



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 nº15/01 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 19 de abril 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 DIRECTO Y DEL SERVICIO DE PORTABILIDAD, PRESENTADO POR LA ENTIDAD JAZZ TELECOM, S.A.U. PARA SU APROBACIÓN POR LA SECRETARÍA 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 directo y del servicio de portabilidad, contenidas en el modelo de contrato-tipo presentado por JAZZ TELECOM, S.A.U. (en adelante, JAZZTEL) 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 de 4 de agosto de 1997 por la que se regula la conservación del número de los abonados al servicio telefónico básico, en caso de cambio de operador; en la Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de fecha 6 de mayo de 1999, sobre las especificaciones técnicas aplicables a la conservación de numeración en caso de cambio de operador en las redes públicas telefónicas fijas; 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 de ámbito nacional (Expediente L-011/98). 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.

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 JAZZTEL mediante



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Resolución de esta Comisión de fecha 3 de diciembre de 1998, 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*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 JAZZTEL, puesto que han transcurrido dieciocho meses desde el otorgamiento de su licencia, ha 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 concretar en el mismo los niveles de calidad a los que se somete en base a la Orden de referencia, no siendo suficiente la mención que se incluye en la cláusula específica 3 del servicio de JazzDirecto por ser una mera declaración de principios y, además, por afectar únicamente a este servicio que presta el solicitante.

2ª. Debería incluirse alguna condición que regule 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.

3ª. A tenor de lo que establece el artículo 56.3 del Reglamento del Servicio Universal, en el contrato debe incluirse alguna condición que regule expresamente el plazo máximo en el que habrá de procederse a la conexión inicial y a los tipos de servicio de mantenimiento contratados.

El presente contrato está compuesto de un impreso para empresas y profesionales con doce condiciones generales del contrato de abono a los servicios prestados por Jazztel, un impreso para servicio Jazzvoz con seis cláusulas específicas del servicio JazzDirecto, un anexo de condiciones económicas con una cláusula específica de las condiciones económicas y un impreso de solicitud de portabilidad con las condiciones que regulan el régimen de dicho servicio.

III. OBSERVACIONES PARTICULARES A LAS CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE ABONO A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR JAZZTEL.

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 DEL CONTRATO.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En esta condición se establece que los servicios prestados por JAZZTEL se especificarán en un anexo técnico. No obstante, el mencionado anexo no ha sido remitido, por lo que esta Comisión no ha podido informar sobre su contenido.

2ª .- CONDICIÓN 2. PRECIO DEL SERVICIO.

En esta condición se prevé la aplicación de las tarifas vigentes a la firma del contrato, cuya existencia y contenido el cliente debería conocer, sin embargo, no se indica cuáles son las referidas tarifas.

A juicio de esta Comisión, debería incluirse en un Anexo al contrato un ejemplar de las tarifas vigentes para cada servicio al momento de la suscripción, ya que del contrato se deduce la existencia de tarifas diferentes para cada uno de los servicios. Asimismo debería indicarse que el Anexo propuesto forma parte integrante 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. De esa forma no quedaría duda de qué tarifas son de aplicación al contrato suscrito.

Respecto al procedimiento establecido para la modificación de tarifas, 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 en esta condición que la modificación de las tarifas será publicada y comunicada a la Administración y a las asociaciones de consumidores y usuarios, con al menos diez días de antelación a su entrada en vigor.

3ª .- CONDICIÓN 3. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

A la vista 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, y, en cualquier caso las facturas deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan.

Por otro lado, al final de esta condición recoge la suspensión temporal y la interrupción del servicio como consecuencias de la falta de pago por parte del cliente. Sin embargo, respecto al servicio telefónico disponible al público,



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

esta previsión no se adecua a lo regulado en los artículos 59 y 60.1 del Reglamento del Servicio Universal, por lo que esta condición debe ser modificada para atenerse a lo establecido en dichos artículos en cuanto a la suspensión temporal y a la interrupción del servicio telefónico.

Asimismo, respecto a la previa comunicación en un plazo no inferior a diez días por parte de Jazztel en los supuestos de interrupción del servicio a la que se hace referencia al final de esta condición, debe tenerse en cuenta que esta previsión tampoco debe afectar a la prestación del servicio telefónico por parte de Jazztel.

4ª.- CONDICIÓN 4. SUSPENSIÓN TEMPORAL A SOLICITUD DEL CLIENTE

A tenor de lo que establece el artículo 59.3, in fine, del Reglamento del Servicio Universal, esta Comisión considera necesario que se amplíe esta condición indicando que, en caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

5ª.- CONDICIÓN 5. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO A INSTANCIA DE JAZZTEL.

Esta condición se limita a prever la suspensión del servicio en caso de impago por el abonado de las cantidades adeudadas por el servicio. Sin embargo, respecto al servicio telefónico disponible al público, esta previsión no se adecua a lo regulado en el artículo 59 del Reglamento del Servicio Universal, por lo que esta condición debe ser modificada para atenerse a lo establecido en dicho artículo en cuanto a la interrupción del servicio telefónico.

6ª.- CONDICIÓN 7. PROTECCIÓN DE 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.

7ª.- CONDICIÓN 11. FUERZA MAYOR.

En esta condición se establece a favor de JAZZTEL una cláusula de exoneración de responsabilidad cuando la imposibilidad de prestar el citado



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

servicio se deba a motivos de fuerza mayor. No obstante, esta Comisión considera que no todas las interrupciones prolongadas del suministro a las que se hace referencia al principio del párrafo (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.), pueden ser consideradas como causas de fuerza mayor, puesto que podría entenderse incluida dentro de esta exoneración de responsabilidad las interrupciones provocadas por conducta negligente de la propia empresa JAZZTEL.

La redacción imprecisa de esta frase supone prácticamente exonerar de toda responsabilidad al operador. A juicio de esta Comisión, el operador únicamente debería quedar exonerado de responsabilidad por el mal funcionamiento del servicio cuando sea debido a una actuación dolosa o culposa del cliente o por fuerza mayor. Por todo ello, sería conveniente que se suprimiese o modificase dicha mención en este punto.

IV. OBSERVACIONES PARTICULARES A LAS CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE VOZ JAZZDIRECTO.

El modelo de contrato-tipo presentado viene acompañado de 6 cláusulas específicas del servicio telefónico de acceso directo Jazzdirecto. Únicamente se hace mención en este informe a aquella condición sobre la que se efectúa observaciones:

- CONDICIÓN 4. MATERIAL.

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 homologación, de conformidad con el artículo 57.2 de la LGTel.

V. OBSERVACIONES A LAS CONDICIONES RELATIVAS A LA FACILIDAD DE CONSERVACIÓN DE NÚMEROS.

El modelo de contrato-tipo presentado viene acompañado de una propuesta relativa a la solicitud de portabilidad, compuesta por un impreso de solicitud de conservación del número telefónico (tanto de números geográficos como de red inteligente) acompañado en el reverso de unas condiciones generales que regulan el régimen de solicitud del citado servicio.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

1. Observaciones relativas al documento impreso de solicitud.

En el impreso de solicitud de conservación del número telefónico presentado se contemplan dos posibles situaciones: (i) que la solicitud para el inicio del procedimiento de conservación del número a favor de JAZZTEL (operador receptor) la realice un cliente suyo que, a su vez, es abonado del operador de donante para el número o números objeto de la conservación solicitada, (ii) que la solicitud para el inicio del procedimiento de conservación del número a favor de JAZZTEL la realice un cliente suyo que no es el abonado del operador donante para el número o números objeto de la conservación citada.

En el primer caso, no se suscita problema de interpretación alguno por cuanto la coincidencia en una misma persona de la titularidad del contrato de abono con el operador donante y del contrato de abono con el operador receptor elimina cualquier duda que pudiera existir sobre quién debe ser la persona que debe solicitar la conservación del número al operador donante.

Por lo que se refiere a la segunda de las situaciones contempladas en la solicitud de conservación del número, la misma establece un mecanismo mediante el cual el cliente de JAZZTEL que no es abonado del operador donante, solicita a esta entidad que inicie ante el operador donante el procedimiento de conservación del número y, a tal efecto, acompaña a su solicitud de inicio del procedimiento una solicitud suscrita por el abonado del operador donante en la que expresamente indica su deseo de solicitar el alta en el servicio contratado a JAZZTEL con el objeto de conservar la numeración solicitada.

A tal efecto, en el impreso se incluye un apartado¹ en el que se identifica al abonado de las líneas telefónicas a las que se refiere la solicitud, que es quien solicita la conservación del número y, a tal efecto, firma el documento. Con lo anterior, el cliente de JAZZTEL está actuando como un mandatario del abonado del operador donante que es quien realmente realiza la solicitud de conservación al citado operador.

A juicio de esta Comisión, el procedimiento establecido en el impreso de la solicitud de conservación del número telefónico presentado por JAZZTEL se

¹ El citado apartado dice: "DATOS DEL CLIENTE DE JAZZTEL. Rellenar sólo si es distinto del anterior (el abonado)".



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

adapta a lo establecido en la normativa en vigor con respecto al ejercicio del derecho de conservación de números en caso de cambio de operador telefónico. En particular se adapta a lo establecido en el artículo 22.1 del Reglamento de Interconexión, a tenor del cual, la conservación de números permite a los abonados mantener sus números cuando cambien de operador, de servicio o de ubicación física, a o cuando concurran cualesquiera de estas circunstancias, y en el artículo 1 de la Orden de 4 de agosto de 1997, por la que se regula la conservación del número de los abonados al servicio telefónico básico, en caso de cambio de operador.

Por último, en cuanto a la cesión de datos personales a la que se hace referencia en el impreso de solicitud, se debería prever expresamente que la autorización de transferencia de los datos personales a los operadores que intervienen en el proceso de conservación del número se hará sin perjuicio, no sólo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, sino también de lo dispuesto en el apartado 10 de las Especificaciones Técnicas de los Procedimientos Administrativos para la conservación de numeración en caso de cambio de operador de red telefónica fija, aprobadas por la Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, de fecha 6 de mayo de 1999, que limita esta cesión a los datos incluidos en la solicitud y a los que conoce el operador con quien el operador tienen contratado el servicio.

2. Observaciones relativas a las condiciones del servicio de portabilidad.

En el reverso de la solicitud hay diversas condiciones de tipo genérico sobre el régimen de solicitud de conservación del número telefónico. Únicamente se hace mención de aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones:

En cuanto a la condición denominada **“Datos personales”**, esta Comisión considera que el contenido de esta cláusula 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.

Por su parte, en la condición denominada **“Plan de precios”** se prevé la aplicación de un cuadro de tarifas vigentes a la firma del contrato, cuya existencia y contenido el cliente debiera conocer, pero no se indica cuales son las tarifas. A juicio de esta Comisión, debería incluirse en un Anexo al contrato un ejemplar de las tarifas vigentes para este servicio al momento de la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

suscripción. Asimismo debería indicarse que el Anexo propuesto forma parte integrante 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. De esa forma no quedaría duda de qué tarifas son de aplicación al contrato suscrito.

Por último, en la condición denominada **“Causas de aplazamiento de la solicitud”**, se establece como causa de aplazamiento la petición del operador receptor por cualquier razón. A juicio de esta Comisión, se debería suprimir esta causa, puesto que la misma supone dejar al arbitrio de JAZZTEL el cumplimiento del contrato, lo que es contrario a lo dispuesto en el artículo 1256 del Código Civil.

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