exigir la constitución de



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

una garantía, pues de lo contrario es estaría incluyendo un supuesto no previsto en el mencionado artículo 57.3 del Reglamento del Servicio Universal.

Asimismo, en esta condición se estipula a favor del operador el derecho a restringir servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 57 del Reglamento de Servicio Universal. A este respecto, es necesario indicar que la restricción de servicios se encuadra legalmente en los artículos 56.5 y 60 el Reglamento del Servicio Universal donde se establecen, respectivamente, las causas de extinción del contrato y las causas de interrupción del servicio telefónico. Por ello es necesario modificar esta condición para adecuar los supuestos de restricción de servicios a los que se recogen en los citados artículos.

Finalmente, en el último párrafo de este apartado, se establece la posibilidad de que NETNET, a los efectos de decidir sobre el alta en el servicio, pueda comprobar la solvencia del cliente mediante el acceso a ficheros automatizados de datos, así como verificar la exactitud de los datos aportados por los clientes.

Esta Comisión considera que, el contenido de este apartado 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.

En cualquier caso, a juicio de esta Comisión, tal previsión debería trasladarse a la condición 9, relativa a la protección de datos de carácter personal.

6ª. CONDICIÓN 6. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO A INSTANCIA DE NETNET.

En esta condición se establece el supuesto que podrá dar lugar a la suspensión del servicio telefónico a instancia del operador.

No obstante, a juicio de esta Comisión, se debería ampliar el contenido de esta condición para adaptarlo a lo establecido en el artículo 59 del Reglamento del Servicio Universal, en virtud del cual *“El retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público, podrá dar lugar, previo aviso al abonado, a su suspensión temporal. La suspensión afectará a la prestación de los servicios al abonado correspondientes al contrato al que se refiere el documento de cargo cuyo importe haya sido impagado”*.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por otro lado, en lo que se refiere al plazo de diez días establecido como preaviso del operador al abonado con anterioridad a la fecha de efectividad de suspensión de la prestación del servicio, 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, el plazo de diez días establecido en esta condición, deberá ampliarse a quince días, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 41.3 b) del Reglamento Técnico y de prestación del servicio final telefónico básico y de los servicios portadores, aprobado por el 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"*.

Asimismo, se debería indicar expresamente en esta condición, que en el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste deberá ser mantenido para todas las llamadas entrantes y las llamadas salientes de urgencias.

Finalmente, y de acuerdo con el artículo 59.3 del Reglamento del Servicio Universal, deberá contemplarse en esta condición, 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 que, en caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

7ª. CONDICIÓN 9. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.

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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

lo que, en este sentido, podría resultar conveniente la elevación de la pertinente consulta a la Agencia de Protección de Datos.

8ª. CONDICIÓN 10. RESPONSABILIDAD.

En esta condición se establece que NETNET se compromete a devolver al cliente, dentro de los dos meses siguientes a la recepción de la reclamación, cualquier cantidad cobrada por los servicios deficientemente prestados, siempre que dicha reclamación resulte finalmente estimada.

A juicio de esta Comisión y respecto al plazo de tiempo establecido, se debería modificar el contenido de esta condición, puesto que de conformidad con lo establecido en el artículo 61.1 del Reglamento del Servicio Universal, una vez formulada la reclamación por el abonado, el operador deberá responder al abonado en el plazo de un mes y si éste no obtiene respuesta satisfactoria del operador en el plazo de un mes, podrá acudir a otras vías de resolución de conflictos por parte de terceros.

En cualquier caso, esta Comisión considera que tal previsión debería trasladarse a la condición 7, en la que se establece el procedimiento para efectuar reclamaciones.

Por otro lado, de la redacción de esta condición, se deduce que la regla general es que los equipos terminales los provea el operador del servicio en régimen de alquiler. Por lo que se refiere a tales equipos terminales, debería preverse el derecho a utilizar los equipos de propiedad del cliente siempre que éstos cuenten con el correspondiente certificado de aceptación o documento equivalente, de acuerdo con la legislación vigente.

Por último, y en lo relativo a los niveles de calidad en la prestación del servicio a los que alude esta condición, hay que remitirse a lo establecido en las observaciones generales.

9ª. CONDICIÓN 12. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

En esta condición, se establecen las causas por las que NETNET podrá resolver este contrato.

Ante todo, es necesario indicar que el artículo 56.5 del Reglamento de Servicio Universal establece que el contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos, y, además, el artículo 60 establece las causas para la interrupción del servicio telefónico.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Es necesario modificar esta condición para ajustarla a lo establecido en los artículos mencionados anteriormente. En este sentido, las causas recogidas en los apartados a) y b) deben completarse señalando que la interrupción únicamente afectará a los servicios donde hubiera tenido lugar el retraso en el pago o suspensión temporal, y no a los restantes contratados.

Asimismo, el apartado d) recoge, como causa de resolución del contrato, la finalización del plazo de la licencia que habilita a NETNET para la prestación del servicio o la pérdida de la misma 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.

IV. OBSERVACIONES A LAS CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO NETNET.

El modelo de contrato-tipo presentado viene acompañado de 5 cláusulas específicas relativas al servicio de acceso indirecto de NETNET. Únicamente se hace mención de aquellas cláusulas sobre las que se efectúan observaciones:

1ª. CLÁUSULA 3. MODALIDADES DE ACCESO.

En esta cláusula se establecen las modalidades de acceso al servicio de NETNET, siendo una de ellas la preasignación del operador NETNET cuando esté disponible.

Con carácter general, cabe señalar que en esta cláusula se hace referencia a un Anexo de Preasignación. No obstante, el mencionado anexo técnico no ha sido remitido a esta Comisión, por lo que no se ha podido informar sobre su contenido.

Por otro lado, y dada la especial importancia de la preasignación, 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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 en el 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. CLÁUSULA 4. EQUIPOS.

En el modelo de contrato-tipo presentado, la condición relativa a los equipos, figura con el número tres, cuando en realidad es la número cuatro. Por ello, se debería corregir este error tipográfico.

Por otro lado, en esta cláusula se establece la responsabilidad directa e incondicional del cliente por los daños producidos en la custodia incorrecta o el uso inadecuado o no autorizado de los equipos entregados, así como por la pérdida o deterioro de los mismos. A juicio de esta Comisión, esta declaración de responsabilidad es tan amplia que, en la práctica, supone dejar en manos del operador la determinación de la responsabilidad del cliente por cualquier perjuicio que pueda ocurrir sobre los equipos, aún cuando ésta sea ajena por completo al cliente. Al menos debería limitarse esta responsabilidad a aquel equipamiento que se encuentre a partir del punto de terminación de red, ya que según la definición contenida en el Anexo de la LGTel, éste es el punto de la red en el que terminan las obligaciones de los operadores de redes y servicios.

Por su parte, de la redacción de esta cláusula se deduce que la regla general es que todas las instalaciones las provea el operador en régimen de cesión de uso, y sólo al final de esta cláusula se prevé la posibilidad de que el abonado pueda conectar sus propios equipos terminales homologados. Por lo que se refiere a tales equipos terminales, debería preverse en un primer plano, el derecho a utilizar los equipos propiedad del cliente siempre que éstos cuenten con el correspondiente certificado de aceptación o documento equivalente.

3ª. CLÁUSULA 5. ACTUACIÓN TÉCNICA.

En primer lugar, cabe manifestar que, debido al error al que se ha hecho referencia en la cláusula anterior, se debería modificar esta cláusula, de modo que conste como número cinco.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por su parte, respecto a lo establecido en esta cláusula, sobre la instalación, reparación o retirada de equipos o del cableado llevado a cabo para poder prestar el servicio de acceso indirecto, esta Comisión estima necesario realizar la siguiente consideración:

La previsión contenida en esta cláusula, debería completarse con lo establecido en el artículo 6.3 del Reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones en el interior de los edificios y de la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones, aprobado por 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”*.

Asimismo debe limitarse la exención de responsabilidad por parte del operador que figura al final de esta condición de modo tal que el operador en todo caso resulte responsable de los daños causados en la propiedad del cliente como resultado de la instalación, reparación o retirada de sus equipos o del cableado llevado a cabo por NETNET o subcontratistas y que haya sido autorizada por el Cliente.

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^a Vázquez Quintana

José Giménez Cervantes