

DECRETO POR EL QUE SE REGULA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS EN LA EXPLOTACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES EXCLUIDOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO BÁSICO

Última revisión 30 de abril de 2002

Decreto 11/1997, de 23 de enero, por el que se regula la protección de los derechos de los consumidores y usuarios en la explotación de equipos terminales excluidos del servicio telefónico básico (*)

El Real Decreto 1647/1994, de 22 de julio, por el que se delimita el servicio telefónico, establece en el artículo 2.2 que la explotación de equipos terminales destinados al uso público queda excluida del concepto de servicio telefónico básico, salvo que ocupen dominio público en las condiciones que se determinan en el apartado 1 de dicho artículo.

Este Real Decreto deroga la normativa que regulaba la prestación del servicio telefónico con recaudación directa por el titular y los teléfonos protegidos de monedas, en particular la Orden del Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones de 22 de junio de 1982, así como todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en este Real Decreto.

La explotación de estos equipos terminales, de acuerdo con el artículo 4 del Real Decreto 1647/1994, no quedará sometida a tarifas o precios aprobados por la Administración, pero deberá cumplir lo dispuesto en la legislación vigente para la defensa de los consumidores y usuarios.

A estos efectos, en aras a proteger los intereses económicos de los usuarios y a garantizar un adecuado uso y disfrute de estos servicios prestados mediante teléfono, se hace necesario constituir un sistema eficaz de información que permita a los consumidores tener un conocimiento previo del precio del servicio, al amparo del artículo 6 del Decreto 2807/1972, de 15 de septiembre, sobre publicidad y marcado de precios en la venta al público de artículos al por menor.

Conforme a la Ley Orgánica 10/1994, de 24 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, en donde se contemplan las competencias de desarrollo legislativo en materia de defensa de los consumidores y usuarios, se considera necesario regular los aspectos ya referidos.

En la tramitación del procedimiento llevado a cabo para la aprobación de esta norma, se han cumplimentado los informes pertinentes de las asociaciones de consumidores y usuarios, así como de los sectores empresariales afectados.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Economía y Empleo, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 23 de enero de 1997,

DISPONGO:

Artículo 1.

*Objeto y ámbito de aplicación.*C1. El presente Decreto tiene por objeto regular el derecho a la información y los derechos económicos de los consumidores y usuarios, en los servicios que se les prestan mediante la explotación de equipos terminales de telefonía vocal destinados a uso público, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, excluidos del servicio telefónico básico.

2. A los efectos de este Decreto, se entiende por prestador del servicio, toda persona natural o jurídica que, bajo cualquier título, participe en la explotación comercial de los equipos terminales a que se refiere el apartado anterior, así como el abonado que se dedique en exclusiva a dicha explotación.

Será abonado, la persona natural o jurídica que figure en el contrato suscrito con el concesionario del servicio telefónico básico a que alude el artículo 2.3 de este Decreto.

Artículo 2.

*Prestación de servicios.*C1. Sólo podrán ser objeto de explotación aquellos equipos terminales que hayan obtenido el correspondiente certificado de aceptación de las especificaciones técnicas.

2. De conformidad con el artículo 7, apartado 2, del Real Decreto 1647/1994, de 22 de julio, por el que se delimita el servicio telefónico básico, la expedición del certificado comprenderá la comprobación del correcto funcionamiento del sistema de medición que se utilice para el cobro, cuando el equipo incluya esta función, y que el sistema detecta correctamente las llamadas que tengan el carácter de gratuitas.

3. El contrato de abono suscrito con el concesionario del servicio telefónico básico deberá estar a disposición de las autoridades encargadas del control.

4. El incumplimiento o carencia de lo establecido en los apartados 1 y 2 de este artículo será comunicado, por las autoridades encargadas del control, a los órganos competentes de la Administración del Estado en materia de telecomunicación.

Artículo 3.

*Información al usuario.*C1. En un cartel visible y próximo al equipo terminal, de forma permanente, figurarán necesariamente al menos en castellano, y en caracteres de tamaño no inferior a 3 milímetros, los siguientes datos:

- a) El alcance de las comunicaciones (metropolitana, provincial, interprovincial, internacional).
- b) Instrucciones para poder efectuar llamadas nacionales e internacionales.
- c) Importe de la llamada mínima, si lo hubiere.
- d) Las llamadas que sean gratuitas, de acuerdo con el artículo 7.1 del Real Decreto 1647/1994, de 22 de julio, por el que se delimita el servicio telefónico básico, serán prestadas obligatoriamente.
- e) Información simplificada del precio de las llamadas, conforme a los modelos

que se insertan en los Anexos I y II del presente Decreto (1), que obligatoriamente deberá incluir, como mínimo, el importe de las llamadas de duración de 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 12, 15, 30, 45 y 60 minutos realizadas en cualquier momento del día, y todo ello desgregado según las zonas del territorio de llamada desde las que se ofrezca el servicio.

f) La indicación expresa de tener a disposición del usuario en el establecimiento público, la documentación completa necesaria para el cálculo exacto del importe a pagar por el acceso al servicio.

g) El número de teléfono al que se puede solicitar información complementaria, si el titular de la explotación ha contratado este servicio.

h) Cuando se trate de un equipo terminal con un sistema incorporado de cobro con monedas de curso legal, además será obligatorio precisar el tipo de monedas necesarias para su uso, indicando la cantidad mínima para poder iniciar la llamada, y el sistema de cambio o devolución cuando la llamada no consuma el total del importe abonado. Si no hubiese cambio o devolución, se hará constar esta circunstancia.

i) La información a que se refieren los apartados e) y f) no será necesaria cuando el equipo terminal ofrezca a los consumidores y usuarios como sistema de medición, los impulsos dados por la red telefónica pública conmutada, pero deberá constar el precio final que se va a aplicar respecto a cada impulso de contador.

j) Mención expresa de la siguiente leyenda: *Para formular consultas y/o reclamaciones pueden dirigirse a las oficinas municipales de información al consumidor, al Servicio de Orientación al Consumidor de la Comunidad de Madrid y a las asociaciones de consumidores y usuarios.+

k) Se incluirán la dirección y el número de teléfono de la oficina municipal de información al consumidor donde esté radicado el establecimiento, así como del Servicio de Orientación al Consumidor de la Comunidad de Madrid.

2. Toda la información indicada en el apartado anterior deberá estar agrupada y, a su vez, convenientemente destacada del resto de información o publicidad existente en el cartel.

Artículo 4.

Documento acreditativo del servicio. C 1. Todo usuario tendrá derecho, salvo renuncia del mismo, a la entrega de un justificante, recibo o factura acreditativa del servicio recibido que contenga las siguientes indicaciones:

C Numeración correlativa.

C Nombre o denominación social, domicilio e identificación fiscal del abonado o prestador del servicio.

C Identificación del carácter de la llamada (metropolitana, urbana, interurbana o internacional) y el número de teléfono marcado, siempre que técnicamente sea posible.

C Número de impulsos o pasos de contador respecto a los equipos terminales que utilicen como sistema de medición los impulsos dados por la red telefónica conmutada.

C Importe total.

C Lugar, fecha y firma y/o sello del prestador del servicio.

2. La obligación recogida en el apartado anterior no será aplicable a las

comunicaciones efectuadas a través de un equipo terminal que lleve incorporado un sistema de cobros con monedas de curso legal, salvo que se disponga de un sistema automático expedidor de justificantes.

Artículo 5.

Responsabilidades. C Del cumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 3 y 4 responde el prestador del servicio, salvo que el incumplimiento sea debido a causas imputables al abonado, en cuyo caso, será éste el responsable.

Del cumplimiento del resto de obligaciones a que se refiere la norma responden indistintamente el abonado y el prestador del servicio.

Artículo 6.

Competencias. C La vigilancia e inspección de cuanto se establece en el presente Decreto y en las normas que lo desarrollen, se realizará por los órganos competentes en materia de protección al consumidor, en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

Artículo 7.

Infracciones y sanciones. C1. El incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en esta disposición se considerará infracción en materia de protección al consumidor, conforme a lo establecido en el artículo 34 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuya tipificación específica se contempla en los artículos 3 y 5 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, que regula las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

2. Las infracciones a que se refiere el presente artículo se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios establecidos en el artículo 35 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, así como en los artículos 6, 7 y 8 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio.

3. Las infracciones a que se refiere la presente norma, serán sancionadas con multas de acuerdo con la graduación establecida en el artículo 36 de la Ley 26/1984, de 19 de julio.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Se establece un período de seis meses a partir de la entrada en vigor del presente Decreto para la adaptación de la explotación de equipos terminales de telefonía vocal destinados a uso público ya existentes, comprendidos en su ámbito de aplicación, a las exigencias contenidas en el mismo.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Decreto, será de aplicación a las reclamaciones planteadas, el sistema arbitral previsto en el artículo 31 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Se faculta al Consejero de Economía y Empleo para dictar las disposiciones complementarias que resulten necesarias para el desarrollo de lo dispuesto en la presente norma.

Segunda. El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el *BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID*.

(*) BOCM 6 de febrero de 1997, corrección de errores BOCM 26 de febrero de 1997.

(1) Dichos Anexos no se reproducen en este Repertorio de Legislación.