



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

D. JOSÉ GIMÉNEZ 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 12/00 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 30 de marzo de 2000, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

POR EL QUE SE APRUEBA LA RESOLUCIÓN RELATIVA A LA DENUNCIA PRESENTADA POR LA ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS CONTRA TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. POR SU ACTUACIÓN EN LA APLICACIÓN DE LOS PLANES DE DESCUENTO DE LA O.M. 11-02-1999 PARA DETERMINADOS NÚMEROS DE TELÉFONO CORRESPONDIENTES A CENTROS DE ACCESO AL SERVICIO INTERNET DE NAVEGALIA, ALEHOP/CANAL21, JAZZFREE Y UNI2.

HECHOS

I. ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Con fecha 1 de diciembre de 1999 tuvo entrada en la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante, CMT) escrito de D. Luis Bello Uguet, actuando en nombre y representación de la ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS, en el que ponía de manifiesto que los usuarios de Internet no podían contratar con TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TELEFÓNICA) los Planes de descuentos recogidos en la Orden del Ministerio de Fomento de 11 de febrero de 1999 para ocho números de teléfono correspondientes a Centros de Acceso al Servicio Internet de los siguientes Proveedores: AIRTEL MÓVIL, S.A. (NAVEGALIA), RETEVISIÓN, S.A. (ALEHOP/CANAL 21), JAZZ TELECOM, S.A. (JAZZFREE) y LINCE TELECOMUNICACIONES, S.A. (UNI2), por lo que solicitaba que se iniciara una investigación sobre el hecho denunciado y se tomaran las medidas oportunas.

Segundo.- A la vista de dicha solicitud, esta Comisión procedió en su momento a la apertura del correspondiente expediente administrativo, amparándose en la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

habilitación competencial establecida por la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, y por el Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre. Se acogió asimismo a las previsiones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común que, en virtud de lo dispuesto en la legislación anteriormente citada, regula el ejercicio de las funciones públicas de la CMT.

Tercero.- Mediante escrito de fecha 17 de diciembre de 1999 esta Comisión requirió a TELEFÓNICA, LINCE TELECOMUNICACIONES, S.A. (en adelante, LINCE), AIRTEL MÓVIL, S.A. (en adelante, AIRTEL), RETEVISIÓN, S.A. (en adelante, RETEVISIÓN) y JAZZ TELECOM, S.A. (en adelante, JAZZTEL) información relativa a diversos aspectos relacionados con la aplicación del Plan.

En concreto, en el caso de TELEFÓNICA, se requería información sobre el procedimiento habilitado para que los operadores con numeración propia puedan incluir números de su red como Centros de Acceso al Servicio Internet a los efectos de la aplicación del Plan, junto con una descripción del procedimiento que los operadores deben seguir y de los documentos que han de cumplimentar, en su caso.

En el caso de AIRTEL, LINCE, RETEVISIÓN y JAZZTEL, la información requerida consistía en las acciones realizadas con objeto de incluir los correspondientes números de teléfono a los que hace referencia el escrito de la ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS como Centros de Acceso al Servicio Internet para la aplicación del Plan.

Cuarto.- Con fecha 24 de diciembre de 1999 tuvo entrada en esta Comisión un nuevo escrito de D. Luis Bello Uguet en el que se amplía en ciento sesenta y cinco la relación inicial de teléfonos para los cuales no se puede contratar los Planes de descuento.

Quinto.- Con fecha 30 de diciembre de 1999, tuvo entrada en esta Comisión escrito de LINCE en respuesta al requerimiento de información. LINCE declara que había concluido con TELEFÓNICA un Addendum de modificación parcial del Acuerdo General de Interconexión (AGI) suscrito entre ambos en el que se contemplaba el servicio de terminación de llamadas a Proveedores de servicios de Información con numeraciones de la red de LINCE y TELEFÓNICA. Sin embargo, hasta el momento LINCE no ha solicitado a TELEFÓNICA la inclusión de sus números de acceso a Internet en los Planes.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Sexto.- Mediante escrito con fecha de entrada 30 de diciembre de 1999 TELEFÓNICA respondió facilitando la información requerida. En dicho escrito, TELEFÓNICA señaló que el hecho de que algunos usuarios no hayan podido acogerse a los Planes de descuento no se debe a una negativa injustificada a contratar por parte de TELEFÓNICA, sino a la imposibilidad de incluir aquellos números de acceso a los Centros de Acceso al Servicio Internet o de Proveedores de Acceso a Internet correspondientes a operadores respecto de los cuales no se habían cerrado los respectivos acuerdos en los que se contemplasen las condiciones específicas de acceso a Internet o cuando, habiéndose suscrito los mismos, los operadores interesados no hubieran facilitado a TELEFÓNICA la numeración correspondiente.

Séptimo.- Transcurrido el plazo otorgado en los requerimientos a AIRTEL, RETEVISIÓN y JAZZTEL sin respuesta de las partes, se reiteraron los citados requerimientos en escritos de fecha 14 de diciembre de 1999.

Octavo.- Con fecha 19 de enero de 2000 tuvo entrada en esta Comisión escrito de RETEVISIÓN en respuesta del requerimiento en el que pone de manifiesto que no ha solicitado a TELEFÓNICA la inclusión de los números de teléfono denunciados por la ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS como Centros de Acceso a Internet para la aplicación del Plan, así como que desconoce si existe alguna persona interesada que haya solicitado a TELEFÓNICA la inclusión de la mencionada numeración.

Noveno.- Con fecha de 19 de enero de 2000 tuvo entrada en la CMT escrito de JAZZTEL solicitando la ampliación del plazo para la presentación de la documentación requerida. A dicha solicitud esta Comisión respondió en escrito de 24 de enero de 2000 ampliando el plazo en cinco días adicionales a los diez previamente concedidos.

Décimo.- Mediante escrito de fecha 19 de enero de 2000, AIRTEL respondió al requerimiento. En el escrito de contestación, AIRTEL declara que ha elaborado junto con TELEFÓNICA un documento Addendum al AGI suscrito entre las compañías que se encuentra pendiente de firma por las partes, por lo que AIRTEL no ha comunicado a TELEFÓNICA la inclusión de la numeración como Centros de Acceso al Servicio de Internet para la aplicación de los Planes.

Décimo primero.- Mediante escrito de fecha 1 de febrero de 2000, JAZZTEL respondió al requerimiento de información. En dicho escrito, JAZZTEL manifiesta que ha iniciado un proceso de negociaciones con TELEFÓNICA para aplicar los Planes de descuento, sin que dichas negociaciones hayan concluido a fecha de hoy. Así mismo, no ha solicitado la inclusión de ningún número de teléfono como Centro de Acceso al Servicio de Internet para la aplicación de los Planes de descuentos.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Décimo segundo.- Conforme al art. 84 de la LRJyPAC, relativo al trámite de audiencia, el día 21 de febrero de 2000 se traslada a los interesados el informe de los Servicios de la Comisión, otorgándose un plazo de diez días para que éstos pudieran cumplimentarlo.

Décimo tercero.- Mediante escrito de 21 de febrero de 2000 presentó alegaciones la ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS. En el citado escrito, no se aportaron nuevos hechos o documentos distintos al petitum inicial. Antes bien, se reitera en sus argumentos, critica la inactividad de la CMT en la cuestión y vuelve a solicitar de la CMT adopte las medidas necesarias para obligar a TELEFÓNICA y al resto de operadores a cumplir efectivamente lo dispuesto en la O.M. de 11-02.1999.

Décimo cuarto.- El día 2 de marzo de 2000, TELEFÓNICA y LINCE presentaron ante esta Comisión sendos escritos por los que se da cumplimiento al trámite de audiencia.

El escrito de alegaciones de TELEFÓNICA, manifestó sencillamente la conformidad con el Informe de los Servicios de la Comisión, sin aportar ningún hecho o documento adicional.

Por su parte, el escrito de LINCE, si bien no aporta nuevos hechos ni documentos al expediente de referencia, realiza una disquisición más amplia acerca de la intención de TELEFÓNICA de repercutir el valor absoluto del descuento Bononet a los operadores alternativos que ofrezcan Bononet a sus clientes, haciendo comercialmente inviable la aplicación práctica de los Planes de descuento por parte de estos operadores.

Décimo quinto.- Los operadores AIRTEL, RETEVISIÓN Y JAZZTEL no presentaron alegaciones al Informe de los Servicios de la Comisión.

II. HABILITACIÓN COMPETENCIAL

Según dispone el artículo 1.dos.1 de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la CMT tiene por objeto salvaguardar, en beneficio de los ciudadanos, las condiciones de competencia en el mercado de las telecomunicaciones, velar por la correcta formación de los precios y ejercer de órgano arbitral en los conflictos que surjan en el sector.

En particular, el artículo 1.dos.2, apartado h) *in fine* señala como una de las funciones asignadas a la CMT para el cumplimiento de dicho objeto la de vigilar



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

la debida aplicación de las tarifas¹ de los servicios de telecomunicación por los operadores, adoptando al efecto las resoluciones que procedan.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Los Planes de descuentos considerados consisten en la compra anticipada de un cierto número de horas (diez o cincuenta) de llamadas metropolitanas a un solo número de teléfono, de forma que el precio por hora resulte más barato que la tarifa normal en el horario de aplicación de cada Plan.

El ámbito de aplicación de los Planes de descuentos es el acceso a servicios de información, en particular, acceso a Internet y el mercado objetivo es el constituido por los clientes del servicio telefónico fijo disponible al público que lo utilicen para acceder a Internet a través de los números de teléfono de los Proveedores de Servicio de Acceso a Internet (PSIs).

La O.M. de 11 de febrero de 1999 establece que “el descuento se aplicará a las llamadas que tengan fijada tarifa metropolitana para el usuario llamante, desde el primer segundo consumido, en conexiones realizadas con un único número de la red telefónica pública elegido por el cliente, incluidos los del rango de numeración de los Servicios de Inteligencia de red, y que se corresponda con uno de los Centros de Acceso de Servicio Internet (en adelante, CASI) pertenecientes a los diferentes proveedores de este último servicio”.

De acuerdo con el tenor literal de la O.M. de 11 de febrero de 1999, los requisitos para que los abonados tengan acceso a los Planes de descuentos son los siguientes:

- Elección por el abonado de un único número de teléfono de destino con tarifa metropolitana.
- Que el número de teléfono se corresponda con un centro de Acceso al Servicio Internet perteneciente a los diferentes proveedores de este último servicio.

En relación con el primer requisito, hay que destacar que los Planes de descuento son un derecho de todos los abonados titulares de líneas telefónicas del servicio telefónico fijo disponible al público contratadas con TELEFÓNICA. Su aplicación depende de la manifestación de voluntad en este sentido del abonado.

¹ Los Planes de descuentos fueron informados por Acuerdo del Consejo de la CMT en su sesión celebrada el día 21 de enero de 1998.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Resulta también relevante destacar que el tipo de llamada metropolitana al que se aplica el descuento incluye todos los rangos de numeración sea cual sea el operador de destino.

En cuanto al segundo requisito de acceso a los Planes , es necesario que el número de destino pertenezca a un Proveedor de Acceso a Internet y que dicho número se corresponda con un CASI.

El primer aspecto exige que el proveedor tenga otorgado el correspondiente título habilitante para la prestación del servicio.

En cuanto a los números que el proveedor utilice como CASI, el usuario dispone de un número telefónico que se le ha facilitado comercialmente. No obstante, puede existir más de un número telefónico. Se considera oportuno que sea TELEFÓNICA la que en sus relaciones bilaterales con los proveedores compruebe o confirme los números correspondientes a los CASI.

Esta última afirmación responde a la necesidad de una aplicación positiva de los Planes de descuento beneficiosa para el usuario que le exime inicialmente de la carga de la prueba del CASI, sin perjuicio de que TELEFÓNICA pueda posteriormente alegar el incumplimiento de este requisito.

Tanto el art. 40.2 del real decreto 1912/1997, por el que se aprueba el Reglamento Técnico del servicio Telefónico Básico como el art. 52 del Reglamento del Servicio Universal, reconocen la aplicación de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios en las relaciones contractuales que unen a éstos y a los operadores. En concreto, el art. 10. 2 de la citada ley establece que “en caso de duda sobre el sentido de una cláusula, prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor”, en este caso el abonado.

En relación con la problemática planteada por TELEFONICA y otros operadores en relación con la interconexión, así como la comunicación de LINCE, AIRTEL, RETEVISION y JAZZTEL en la que notifican que no han solicitado a TELEFONICA la inclusión de la numeración con fines de aplicación de sus planes de descuento, cabe hacer dos apreciaciones al respecto:

- a) Los posibles problemas o diferencias en materia de interconexión que puedan existir entre operadores no pueden afectar al derecho de los ciudadanos a los precios regulados de servicios como el de acceso a la información y de los descuentos establecidos para el acceso a dicho servicio. En este sentido, este derecho debe ser garantizado al ciudadano sin perjuicio de que en paralelo los



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

operadores lleguen a acuerdos en materia de interconexión, o en caso de desacuerdo se apliquen las previsiones normativas habilitadas para este caso.

- b) Los operadores LINCE, RETEVISION, AIRTEL y JAZZTEL están sujetos a la obligación de cumplir con la normativa que les afecta y, en este caso particular, a suministrar sus números CASI a TELEFONICA, ya que de no hacerlo estarían, por vía de inacción, impidiendo el cumplimiento de una norma de carácter general, la O.M. de 11 de febrero de 1999, que en este caso, al tratarse de un servicio –el de acceso a la información- prestado de forma cooperativa por varios agentes, no sólo afecta a TELEFONICA sino a todos los que participan en la cadena del servicio.

En razón de lo expuesto, el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en virtud de su competencia para dictar Resoluciones sobre la debida aplicación de las tarifas por los operadores (art. 1.Dos.2.h) de la ley 12/1997 de Liberalización de las telecomunicaciones)

RESUELVE

Primero.- TELEFÓNICA deberá aplicar los Planes de descuento regulados por la O.M. de 11 de febrero de 1999 a los números denunciados por la ASOCIACIÓN DE INTERNAUTAS en sus escritos de fechas 1 de diciembre de 1999 y 24 de diciembre de 1999, siempre que se cumplan los requisitos que, con carácter general, quedan establecidos en los puntos siguientes.

- a) TELEFÓNICA deberá aplicar los Planes de descuento regulados por la O.M. de 11 de febrero de 1999 a un solo número de teléfono de destino con tarifa metropolitana que solicite cada abonado de acceso directo. El abonado solo tiene que manifestar en su solicitud el número de teléfono de destino y el nombre del proveedor de acceso a Internet correspondiente.
- b) TELEFÓNICA sólo podrá denegar *ab initio* la solicitud de un abonado cuando la tarifa aplicada a la llamada al número de teléfono de destino no sea metropolitana o si corresponde a un PSI que no tiene título habilitante para prestar el servicio.
- c) Una vez contratado el Plan de descuento, TELEFÓNICA podrá cancelar el descuento si comprueba que el número de teléfono de destino no pertenece a un acceso CASI



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Segundo. Los operadores LINCE, RETEVISION, AIRTEL y JAZZTEL están obligados en este caso particular a suministrar los números que correspondan a un acceso CASI a TELEFONICA.

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.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a la que se refiere el presente certificado, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse, con carácter potestativo, recurso de reposición ante esta Comisión en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su notificación o, directamente, recurso Contencioso-Administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.ocho de la Ley 12/1997, de 24 de abril, de Liberalización de las Telecomunicaciones, la Disposición adicional cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y el artículo 116 del la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

Vº Bº

EL PRESIDENTE

EL SECRETARIO

D. José María Vázquez Quintana.

D. José Giménez Cervantes.