



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

D. 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 02/01 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 18 de enero de 2001, se ha adoptado el siguiente

### **ACUERDO**

Por el que se aprueba el:

**INFORME RELATIVO A LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DEL CONTRATO-TIPO RELATIVO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO DISPONIBLE AL PÚBLICO PRESENTADA POR LA ENTIDAD CATALANA DE TELECOMUNICACIONES, SOCIETAT OPERADORA DE XARXES, S.A. 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 la propuesta de modificación del contrato-tipo de prestación del servicio telefónico fijo disponible al público a celebrar con sus abonados, presentada por la entidad Catalana de Telecomunicacions, Societat Operadora de Xarxes, S.A. (en adelante Catalana) ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información para su preceptiva aprobación.

El análisis de dicha propuesta de modificación 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



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

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 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) 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 del tipo B1 que le habilita para prestar el servicio telefónico fijo disponible al público mediante el establecimiento y explotación de una red pública telefónica fija en el ámbito nacional (Resolución de esta Comisión de 25 de marzo de 1999). El apartado 1 del artículo 56 del Reglamento de Obligaciones Públicas prevé 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 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 Catalana mediante Resolución de esta Comisión de fecha 25 de marzo de 1999 (Expediente 1998/86), 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 de Obligaciones Públicas 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.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En cuanto a la propuesta de modificación del contrato-tipo, remitida a esta Comisión por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información para su preceptivo informe, dicho documento no constituye un nuevo contrato-tipo para el servicio telefónico fijo disponible al público, sino la ampliación del anterior en vigor, aprobado por Resolución de la extinta Secretaría General de Comunicaciones de fecha 28 de febrero de 2000, al objeto de añadir al mismo una serie de modificaciones a las condiciones primera, quinta, séptima, octava, decimotercera y decimocuarta, así como a las denominadas *“Condiciones Específicas de Prestación del Servicio Telefónico directo para su información”*.

### III. OBSERVACIONES PARTICULARES A LA PROPUESTA DE MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO-TIPO.

La propuesta de modificación del contrato-tipo remitida a esta Comisión viene acompañada de 14 condiciones generales y un apartado relativo a las condiciones específicas de prestación del servicio telefónico directo para su información. Únicamente se analiza en este informe aquellas condiciones que se refieren a las ahora introducidas (o modificadas) en la propuesta de modificación, haciéndose sólo mención seguidamente a las condiciones sobre las que se efectúan observaciones:

#### 1ª CONDICIÓN QUINTA. LIMITES DE CRÉDITO- DEPÓSITO DE GARANTÍA

En el último párrafo del punto 5.1 de esta condición, y de conformidad con lo previsto en el artículo 59 del Reglamento de Servicio Universal, se prevé la restricción del servicio en los casos de retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un periodo superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente, previo aviso al cliente.

En el actual texto de la condición no se deduce con la suficiente claridad, qué se entiende y cuál es el alcance de la facultad que se otorga al operador para *“restringir los servicios”*.

A este respecto, cabe significar que, por un lado, no se recoge en el artículo 57.3 del Reglamento del Servicio Universal (relativo al límite de crédito) ni en ningún otro, la posibilidad de que Catalana pueda restringir servicios por las razones que se señalan en esta condición

Por otro, y dado que se hace mención al artículo 59 del Reglamento de Servicio Universal, habría que entender que esta previsión se refiere a la suspensión temporal del servicio, por lo que sería más acertado que esta previsión se suprimiera de esta condición evitando reiteraciones al estar ya recogida en la siguiente relativa a la suspensión del servicio.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

### 2ª.- CONDICIÓN OCTAVA. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES.

El segundo párrafo de esta condición establece la posibilidad por parte del cliente de autorizar expresamente a Catalana para grabar las comunicaciones telefónicas que dirija a esta entidad a través del Servicio de Atención al Cliente.

Sin perjuicio de lo que resulte de aplicación en materia de consumidores y usuarios, esta Comisión considera conveniente manifestar al respecto que, por un lado, se debería contemplar también la posibilidad que tienen los clientes de no autorizar la grabación de estas conversaciones, pudiéndose establecer en el impreso de solicitud un recuadro en la que el cliente indique la opción que prefiere y, por otro lado, para esta autorización del cliente para grabar sus comunicaciones con la operador se le debería informar, al menos, de que dicha posibilidad estaría en vigor mientras esté vigente su contrato.

### 3ª.- CONDICIÓN 9. CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

En esta condición específica se prevé el supuesto que, si el cliente decide cancelar voluntariamente el contrato con carácter previo a la instalación y activación del servicio, Catalana tendría derecho a recuperar los costes de instalación que se hubiese llevado a cabo hasta la fecha de la notificación. También establece que si el contrato se cancelara antes de que transcurra el año, Catalana podría recuperar las cuotas mensuales correspondientes a dicho periodo.

Con carácter previo habría que aclarar que, por un lado, no se podrán recuperar los costes de la instalación si con carácter previo a ésta el cliente decide resolver el contrato (lo que se estaría refiriendo sólo al momento previo a la activación) y, por otro, si se cancela antes de haber transcurrido un año, lo que Catalana se refiere con la recuperación de las cuotas es al cobro de las cuotas que le restan para concluir el año, salvo que se haya previsto en el contrato el pago por adelantado de una cuota inicial anual, circunstancia no recogida en el presente caso.

A juicio de esta Comisión, con el contenido de esta condición se podría condicionar la libertad de elección de operador que se atribuye a los usuarios, libertad a la que se hace alusión en el artículo 54.4 de la LGTel, y, asimismo, podría contradecir lo dispuesto en el artículo 56.5 del Reglamento de Servicio Universal y la condición segunda del presente contrato, que recoge la posibilidad de extinguir el contrato de abono por voluntad del abonado, sin sujetar dicha posibilidad a más condición que la exigencia de comunicación en



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

forma fehaciente al prestador del servicio y con una antelación mínima de quince días naturales.

Por esta razón, esta Comisión considera que se debería suprimir el contenido de esta condición de manera que no se condicione de forma indirecta al cliente si decide cancelar (resolver) voluntariamente el contrato con carácter previo a la instalación y activación del servicio o, incluso, antes de que transcurra el año desde la firma del mismo.

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