



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

DÑA. ALEJANDRA DE ITURRIAGA GANDINI, por vacante del Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (art. 7.2 de la O.M. de 9 de abril de 1997, B.O.E. de 11 de abril de 1997), en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

### CERTIFICA:

Que en la sesión nº 24/05 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones celebrada el día 29 de junio de 2005, se ha adoptado el siguiente

### ACUERDO

Por el que se aprueba la

### **RESOLUCIÓN EN CONTESTACIÓN A LA CONSULTA PLANTEADA POR REDES Y SERVICIOS LIBERALIZADOS, S.A. SOBRE DETERMINADAS CUESTIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO UNIVERSAL.**

Expediente RO 2004/1901

#### **I.- ANTECEDENTES Y OBJETO DE LA CONSULTA.**

Con fecha 10 de diciembre de 2004, ha tenido entrada en el Registro de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones escrito de REDES Y SERVICIOS LIBERALIZADOS, S.A. (en adelante, RSL) por el que formula consulta acerca de determinadas cuestiones relacionadas con el servicio universal.

En concreto, RSL manifiesta que, TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante, TESAU), en su condición de operador designado para la prestación del servicio universal de telecomunicaciones, *“está obligada a proporcionar, en todo el territorio nacional, el acceso a la red telefónica fija y a prestar el servicio telefónico fijo disponible al público en las condiciones mínimas relativas a las prestaciones, calidad y tiempo de suministro. Estas condiciones se encuentran recogidas en la Orden de 21 de diciembre de 2001 por la que se regulan determinados aspectos del Servicio Universal de telecomunicaciones y entre ellas, se establece que TESAU ha de atender todas las solicitudes de conexión a la red que se consideren*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*razonables y que esa conexión inicial ha de efectuarse en el plazo máximo de sesenta días naturales contados a partir de su recepción.”*

Según señala RSL, *“en la práctica, TESAU no siempre atiende las solicitudes de conexión a la red en el plazo previsto reglamentariamente, sobre todo en zonas rurales, o zonas residenciales de nueva construcción ubicadas en los extrarradios de medianas y grandes ciudades.”*

En opinión de RSL, y con el fin de dar cumplimiento a los principios establecidos en el artículo 3 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel), *“sería adecuado que, con anterioridad a que se convoquen los correspondientes procedimientos de licitación pública a los que se refiere el artículo 23 de la LGTel, se pusiera en conocimiento de los operadores alternativos, en particular de aquellos que poseen tecnologías de acceso que garantizan las condiciones mínimas relativas a las prestaciones, calidad y tiempo de suministro, aquellas peticiones de conexión que sobrepasen el plazo máximo establecido y aquellas que hayan sido denegadas por TESAU.”*

En este sentido, RSL señala que *“está interesado en prestar el citado servicio de conexión y además posee la tecnología necesaria para llegar a las capas de población que, por estar en determinadas localizaciones geográficas se ven perjudicados por la situación mencionada (...). Sin embargo, actualmente, tanto RSL como otros operadores alternativos no tienen forma de conocer con exactitud los ciudadanos y las localizaciones que se encuentran en la tan mencionada situación”.*

Por este motivo, RSL finaliza su escrito solicitando a esta Comisión que *“resuelva la consulta realizada en relación con la posibilidad de que se ponga en conocimiento de los operadores alternativos, en particular de aquellos que poseen tecnologías de acceso que garantizan las condiciones mínimas relativas a las prestaciones, calidad y tiempo de suministro, aquellas peticiones de conexión que sobrepasen el plazo máximo establecido y aquellas que hayan sido denegadas por TESAU.”*

El presente Acuerdo tiene por objeto dar contestación a la consulta planteada por RSL relativa a la posibilidad de que se ponga en conocimiento de operadores alternativos las peticiones de conexión a la red que sobrepasen el plazo máximo establecido así como aquellas que hayan sido denegadas por TESAU.

## II.- HABILITACIÓN COMPETENCIAL.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 48. 2 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (en adelante, LGTel) la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tiene por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto en su normativa reguladora, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos.

Para el cumplimiento de su objeto, el artículo 48.3 de la LGTel establece en su apartado m) que, en materia de telecomunicaciones, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, ejercerá *“Cualesquiera otras (funciones) que legal o reglamentariamente se le atribuyan o que se encomiende el Gobierno o el Ministro de Ciencia y Tecnología (hoy Ministro de Industria, Turismo y Comercio)”*.

Por su parte, el Reglamento de esta Comisión, aprobado por el Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, atribuye a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en el artículo 29.2 a) la competencia para *“resolver las consultas que puedan formularle los operadores de redes y servicios de telecomunicaciones y las asociaciones de consumidores y usuarios de estos servicios”*.

En atención a lo anterior, ha de concluirse que esta Comisión es competente para contestar la consulta planteada por RSL.

### **III.- SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO DISPONIBLE AL PÚBLICO DESDE UNA UBICACIÓN FIJA COMO UNA DE LAS GARANTÍAS DEL SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES.**

El artículo 22 de la LGTel define el concepto de servicio universal de la siguiente manera:

*“Se entiende por servicio universal el conjunto definido de servicios cuya prestación se garantiza para todos los usuarios finales con independencia de su localización geográfica, con un calidad determinada y a un precio asequible.”*

El párrafo segundo del citado precepto establece lo siguiente.

*“Bajo el mencionado concepto de servicio universal se deberá garantizar, en los términos y condiciones que reglamentariamente se determinen por el Gobierno:*

- a) *Que todos los usuarios finales puedan obtener una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija y acceder a la prestación del servicio telefónico disponible al público, siempre que sus solicitudes se consideren razonables en los términos que reglamentariamente se determinen. La conexión debe ofrecer al usuario final la posibilidad de*



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

*efectuar y recibir llamadas telefónicas y permitir comunicaciones de fax y datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a internet”.*

Por su parte, el artículo 23 establece el procedimiento para designar a los operadores encargados de garantizar la prestación de los servicios incluidos en el servicio universal pero supeditándolo a un posterior desarrollo reglamentario.

Todas estas previsiones han sido desarrolladas por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios (en adelante, RSU). Así, en los artículos 27 y siguientes de dicho Reglamento se concreta la determinación y el alcance de las prestaciones que se incluyen bajo el concepto de servicio universal, se delimitan los procedimientos para la designación de los operadores encargados de garantizarlos y, finalmente, se establecen los criterios para la determinación de su coste y la imposición, si resulta preciso, de su mecanismo de financiación.

### **IV.- OPERADOR OBLIGADO A PRESTAR EL SERVICIO UNIVERSAL.**

La Disposición transitoria segunda de la LGTel establece quien es el operador inicialmente obligado a prestar las garantías que comprende el servicio universal. A este respecto manifiesta que:

*“Durante el período transitorio previsto en el apartado cinco de la disposición transitoria primera, -hasta que se apruebe el Reglamento relativo al servicio universal- la prestación del servicio universal (...) seguirá correspondiendo a Telefónica de España, S.A.U. Una vez aprobado el reglamento previsto en dicho apartado, se estará a lo dispuesto en él.”*

Los artículos 36 a 38 del RSU regulan los procedimientos de designación del operador encargado de prestar el servicio universal. No obstante, la Disposición transitoria segunda establece un régimen transitorio:

*“1. De conformidad con la habilitación reglamentaria establecida en la disposición transitoria segunda de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, se establece la obligación de Telefónica de España, S.A.U. de prestar el servicio universal hasta el 31 de diciembre de 2007”*

En todo caso, según lo establecido en la citada disposición transitoria, con una antelación de al menos dos años sobre el 31 de diciembre de 2007, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio deberá haber concluido la consulta pública prevista en el artículo 37 del RSU con el fin de determinar si, en los



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

ámbitos territoriales que se establezcan en ella, existen operadores interesados en prestar el servicio universal y en qué condiciones.

### V.- CONTESTACIÓN A LA CONSULTA PLANTEADA POR RSL.

Como se ha señalado anteriormente, RSL ha formulado consulta acerca de la posibilidad de que se ponga en conocimiento de operadores alternativos las peticiones de conexión a la red que hayan sido denegadas por TESAU, así como aquéllas que sobrepasen el plazo máximo establecido.

A continuación se analizan los dos supuestos planteados por RSL a fin de dar contestación a su consulta.

#### A) Solicitudes de conexión denegadas por TESAU.

El artículo 29 del RSU regula las solicitudes de conexión a la red y el plazo máximo de suministro de la conexión inicial. Así, en el apartado primero se establece que *“el operador designado para la prestación del servicio universal deberá satisfacer las solicitudes razonables de conexión a la red telefónica pública, desde una ubicación fija, y de acceso al servicio telefónico disponible al público”* con las prestaciones especificadas en el artículo 28.

No obstante lo anterior, el artículo 29 contempla ciertos casos en que el operador con obligación de prestar el servicio universal puede denegar una solicitud de conexión a la red telefónica pública y de acceso al servicio telefónico; pero el supuesto que contempla el artículo se refiere tan sólo al caso de que la solicitud formulada por el que habría de ser el usuario del servicio no sea razonable y que, por tal razón, el operador haya obtenido autorización previa del Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Así, el apartado 3 del artículo 29 establece lo siguiente.

*“3. Cuando dicho operador designado considere que una solicitud no es razonable deberá someterla al Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, quien resolverá”*

Por tanto, sólo en el supuesto de falta de razonabilidad (supuesto en el que se ha de contar con autorización previa del Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información) puede TESAU negarse a atender una solicitud de conexión a la red telefónica pública.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

En cuanto a la razonabilidad de las solicitudes, el apartado 2 del artículo 29 del RSU establece qué solicitudes se considerarán, en todo caso, razonables:

*“2. Se considerarán en todo caso razonables las peticiones de conexión en las que se den alguna de las siguientes condiciones:*

- a) Que la conexión se solicite para cualquier inmueble situado en suelo urbano.*
- b) Que la conexión se solicite para una edificación de las previstas en el apartado 1 de la disposición transitoria quinta del texto refundido de la Ley del Suelo, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1992, de 26 de junio, y que, además, dicha edificación esté destinada a uso residencial como vivienda habitual del solicitante.*
- c) Que la solicitud de instalación sea para una edificación destinada a uso residencial como vivienda habitual del solicitante que, aunque esté en suelo no urbanizable, haya sido excepcionalmente autorizada de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo segundo del artículo 20.1 de la Ley 6/1998, de 13 de abril, sobre régimen del suelo y valoraciones.”*

Por tanto, ha de concluirse que TESAU, en su condición de operador designado para la prestación del servicio universal está obligado a atender todas las solicitudes de acceso a la red telefónica pública, salvo aquéllas que se consideren no razonables, en este caso, previa autorización del Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

Por ello, si RSL desea tener acceso a las peticiones de conexión a la red que hayan sido denegadas por TESAU deberá dirigir su solicitud de información al Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, en su condición de órgano competente para autorizar a TESAU a denegar una solicitud de conexión a la red.

### **B) Solicitudes de conexión que sobrepasen el plazo máximo establecido.**

RSL plantea también en su consulta la posibilidad de que se ponga en conocimiento de dicho operador las solicitudes de conexión que sobrepasen el plazo máximo establecido.

El artículo 29.4 del RSU regula el plazo en el que el operador obligado a prestar el servicio universal debe atender las solicitudes razonables de conexión, en el siguiente sentido:

*“4. El operador designado deberá satisfacer cada solicitud razonable de conexión inicial a la red telefónica pública fija en un plazo máximo de 60 días naturales, contados a partir de su recepción (...).”*





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

El artículo 29.4 del RSU añade que en el supuesto de no poder realizar el mencionado suministro en el plazo señalado, sin mediar causas de fuerza mayor u otras imputables al solicitante, el operador designado deberá compensar automáticamente a éste, salvo que el Director General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información haya autorizado un tiempo de suministro mayor debido a la necesidad de obtener permisos, derechos de ocupación o de paso específicos o por cualquier otra causa no imputable al operador.

Además de lo señalado, el RSU fija en lo relativo al plazo de conexión a la red unas condiciones de calidad que se suman a lo dispuesto en el citado artículo 29.4. De este modo, el operador designado, además del cumplimiento del artículo 29, deberá respetar ciertos niveles de calidad.

Así, el artículo 34 del RSU, en línea con lo dispuesto en el artículo 11 de la Directiva de Servicio Universal<sup>1</sup>, establece la obligación del operador designado para la prestación del servicio universal de cumplir, en relación con el conjunto de usuarios finales a los que le proporcione el servicio telefónico fijo disponible al público en el territorio abarcado por la designación, unos niveles de calidad determinados, cuya concreción se supedita a un posterior desarrollo mediante orden ministerial.

Hasta que se apruebe la citada orden ministerial, el apartado 3 de la disposición transitoria segunda del RSU establece un régimen transitorio en los siguientes términos:

*“3. Hasta que se apruebe la orden ministerial a que se refiere el artículo 34 de este reglamento, continuarán siendo de aplicación en la prestación del servicio universal las condiciones de calidad de servicio fijadas en la Orden del Ministro de Fomento de 14 de octubre de 1999, y en la Orden de Ministro de Ciencia y Tecnología, de 21 de diciembre de 2001”*

El artículo quinto de la Orden de 21 de diciembre de 2001 regula las condiciones de calidad del servicio universal. En su apartado primero dispone que los niveles mínimos de calidad del servicio universal serán los establecidos en el Anexo I de la citada Orden, *“manteniendo una razonable uniformidad en la calidad del servicio ofrecida en las distintas zonas geográficas y a los distintos tipos de usuarios”*.

---

<sup>1</sup> Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas.



## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Pues bien, en el Anexo I de la citada Orden se establecen los siguientes niveles mínimos de los parámetros de calidad del servicio telefónico fijo disponible al público:

- “a) Tiempo de suministro de la conexión inicial: inferior a veinticinco días para el 95 por 100 de los casos.*
- b) Porcentaje de cumplimiento de plazos de suministros: Superior al 85 por 100 (...).”*

Por su parte, en el apartado tercero del citado artículo establece la aplicación de la Orden de 14 de octubre de 1999 en lo relativo a las definiciones y métodos de medida de los parámetros de calidad del servicio, los requerimientos relativos a la remisión periódica de los datos a la Administración, las condiciones orientadas a garantizar la fiabilidad y la comparabilidad de los datos y las demás condiciones relativas a la medida y seguimiento de los niveles de calidad del servicio.

Asimismo, en dicho apartado se impone al operador designado la obligación de dar publicidad a los datos de calidad derivados de la prestación del servicio:

*“(...) el operador designado deberá incluir los datos de calidad así obtenidos en las condiciones de prestación del servicio y dar publicidad a las mismas, al menos, con periodicidad anual, de forma que todos los usuarios puedan tener acceso a dicha información.”*

En cumplimiento de lo señalado en este precepto, TESAU a través de su página web ([www.telefonica.es](http://www.telefonica.es)) publicita los parámetros de calidad del servicio telefónico fijo disponible al público.

Pues bien, sobre los parámetros de calidad señalados, la Orden del Ministro de Fomento de 14 de octubre de 1999 prevé la elaboración de un informe anual por parte de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. En concreto, el artículo 8 de la Orden establece lo siguiente:

*“Anualmente, la Secretaría General de Comunicaciones –hoy, Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información- elaborará y hará público un informe general con un resumen de los datos de calidad del servicio facilitados por los distintos proveedores. (...)”*

Los informes anuales que elabora la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información se encuentran disponibles en la página web del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (<http://www2.setsi.mityc.es>).





## COMISION DEL MERCADO DE LAS TELECOMUNICACIONES

Ha de indicarse que tanto en los informes elaborados por TESAU como en los de la Secretaría de Estado, los datos que figuran aparecen de forma agregada, sin que en ellos se especifiquen las concretas solicitudes de conexión que no han sido atendidas en plazo.

Ello, no obstante, consecuencia de la competencia que el artículo 20.4 de la LGTel otorga al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio para el control y ejercicio de las facultades administrativas relativas a las obligaciones de servicio público y de carácter público, podrían obrar en los archivos de dicho Ministerio la información desagregada (solicitudes concretas) que interesan a RSL. Por ello, RSL podría dirigirse al citado Ministerio a fin de obtener la información correspondiente a las solicitudes no atendidas en plazo a que se refiere su solicitud.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 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.

LA DIRECTORA DE LA  
ASESORÍA JURÍDICA

Vº Bº EL PRESIDENTE

Alejandra de Iturriaga Gandini  
P.V. art. 7.2 O.M. de 9 de abril de 1997  
(B.O.E. de 11 de abril de 1997)

Reinaldo Rodríguez Illera