



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

DON ALFONSO RAMOS DE MOLINS SAINZ DE BARANDA, 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 13/05 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 14 de abril de 2005, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual, en relación con el expediente **RO 2005/287**, se aprueba el siguiente el:

INFORME RELATIVO AL CONTRATO-TIPO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO DISPONIBLE AL PÚBLICO EN SU MODALIDAD DE ACCESO DIRECTO, PRESENTADO POR LA ENTIDAD TELECABLE DE ASTURIAS, S.A.U. 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 su modalidad de acceso directo, contenidas en el modelo de contrato-tipo presentado por TELECABLE DE ASTURIAS, S.A.U. (en adelante, TELECABLE) ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información para su preceptiva aprobación.

De conformidad con lo establecido en el último párrafo del apartado cinco de la Disposición Transitoria Primera de la Ley 32/2003, de 3 noviembre, General de Telecomunicaciones, seguirán en vigor hasta la aprobación del nuevo reglamento las normas dictadas al amparo de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, que regulan los derechos de los consumidores y usuarios, las infraestructuras comunes de telecomunicaciones, así como el resto de disposiciones reglamentarias en desarrollo del título III de dicha Ley.



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El análisis de estos modelos de contrato-tipo se realizará de conformidad con lo dispuesto en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel); en el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones, electrónicas, acceso a las redes y numeración (en adelante, Reglamento de Acceso y Numeración); 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 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 21 de diciembre de 2001 por la que se regulan determinados aspectos del Servicio Universal de Telecomunicaciones (en adelante, Orden del Servicio Universal); en la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional del título IV del 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 adelante, Orden PRE/361/2002); en la Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, por la que se modifica la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del Título IV del 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 la Resolución de 16 de julio de 2002 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional (en adelante Orden PRE/2410/2004); en la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonados (en adelante, Orden CTE/711/2002); en 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); y en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante, Ley 26/1984).

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 Telecable de Asturias, S.A.U. surge de la absorción de las entidades Telecable de Oviedo, S.A.U., Telecable de Gijón, S.A.U. y Telecable



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

de Avilés, S.A.U., autorizada por Resolución de 25 de septiembre de 2001 del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, con extinción de las sociedades absorbidas y la transmisión en bloque de su patrimonio social a la absorbente. De esta forma, TELECABLE DE ASTURIAS, S.A.U. pasa a ostentar también la titularidad de los respectivos títulos habilitantes.

Por tanto, la entidad solicitante era, conforme a la derogada Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, titular de una licencia individual de tipo B1 que le habilitaba para prestar el servicio telefónico fijo disponible al público mediante el establecimiento o explotación de una red pública telefónica fija para el ámbito territorial de Asturias, en virtud de las Resoluciones del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de fecha 23 de octubre de 2000, por las que se transformaban parcialmente los títulos habilitantes que ostentaban las entidades Telecable de Oviedo, S.A.U., Telecable de Gijón, S.A.U. y Telecable de Avilés, S.A.U. para la prestación del servicio de telecomunicaciones por cable en sus respectivos ámbitos territoriales; siendo en la actualidad considerada, en aplicación de la Disposición transitoria primera de la LGTel, persona autorizada para el establecimiento y explotación de redes y la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, al reunir los requisitos establecidos en el artículo 6 de la vigente LGTel.

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 TELECABLE se subrogó en los derechos y obligaciones dimanantes del otorgamiento inicial de las diferentes licencias y en las que se imponían a sus titulares aquellas obligaciones de servicio que correspondían a los titulares de este tipo de licencias. Por 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.

A estos efectos, debe reseñarse que TELECABLE DE AVILÉS, S.A., TELECABLE DE GIJÓN, S.A. Y TELECABLE DE OVIEDO, S.A. presentaron



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

en su día ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información una propuesta de contrato-tipo para la prestación de servicios de telecomunicaciones. El citado contrato-tipo fue informado por esta Comisión mediante Acuerdo de su Consejo de 10 de octubre de 2000.

El modelo de contrato-tipo que se informa, denominado “CONTRATO DE ABONO A TELECABLE”, contiene, junto con las condiciones relativas a la prestación del servicio telefónico fijo disponible al público en su modalidad de acceso directo, las estipulaciones relativas a los servicios de Internet y televisión por cable. El contrato-tipo presentado consta de dieciocho condiciones generales.

Ha de reseñarse que en el presente informe únicamente se hacen observaciones respecto de los derechos y obligaciones que se desprenden en relación al servicio telefónico disponible al público.

Dicho lo anterior, se realizan las siguientes observaciones de carácter general a los documentos presentados en lo relativo al servicio telefónico disponible al público:

1ª.- A tenor de lo que establece el artículo 56.3 del Reglamento del Servicio Universal, en el contrato debería incluirse alguna condición que regule expresamente a los tipos de servicio de mantenimiento contratados.

2ª.- El artículo 10 de la Ley 26/1984, según redacción dada por la Ley 7/1998, de 13 de abril, de Condiciones Generales de Contratación, dispone que las cláusulas no negociadas individualmente relativas a la oferta de servicios, deben cumplir el siguiente requisito: *“a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberán hacerse referencia expresa en el documento contractual”*.

En atención a la citada disposición, esta Comisión considera que en aras de una mayor claridad, se deberían eliminar del contrato-tipo todas las referencias genéricas a la legislación vigente e incluir el propio contenido de ésta, a fin de que el usuario conozca los derechos que disfruta y las obligaciones que la normativa le impone como abonado.

3ª.- Por otro lado, el contrato no incluye ninguna referencia al suministro de datos sobre abonados que los operadores están obligados a proporcionar a la CMT para la elaboración de guías de abonados y la prestación del servicio de información telefónica sobre datos de abonados.

Los criterios para la elaboración y actualización de las guías y del servicio de información sobre su contenido, así como la determinación de los datos que deberán figurar en tales servicios, han sido desarrollados por la Orden CTE/711/2002, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento del



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Servicio Universal. En dicha Orden, se regula el suministro de los datos sobre los abonados que se facilitarán a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones para que ésta los ponga a disposición de las entidades que elaboren guías telefónicas o que presten servicios de consulta o de emergencia 112. Asimismo, la Circular 2/2003, de 26 de septiembre, de esta Comisión regula el procedimiento de suministro de datos de los abonados para la prestación de servicios de directorio en competencia.

El apartado 3.4 de la citada Orden exige que los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público especifiquen en sus correspondientes contratos de abono la forma en la que los abonados podrán ejercer el derecho de exclusión, omisión total o parcial, etc que se regulan en ese apartado. En conclusión, TELECABLE, como prestador del servicio telefónico fijo disponible al público deberá incluir en el contrato-tipo la citada previsión.

III. OBSERVACIONES PARTICULARES A LAS CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO-TIPO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO FIJO DISPONIBLE AL PÚBLICO EN LA MODALIDAD DE ACCESO DIRECTO

El modelo de contrato-tipo en su modalidad de acceso directo consta de dieciocho condiciones generales numeradas cada una de ellas. Únicamente se hace mención en este informe a aquellas condiciones sobre las que se efectúan observaciones.

1ª.- CONDICIÓN GENERAL 2. ABONO AL SERVICIO

El apartado 2.1 fija el carácter personal del abono a los servicios, sin que el cliente pueda ceder sus derechos a terceros, no regulándose una previsión similar respecto al operador. El principio de reciprocidad de derechos y obligaciones de las partes contratantes exige que se establezca asimismo una vinculación al contrato para el operador. Por ello, esta Comisión estima que, en caso de mantenerse esta limitación, debería extenderse la prohibición de cesión del contrato a TELECABLE.

El apartado 2.5 recoge los supuestos en que TELECABLE no se responsabilizará de la prestación defectuosa o interrupción de los servicios, entre los que incluye en la letra a) la *“incorrecta o inadecuada utilización de los equipos por parte del cliente o de las personas a su cargo”*.

El apartado décimo de la Orden PRE/361/2002 recoge taxativamente los supuestos en que las interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público no darán derecho a indemnización a favor del abonado. Por tener este apartado un carácter restrictivo en relación con el derecho a la indemnización del abonado por la interrupción del servicio, a juicio de esta Comisión la redacción de la presente cláusula deberá ajustarse a lo dispuesto



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

en el apartado 10 de la Orden PRE/361/2002, por lo que se propone la modificación de la misma eliminando la letra a) del punto 2.5.

En la letra b) del apartado 2.5 se establece los supuestos en los que TELECABLE no se responsabilizará de la prestación defectuosa o interrupción del Servicio, incluyendo entre ellos, cuando se produzca un incumplimiento grave de las condiciones contractuales por parte del cliente.

A este respecto, el apartado 10.2.b de la Orden PRE/361/2002 limita la no aplicación de la compensación al cliente en este supuesto únicamente en relación con los servicios en los que se hubiera producido el fraude o la mora, por tanto, esta Comisión entiende que el citado epígrafe b) debería completarse en el sentido señalado.

En el apartado 2.6 de esta condición se establece que TELECABLE respetará los niveles de calidad establecidos en la normativa vigente.

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 los abonados 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.

De igual forma, el apartado 1 del artículo Decimoctavo de la Orden PRE/361/2002 establece la obligación de que los operadores publiquen, entre otras cuestiones, los niveles mínimos de calidad que se obligan a mantener, los supuestos que dan derecho a exigir una indemnización y los parámetros y métodos aplicables para su medición, respetando, en todo caso, lo dispuesto en la Orden de Calidad.

A este respecto, el artículo 8.1 del Reglamento del Servicio Universal establece que los operadores a los que se refiere el artículo 1 del mismo Reglamento (entre los que se encuentra TELECABLE) 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 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*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

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, (...) y hayan transcurrido dieciocho meses desde el otorgamiento de dicha licencia."

En consecuencia, la entidad TELECABLE 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 en la modalidad de acceso directo y, por ello, introducir esas previsiones, al objeto de indicar los niveles de calidad a los que se somete en base a la Orden de referencia y los mecanismos de compensación y reembolso a favor de los abonados si no se alcanzan los niveles de calidad del servicio fijados u otros términos del contrato.

Por otro lado, en este mismo apartado se fija una compensación por parte de TELECABLE al cliente en caso de que se superasen los índices de interrupción del servicio telefónico establecidos al efecto, por un importe igual al precio que pague el cliente, por todos los conceptos, y por el periodo en el que se produzca la interrupción, tomando como base de cálculo el promedio de los tres meses anteriores a la misma.

Esta Comisión entiende que el punto 1 del apartado Décimo de la Orden PRE/361/2002 establece la obligación del operador de indemnizar al abonado por la interrupción del servicio telefónico, salvo cuando se produzca por alguna de las causas establecidas en el punto 2, sin que tal obligación quede supeditada a ninguna condición ni, por tanto, a que se superen los "*índices de interrupción establecidos al efecto*". En consecuencia, debería eliminarse del contrato la necesidad de sobrepasar los límites de interrupción del servicio fijados de conformidad con la normativa de calidad.

Asimismo, esta Comisión estima que la redacción de los apartados 2.5 y 2.6 no se ajustan a lo previsto en el apartado décimo de la Orden PRE/361/2002, en el que junto a la indemnización por interrupción del servicio se señalan de forma taxativa los supuestos en los que no habrá derecho a la misma. A juicio de esta Comisión el apartado 2.5 debería señalar en lugar de "*TELECABLE no se responsabilizará*" que "*TELECABLE no indemnizará las interrupciones temporales cuando estén motivadas por alguna de las causas siguientes*".

En este sentido, en orden a una mejor sistematización de esta estipulación, sería preferible que la referencia a la cuantía de la indemnización por **interrupción temporal del servicio** se especificara en el apartado 2.5.

Finalmente, en el apartado 2.7 TELECABLE señala que el mantenimiento y conservación del número telefónico por parte del cliente se llevará a cabo con arreglo a lo dispuesto en la legislación vigente. Como ya se indicó en los comentarios generales, la exigencia de claridad de las cláusulas de los contratos supone la eliminación de toda referencia genérica a la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

normativa vigente y exige la especificación de su contenido en lo que afecte a la relación contractual.

2ª.- CONDICIÓN GENERAL 3. INSTALACIONES

En el apartado 3.1 de esta condición se señala que *“una vez realizadas las instalaciones el cliente recibirá el correspondiente documento de conformidad con la instalación, el cual será considerado parte integrante del presente contrato”*.

Cabe señalar que por parte de esta Comisión no se ha informado en ningún momento el citado “Documento de Conformidad” con la instalación por no haber sido remitido, pese a ser considerado parte integrante del contrato.

En el apartado 3.2.1.3 de la presente condición se establece la responsabilidad del cliente por los daños que se produzcan en los equipos instalados por TELECABLE por el uso inadecuado o no autorizado, así como por el extravío, robo, hurto, destrucción o deterioro de los mismos.

En opinión 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 conexión al servicio hacia el domicilio del usuario y únicamente por causas debidas al dolo o negligencia del cliente.

Por otro lado, en el apartado 3.5 de esta condición se establece que el cliente abonará a TELECABLE los gastos que se ocasionen por la retirada de los equipos y desconexión, incluidos los de desplazamiento, cuando la causa de resolución del contrato sea la falta de pago. No obstante, esta previsión se debería suprimir teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 5.3 del Reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en el interior de los edificios y de la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 401/2003, de 4 de abril, 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 de banda ancha en la infraestructura, *“aquéllos [los operadores] estarán obligados a sufragar todos los gastos que originen tanto la instalación y el mantenimiento de los equipos, como la operación de éstos y su retirada”*.

Asimismo, se debería suprimir también la previsión relativa a la indemnización que debiera pagar el cliente en el caso de no devolver los equipos en el plazo de treinta días desde la terminación del contrato, por estar en contradicción con lo previsto anteriormente. Y en el supuesto de que se mantuviera, a juicio de esta Comisión, esta cláusula resultaría abusiva por



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

imponer una indemnización desproporcionadamente alta, por lo que debería modificarse la cuantía de la indemnización, dado que el precio señalado no se corresponde con el precio de mercado del equipo en la fecha de la devolución, al no haberse tenido en cuenta la depreciación sufrida por ese equipo debida a su uso y al transcurso del tiempo.

3ª.- CONDICIÓN GENERAL 4. TARIFAS Y GARANTÍAS

El contrato fija en el apartado 4.2 la forma y procedimiento de constitución del depósito de garantía previsto en los apartados 12 y siguientes de la Orden PRE/361/2002. La regulación del depósito resulta muy completa y acorde con lo previsto en la normativa, sin embargo en orden a dotar de una mayor seguridad jurídica a la relación contractual, sería conveniente que se indicaran las cuantías del depósito previstas en el apartado 13 de la Orden PRE/361/2002.

En el apartado 4.4 de esta condición se señala que el cliente conoce y acepta las tarifas vigentes en la fecha de la firma del presente contrato. Sin embargo y a pesar de que la existencia y contenido de estas tarifas deberán ser conocidas por el cliente, no se acompañan las mismas junto con este contrato-tipo, por lo que esta Comisión no puede informar sobre las mismas.

A juicio de esta Comisión, debería incluirse en un Anexo al contrato un ejemplar de las tarifas vigentes para el servicio contratado al momento de la 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.

4ª.- CONDICIÓN GENERAL 5. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

Esta Condición hace referencia, en el apartado 5.3, a la posibilidad de establecer formas de pago distintas a la domiciliación bancaria en las "*condiciones particulares*". Sin embargo, las mismas no han sido remitidas por la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por lo que no ha podido ser analizado su contenido por esta Comisión.

5ª.- CONDICIÓN GENERAL 7. SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

Esta cláusula establece la posibilidad de que el cliente solicite la desconexión de los servicios de tarificación adicional y de las llamadas internacionales. Se exige que la solicitud se realice por escrito. Ahora bien, dicha previsión resulta insuficiente puesto que en virtud de lo dispuesto en el artículo Decimoctavo de la Orden PRE/361/2002, deberán figurar en el contrato-tipo los teléfonos propios del operador ante los que el usuario puede solicitar el derecho de desconexión, así como la especificación de "*un*



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

procedimiento sencillo, por el que el operador no podrá obtener una remuneración añadida, que permita identificar las solicitudes a través de la asignación de un número de referencia u otro mecanismo similar. Esta última información se incluirá también en el contrato de abono”.

Por otro lado, en esta cláusula no se contempla el posible retraso del operador en la desconexión de la numeración. El apartado 3 de la Orden PRE/361/2002 señala que si no se efectúa a la desconexión en el plazo de 10 días desde su solicitud, *“serán de cargo del operador los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita”*. En orden a dotar al contrato de una mayor claridad y concreción, a juicio de esta Comisión sería conveniente que se incluyera la citada previsión.

Asimismo, en el apartado 7.1 se señala que la desconexión de los servicios de tarificación adicional y de llamadas internacionales será **gratuita** siempre que la ejerza por un **máximo de tres veces al año**. El segundo párrafo del apartado tercero de la Orden PRE/361/2002, de conformidad con la redacción dada por la Orden PRE/2410/2004, establece que *“el ejercicio de este derecho [de desconexión] será gratuito”*. Únicamente se contempla una excepción en el último párrafo del apartado 4.2 de la Orden PRE/361/2002, en relación con **los números de tarificación adicional en que se haya efectuado la conexión a solicitud del usuario** (actualmente 907 y 803, 806 y 807 seguidos de las cifras 6, 7, 8 ó 9). En este supuesto no será de aplicación el derecho de desconexión del apartado segundo de la orden, limitándose la solicitud **gratuita de la desconexión** a tres veces al año.

En consecuencia, esta Comisión estima que deberá modificarse la redacción de la estipulación 7.1, limitando la gratuidad de la desconexión a tres veces únicamente para la numeración de tarificación adicional para cuya conexión se exija la solicitud previa del abonado (actualmente 907 y 803, 806 y 807 seguidos de las cifras 6, 7, 8 ó 9).

Por último, se indica en este apartado que las restantes solicitudes de desconexión (cuarta y siguientes) serán retribuidas en función de los *“costes inducidos”*. El último párrafo del apartado 4.2 de la Orden PRE/361/2002 prevé que en estos casos *“el operador no podrá cobrar retribuciones adicionales que no sean las estrictamente dirigidas a compensar el gasto originado por la anulación de la conexión efectuada”*. Por no coincidir la redacción del contrato con lo previsto en el Orden, esta Comisión considera que deberá sustituirse la expresión *“costes inducidos”* por *“gastos originados por la anulación de la conexión”*.

6ª.- CONDICIÓN GENERAL 11. DURACIÓN DEL CONTRATO Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN

El apartado 11.2 señala las causas por las que TELECABLE podrá resolver el contrato y fija en el último párrafo el momento en que tendrá lugar la



COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

resolución del contrato, añadiendo que *“en lo que al servicio de telefonía se refiere, la resolución del contrato se producirá en los supuestos previstos en las disposiciones legales y reglamentarias que resulten de aplicación”*.

La redacción de esta cláusula resulta confusa pues no se delimita si las causas de resolución enumeradas se aplican exclusivamente a los servicios de televisión e Internet, o si se extienden también a la telefonía. Si esas causas son de aplicación al servicio telefónico, el principio de reciprocidad que preside toda relación contractual, y exigido en la Ley 26/1984 de Consumidores y Usuarios, supone que el abonado pueda acogerse a las mencionadas causas para resolver el contrato. Por tanto, a juicio de esta Comisión deberá modificarse la redacción de este apartado permitiendo que el abonado también pueda acogerse a cualquiera de estos supuestos como causa de resolución, teniendo en cuenta que la parte que solicita la resolución no debe haber sido la causante del perjuicio.

El apartado 11.6 señala que *“en ningún caso, la resolución del presente contrato exonerará al Cliente de sus obligaciones hasta el momento en que se produzca la definitiva desconexión del servicio”*. Esta redacción supone que el abonado deberá pagar por la prestación del servicio incluso con posterioridad a la resolución del contrato en tanto en cuanto TELECABLE no lo desconecte, lo cual resulta contrario al principio de buena fe y justo equilibrio entre derechos y obligaciones de las partes.

En orden a garantizar los derechos del abonado, a juicio de esta Comisión debería añadirse a la mencionada cláusula que *“salvo que la desconexión no se produjera en los plazos establecidos en el contrato, por causas no imputables al abonado, en cuyo caso serán de cargo de TELECABLE los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicitó”*.

7ª.- CONDICIÓN GENERAL 12. RECLAMACIONES

En esta estipulación se establecen los procedimientos para efectuar reclamaciones en relación con el servicio telefónico. En el punto 12.3 se determina el carácter de prueba válida y suficiente del consumo realizado por el cliente *“los registros informáticos de TELECABLE y su reproducción”*. En este sentido, parece que la presente redacción elimina cualquier posibilidad de acreditación de la incorrección de la facturación por parte del abonado, por lo que a juicio de esta Comisión debería incluirse la previsión *“salvo prueba en contrario”*.

8ª.- CONDICIÓN GENERAL 15. PROTECCIÓN DE DATOS

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 en lo relativo a:

- la comunicación de los datos a los distribuidores o agentes de TELECABLE para la realización de labores de información y comercialización de los servicios ofertados y;
- la utilización y tratamiento de los datos de carácter personal por parte de TELECABLE.

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.

EL SECRETARIO

Vº Bº LA VICEPRESIDENTA

Alfonso Ramos de Molins Sainz
de Baranda

Elisa Robles Fraga