



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 nº02/01 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 18 de enero de 2000, 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 Y DEL SERVICIO DE PREASIGNACIÓN, PRESENTADO POR LA ENTIDAD PRIORITY TELECOM, 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 y del servicio de preasignación, contenidas en el modelo de contrato-tipo presentado por PRIORITY TELECOM, S.A. (en adelante, PRIORITY) 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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 ámbito nacional (Expediente LI 1999/1483). 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



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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 PRIORITY mediante Resolución de esta Comisión de fecha 28 de diciembre 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 PRIORITY, 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 doce 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. INTERPRETACIÓN.

En esta condición, cuando se define el significado del término "Cliente", se hace referencia al anverso del contrato, el cual, al parecer, se refiere al impreso de solicitud del servicio. Dicho impreso forma parte del contrato-tipo y debe ser aprobado igualmente. Sin embargo, el mismo no ha sido remitido por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por lo que no ha podido ser analizado su contenido por esta Comisión.

Teniendo en cuenta que el impreso de solicitud forma parte del contrato-tipo, y debe ser aprobado al igual que éste, dicho documento debería haber sido remitido a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para su informe.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

2ª. CONDICIÓN 2. OBJETO.

El artículo 56.3 del Reglamento de Servicio Universal establece que el contrato que los operadores de servicio telefónico disponible al público celebren con los abonados, deberá fijar “el plazo máximo en el que habrá de procederse a la conexión inicial y a los tipos de servicio de mantenimiento que se ofrecen”.

En el apartado 2.3 de esta condición se establece una salvedad al plazo de conexión inicial relativa a la circunstancia de que no es necesario poner a disposición del Cliente el Servicio en un plazo de 24 horas a partir del momento en que haya recibido todos los datos del cliente necesarios para la prestación del Servicio. Si bien esta Comisión considera que es cierto que el operador pudiera necesitar realizar trabajos adicionales en los métodos de acceso al Servicio recogidos en el apartado 2.2 de esta condición, sin embargo, tal y como está redactado el actual plazo, esta salvedad no fija el plazo máximo establecido en el indicado artículo 56.3. del Reglamento de Servicio Universal, por lo que debe modificarse este apartado 2.3 de la condición estableciendo también para estos supuestos un plazo máximo en el que habrá de procederse a la conexión.

En la letra (a) del apartado 2.4 de esta condición, se establece un mecanismo de compensación por fallos en la prestación del servicio. Esta previsión únicamente prevé la compensación por interrupción prolongada (más de 24 horas consecutivas) del servicio, pero con ello no se cubre el resto de los posibles casos en los que el cliente puede tener derecho a compensación o reembolso por no alcanzarse los niveles de calidad previamente establecidos en el contrato. Téngase en cuenta que el artículo 56.3 del Reglamento del Servicio Universal se refiere en plural a los niveles de calidad y no solo al definido por la continuidad del servicio. Además, el citado precepto prevé el derecho a indemnización por incumplimiento de otros términos del contrato distintos a los niveles de calidad.

Consecuentemente con lo anterior, debería ampliarse el contenido de este apartado al objeto de establecer los mecanismos de compensación o reembolso que cubran todos los supuestos de merma en la calidad del servicio a la que está obligado el operador y todos aquellos otros casos en los que no se cumplan los términos del contrato a los que está obligado el operador.

Además, como consecuencia de lo anterior, y en todo caso, se debería eliminar la frase “*siendo esta cantidad la única a la que el Cliente tendrá derecho como indemnización por cualquier fallo del Servicio*”.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Sin perjuicio de lo anterior, habrá de tenerse en cuenta que a tenor de lo previsto en el artículo 56.3 del citado Reglamento, el importe de la indemnización por la interrupción del servicio será, al menos, igual al precio que pague el usuario al operador, por todos los conceptos, por el período en el que se efectúe la interrupción.

3ª. CONDICIÓN 4. CONDICIONES ECONÓMICAS Y FORMA DE PAGO.

Al final del apartado 4.1 de esta condición se establece que *“cualquier modificación de las tarifas será publicada y comunicada a la Administración”*.

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.

A la vista del apartado 4.3 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 último, el artículo 57 del Reglamento de Servicio Universal establece que los usuarios tendrán derecho a que los operadores del servicio telefónico disponible al público les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido. Por ello, debe suprimirse la reserva de derecho a fijar una facturación mínima por consumo mensual de 2000 pesetas que se establece en el apartado 4.5. de esta condición puesto que la misma permite una facturación al usuario fija e independientemente de los cargos en los que realmente haya incurrido.

4ª. CONDICIÓN 5. LÍMITE DE CRÉDITO Y GARANTÍA.

En el apartado 5.1 de esta condición se establece que PRIORITY está facultado para suspender temporalmente el servicio si el cliente incumple su obligación de no exceder el límite de crédito.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Con carácter general, cabe manifestar que esta previsión debería eliminarse, puesto que la misma no está contemplada ni en el artículo 59.1 del Reglamento del Servicio Universal ni en la letra b) de la disposición transitoria sexta del mencionado reglamento, que son las disposiciones que regulan la suspensión del servicio telefónico.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 59.1 del Reglamento del Servicio Universal, sólo se podrá suspender temporalmente el servicio telefónico en caso de retraso 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, previo aviso al abonado.

Por su parte, la letra b) de la disposición transitoria sexta del Reglamento del Servicio Universal, establece que cuando se exija un depósito en garantía a los abonados que tuvieran contraídas deudas por uno u otros contratos de abono, vigentes o no, o bien que, de modo reiterado incurran en demora en el pago de los recibos correspondientes, el operador podrá suspender el servicio contratado si el abonado no constituye el mencionado depósito en el plazo de los quince días siguientes a su requerimiento por aquél.

Por otro lado, el apartado 5.2 de esta condición, se establece que PRIORITY podrá solicitar al cliente la constitución de depósitos de garantía en una serie de casos. No obstante, a juicio de esta Comisión, se deberían eliminar los supuestos establecidos en las letras d), e), f) y g) de este apartado, puesto que los mismos no están previstos en el artículo 57.3 del Reglamento del Servicio Universal, en el que se determinan los motivos legales por los que podrá exigirse la constitución de depósitos de garantía. Asimismo, en el supuesto recogido en la letra a) debería indicarse expresamente que los recibos impagados deben corresponder al Servicio pactado mediante el propio contrato.

Por último, en el apartado 5.3 de esta condición se prevé que la falta de constitución de la garantía facultará a PRIORITY a dar de baja al cliente. Esta facultad a favor de PRIORITY deberá limitarse a los casos recogidos en las letras b) y c) del apartado 5.2, tal y como establece el apartado b) de la disposición transitoria sexta del Reglamento de Servicio Universal. Asimismo, esta previsión debería ser completada con lo establecido en la letra b) de la disposición transitoria sexta del Reglamento del Servicio Universal, que permite al operador dar de baja al abonado si, transcurrido un plazo de diez días desde que se realice un segundo requerimiento de constitución del depósito, éste no se efectúa.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

5ª. CONDICIÓN 6. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

En esta condición se establece que el retraso en el pago total o parcial por el abonado de las cantidades adeudadas por el servicio durante un mes, podrá dar lugar a la suspensión temporal del mismo. No obstante, de acuerdo con el contenido del artículo 59.1 del Reglamento del Servicio Universal, debería aclararse esta circunstancia y señalarse de forma expresa que la suspensión sólo afectará a la prestación de los servicios correspondientes al contrato al que se refiere el documento de cargo cuyo importe haya sido impagado.

Por otro lado, en lo que se refiere al plazo de preaviso de cinco días que se establece en esta condición para proceder a la suspensión, 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 plazo de preaviso será de 15 días, de conformidad con 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 sus 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 que, en caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

6ª. CONDICIÓN 10. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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.

IV. OBSERVACIONES A LAS CONDICIONES RELATIVAS AL SERVICIO DE PRESELECCIÓN.

Con carácter general, cabe manifestar que las condiciones relativas al servicio de preselección, remiten al documento que figura como anverso del contrato, el cual, al parecer, se refiere a la solicitud de preselección. Sin embargo, el mismo no ha sido remitido por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por lo que no ha podido ser analizado su contenido por esta Comisión.

Teniendo en cuenta que el impreso de solicitud forma parte del contrato-tipo, y debe ser aprobado al igual que éste, dicho documento debería haber sido remitido a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para su informe.

No obstante lo anterior, esta Comisión ha considerado conveniente analizar las seis condiciones relativas al servicio de preselección. Únicamente se hace mención en este informe de aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones:

1ª. CONDICIÓN 1. OBJETO DE LA SOLICITUD.

En esta condición se prevé que la solicitud del abonado habilita a PRIORITY para cursar las llamadas que en cada momento se encuentren disponibles según la legislación vigente, sin necesidad de anteponer el código de selección de operador o dispositivo alguno.

En cuanto a la referencia a la legislación vigente, sería conveniente que, al menos, se hiciera mención al artículo 19 del Reglamento de Interconexión y a la Circular 1/1999, de 4 de noviembre, de esta Comisión, sobre la implantación de la preasignación de operador por los operadores dominantes en el Mercado de Redes Públicas de Telecomunicación Fijas, así como, en su caso, a 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.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Por otro lado, en virtud de la legislación vigente en esta materia, se debería ampliar esta condición, indicando cuáles son las llamadas que el abonado desea que se cursen a través de PRIORITY, esto es, las llamadas metropolitanas, de larga distancia y de fijo a móvil, o únicamente las de larga distancia y de fijo a móvil.

2ª. CONDICIÓN 4. PLAN DE PRECIOS.

En esta condición se prevé la aplicación de las tarifas vigentes a la firma del contrato, cuya existencia y contenido el cliente debería conocer, pero no se indica cuáles son. Debería incluirse un Anexo al contrato un ejemplar de las tarifas vigentes para el servicio de preasignación al momento de la suscripción.

3ª. CONDICIÓN 6. CAUSAS DE DENEGACIÓN DE LA SOLICITUD.

En esta condición se establece que la solicitud de habilitación realizada por PRIORITY podrá ser denegada por el operador de acceso cuando se incurra en una serie de supuestos, tal y como dispone la Circular 1/1999, de 4 de noviembre, de esta Comisión, sobre la implantación de la preasignación de operador por los operadores dominantes en el Mercado de Redes Públicas de Telecomunicaciones Fijas. No obstante, el contenido de esta condición se debería ampliar teniendo en cuenta también las causas de denegación previstas recientemente en la Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de fecha 2 de marzo de 2000, por la que se resolvió el conflicto de preselección planteado entre BT, RSL COM y Telefónica de España y en la Resolución de esta Comisión, de fecha 29 de junio de 2000, sobre la solicitud de revisión excepcional de los plazos establecidos para la efectividad de la preselección. Estas causas son las siguientes:



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

- Preasignación no compatible con las facilidades de la línea asociada por tener incorporada la línea Telecómputo.
- El solicitante no es titular de la línea.
- Solicitud de más de un acceso.

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