

# CONTRATO DE SUMINISTRO DE TELEFONÍA BÁSICA

Velia Patricia BARRAGÁN CISNEROS\*

SUMARIO: I. *Importancia del contrato.* II. *Concepto.* III. *Conceptos básicos del contrato.* IV. *Clasificación.* V. *Tipos.* VI. *Elementos esenciales.* VII. *Naturaleza jurídica.* VIII. *Obligaciones de las partes.* IX. *Prohibiciones al usuario establecidas en el contrato.* X. *Derechos.* XI. *Cláusulas opcionales.* XII. *Prohibiciones al prestador del servicio.* XIII. *Modos de terminación del contrato.* XIV. *La jurisdicción.* XV. *Bibliografía.*

## I. IMPORTANCIA DEL CONTRATO

De ser un objeto hasta cierto punto de lujo durante los siglos XIX y XX, el servicio telefónico en la vida moderna se ha convertido en una necesidad imperiosa dado que permite agilizar el trabajo, los negocios y los asuntos domésticos. En nuestro país la historia de este contrato nos remonta a una empresa extranjera que ofrecía un servicio casi manual, pues al descolgar la bocina de uno de los aparatos, se encendía una luz en la central telefónica que llamaba la atención de la operadora para que ésta entrara a la línea a preguntar al usuario por el servicio que requería, y enterada del número telefónico con el que se deseaba comunicar, manualmente se introducía una clavija en los contactos que en el conmutador correspondían al número solicitado y con una pequeña llave se enviaban los impulsos para que el timbre telefónico sonara. La llegada de Teléfonos de México no implicó grandes cambios, pues el servicio continuó prestándose en la misma forma aunque sí mejoró la calidad auditiva de las comunicaciones. Es con el desarrollo de la tec-

\* Investigadora del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Juárez del estado de Durango.

nología que del servicio manual se fue cambiando al automático, tanto en el servicio local como luego en el de larga distancia, a extremo tal, que la figura de la operadora que llegó a ser tan familiar para los usuarios, actualmente ha desaparecido en importante medida.

En sus orígenes a través de la línea telefónica sólo se transmitía la voz, otra de las novedades en la materia es que hoy los portentosos adelantos científicos y tecnológicos permiten proporcionar otros servicios como el de fax y de *internet*. Millones de personas hacemos uso de ellos diariamente, esto hace necesario que conozcamos el contenido jurídico de un contrato cuya importancia está a la vista. En nuestro país sólo existe una empresa que presta todos estos servicios al usuario, no obstante la presencia de la telefonía celular y de otras que ofrecen servicio de larga distancia, pero haciendo uso de la red de la primera. Así las cosas, hacer un estudio del contrato de suministro de telefonía básica nos remite al formulario en donde Teléfonos de México ha impuesto sus cláusulas, mismas que los usuarios raramente se interesan en leer, desconociendo en consecuencia los derechos y obligaciones que derivan del mismo.

## II. CONCEPTO

El suministro de telefonía básica es un contrato de tracto sucesivo por medio del cual una de las partes proporciona a otra un servicio final de telecomunicaciones para la comunicación de voz entre personas y la conducción de señales entre puntos terminales de conexión, mediante el pago de un precio variable y en dinero.

### *Elementos fundamentales del concepto*

Como en todo contrato, están presentes los elementos propios de esta categoría jurídica, es decir, los sujetos o partes del mismo, el objeto y la relación jurídica.

Los sujetos en este contrato son el concesionario del servicio y el usuario; la denominación del primero no es unívoca, ya que recibe el nombre de la persona moral que proporciona el servicio comercial; el más usual o conocido es el de la empresa Teléfonos de México quien se anuncia como "Telmex". La otra parte, es decir, quien recibe la telefonía básica y se obliga a pagar en dinero es el usuario, al cual en el contrato formulario de la empresa arriba citada se le denomina erróneamente "suscriptor" .

Por aplicación de la teoría general del contrato<sup>1</sup> nos encontramos con que el objeto directo del contrato consiste en crear derechos y obligaciones entre las partes; el indirecto en hacer, esto es, realizar las actividades que se hagan necesarias para llevar el servicio de telefonía básica al usuario y por la otra parte en dar el precio. El objeto material es la comunicación de voz que se obtiene una vez instalado el cableado y demás condiciones técnicas que permiten la telecomunicación.

La relación jurídica es el contrato de suministro de telefonía básica; esto es lo que jurídicamente une a ambas partes en tanto subsista el contrato.

### III. CONCEPTOS BÁSICOS DEL CONTRATO

*DIT.* Estas son las letras iniciales que corresponden a cada una de las siguientes tres palabras: dispositivo de interconexión terminal. Este dispositivo es el punto de contacto entre el cableado exterior y el que se instala dentro del domicilio del usuario.

*Homologación.* Acto por el cual la Secretaría reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto destinado a telecomunicaciones satisfacen las normas y requisitos establecidos, por lo que puede ser conectado a una red pública de telecomunicaciones, o hacer uso del espectro radioeléctrico.<sup>2</sup>

*Concesión.* Como es de explorado derecho, por disposición constitucional las comunicaciones de todo tipo en nuestro país constituyen un área estratégica, por lo tanto, le corresponde al gobierno operar y vigilar su funcionamiento. En virtud de lo anterior, para prestar un servicio de comunicaciones es menester obtener un permiso o una concesión del gobierno federal, como requisito fundamental para operar cualquier servicio de este tipo.

*Secretaría.* Se refiere a la dependencia de la administración pública federal centralizada denominada Secretaría de Comunicaciones y Transportes, encargada de administrar esta área estratégica.

*Red de telecomunicaciones.* Sistema integrado por medios de transmisión, tales como canales o circuitos que utilicen bandas de frecuen-

1 Véase Gutiérrez y González, Ernesto, *Derecho de las obligaciones*, México, Cajica, 1984; Rojina Villegas, Rafael, *Derecho civil mexicano*, t. V: *Obligaciones*, México, Porrúa, 1985; Bejarano Sánchez, Manuel, *Obligaciones civiles*, México, Harla, 1980; Marty, G., *Derecho civil*, vol. I: *Teoría general de las obligaciones*, México, José M. Cajica, 1952; entre otros.

2 Artículo 3o., fracción V, de la Ley Federal de Telecomunicaciones.

cias del espectro radioeléctrico, enlaces satelitales, cableados, redes de transmisión eléctrica o cualquier otro medio de transmisión, así como, en su caso, centrales, dispositivos de conmutación o cualquier equipo necesario.<sup>3</sup>

*Red pública de telecomunicaciones.* La red de telecomunicaciones a través de la cual se explotan comercialmente servicios de telecomunicaciones. La red no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los usuarios ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal,<sup>4</sup> esto es, del DIT.

*Telecomunicaciones.* Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos, u otros sistemas electromagnéticos.<sup>5</sup>

*Telmex.* En el estado actual que guarda la prestación del servicio de telefonía básica, podemos decir que sólo existe un concesionario que cubre todas las expectativas de los usuarios, se trata de Teléfonos de México, que se maneja comercialmente bajo la denominación de Telmex. El análisis que en este trabajo presento, está realizado precisamente con base en la normatividad señalada en el contrato-formulario de adhesión que se suscribe en dicha empresa para obtener el servicio de telefonía en nuestro país.

*Usuario.* Es el contratante que recibe el servicio telefónico. En el contrato de adhesión se le designa como “suscriptor”, término a todas luces incorrecto, dado que denota únicamente a quien firma algún documento. Consideramos que el nombre adecuado es el de “usuario”, es decir, la persona que recibe el uso y aprovechamiento del servicio.

#### IV. CLASIFICACIÓN

Los códigos civiles, del estado de Durango y del Distrito Federal, bajo el rubro “División de los contratos”, dan las características de los unilaterales, bilaterales, gratuitos y onerosos, éstos últimos por su parte, aleatorios o conmutativos.

Atendiendo además a las diversas clasificaciones hechas por los científicos del derecho, las más de las veces coincidentes y tomando como base la que nos presenta Gutiérrez y González,<sup>6</sup> clasificamos:

3 *Ibidem*, fracción VIII.

4 *Ibidem*, fracción X.

5 *Ibidem*, fracción XIV.

6 Gutiérrez y González, *op. cit.*, nota 1, pp. 187-201.

## 1. *Innominado*

Conforme a una doctrina usual, contrato nominado es el que está regulado en el Código Civil o en otras leyes, en tanto que el innominado carece de una reglamentación particular y específica, aunque se les lleve a mencionar en alguna ley. Esta clasificación corresponde a la que usan los tratadistas alemanes como contratos típicos o atípicos.<sup>7</sup> De aquí que consideremos que el contrato de suministro de telefonía básica es innominado o atípico pues ninguna ley lo reglamenta en forma particular, es decir, que al no estar contenido en los códigos civiles, no tiene un nombre dado por el derecho civil ni tampoco aparece su regulación.<sup>8</sup>

## 2. *El contrato es bilateral*

Es bilateral porque crea derechos y obligaciones para ambas partes, es decir, las partes se obligan recíprocamente, una a prestar el servicio de telefonía básica, la otra a pagar un precio en dinero.

## 3. *Oneroso*

Porque hay provechos y gravámenes recíprocos y atendiendo a esta característica, aleatorio: los provechos y gravámenes no resultan ciertos y determinados al celebrarse el contrato sino en parte. Esto es, la persona que presta el servicio telefónico impone una cantidad cierta como precio únicamente para la celebración del contrato (en el contrato aparece como “gastos de instalación”), pero en lo sucesivo el usuario desconoce la cantidad que pagará mensualmente, dado que este dato depende del uso mayor o menor que se haga, o bien, de las disposiciones unilaterales del prestador del servicio. Hace algunos años Telmex estableció el servicio medido en virtud del cual la renta mensual por el servicio sólo es para realizar 100 comunicaciones. La dificultad para estar contando las “llamadas” que se hacen, el desconocimiento de los precios del servicio de larga distancia y las alzas en las tarifas, hacen que el usuario no tenga certeza de la cantidad que pagará cada mes y la aleatoriedad de los contratos consiste precisamente en que “...la prestación debida depende de un acontecimiento incierto que hace que no

7 Así lo afirma Gutiérrez y González en su obra citada, p. 188.

8 Hasta aquí la clasificación de Gutiérrez y González.

sea posible la evaluación de la ganancia o pérdida sino hasta que ese acontecimiento se realice”.<sup>9</sup>

#### *4. Real por oposición a consensual*

Como es de explorado derecho, los contratos reales requieren de la entrega de una cosa, en tal forma que mientras ésta no se reciba, el contrato no puede surtir sus efectos, en tanto que el consensual es el que se perfecciona por el solo acuerdo de las voluntades, sobre un objeto cierto, sin necesidad de que se haga entrega de la cosa.

El contrato que nos ocupa verdaderamente no se perfecciona sino hasta que el usuario hace entrega del precio de los “gastos de instalación”, mientras esto no ocurra definitivamente no podemos decir que haya un contrato perfecto.

#### *5. Consensual por oposición a formal y a solemne*

Como esta clasificación se basa en que la voluntad de las partes otorgantes del acto, deba o no externarse de una manera específica prevista en la ley y como la ley nada previene pues se trata de un contrato atípico, resulta un acto consensual y el formulario en que constan las cláusulas que la empresa impone unilateralmente a los suscriptores es únicamente una prueba preconstituida de que el acto se celebró pero no es constitutiva del acto jurídico.

#### *6. Principal*

El contrato se clasifica como principal dado que tiene existencia independiente y no requiere de otro acto que lo refuerce.

#### *7. De tracto sucesivo o efectos continuados*

El contrato de tracto sucesivo es aquel que, perfeccionado el acto, el contrato no termina, toda vez que las partes se siguen haciendo prestaciones continuas o periódicas.

<sup>9</sup> Conforme a la clasificación que establecen los propios códigos civiles del país, por ejemplo véase los artículos 1835, 1836, 1837 y 1838 del Código Civil para el Distrito Federal y sus correlativos, los artículos 1719, 1720, 1721 y 1722 del Código Civil para el estado de Durango.

Esta es una de sus características más señaladas pues por su naturaleza misma el contrato de suministro de telefonía básica requiere de cierta duración, normalmente se celebra por tiempo indefinido; el prestador del servicio recibe una prestación periódica que es el pago mensual del “recibo”, en tanto que el usuario recibe una prestación continua pues hace uso del servicio diariamente. Tratándose de un contrato en que el usuario debe pagar mensualmente un precio en dinero, en el caso de éste el hecho de que el más reciente recibo esté pagado no libera de cargos anteriores que pueden resultar de mensualidades no cubiertas o de otras prestaciones.

## 8. *Contrato comercial*

Bejarano Sánchez<sup>10</sup> introduce dos criterios más de división: contratos civiles, mercantiles, laborales y administrativos; contratos preparatorios y definitivos.

El contrato de prestación de servicio de telefonía básica podría parecernos que presenta características de un contrato mercantil atendiendo al criterio de dicho autor: “En los contratos mercantiles, las partes que intervienen o son comerciantes o están realizando un acto de comercio...”.

Particularmente sostengo que falta una categoría en esta división que resulta de la mayor importancia para no estarnos preguntando cuándo el acto es de comercio y cuándo es civil; no es lo mismo un acto de comercio que un contrato mercantil y ya es tiempo de separar lo que es comercial de lo que es mercantil. Con una redacción muy defectuosa en 7 de sus 25 fracciones, el artículo 75 del Código de Comercio señala lo que reputa como actos de comercio, dentro de los cuales quedan los actos de las empresas de suministros, pero seguidamente establece el mismo Código lo que debe entenderse por contratos mercantiles.

Tendríamos que hablar entonces de contratos comerciales y contratos mercantiles; cuando dice Bejarano Sánchez<sup>11</sup> que “El sujeto cuya empresa es intermediaria entre el que produce (o crea satisfactores) y el que los consume es el típico comerciante”. Está acertando, es un comerciante no un mercader, entonces los contratos mercantiles son los que se celebran entre mercaderes, en tanto que en los contratos comerciales una de las partes actúa como cualquier particular, como un

10 Bejarano Sánchez, *op. cit.*, nota 1, pp. 30-33.

11 *Ibidem*, p. 31.

sujeto privado. Considero que aún falta bastante que aportarle a esta clasificación pero en estos momentos y conforme a lo anterior, el contrato que celebra la empresa que suministra la telefonía básica y el sujeto interesado en recibir el servicio es un contrato comercial.

## 9. *Definitivo*

Atendiendo a que “...los contratos definitivos contienen la voluntad presente de las partes para decidir desde luego sus recíprocos intereses en el mismo acuerdo de voluntades...” el contrato en estudio es de esta clase. Esta clasificación se opone a la de contrato preparatorio en el que se cumple una función jurídica de garantizar que el contrato definitivo se celebrará, por ello cuando conceptualizamos dijimos que se trata de un contrato por medio del cual una de las partes proporciona a otra un servicio final de telecomunicaciones; si fuese un contrato preparatorio sólo estableceríamos la obligación de celebrar un contrato futuro.

## 10. *Imperfecto*

Es un contrato imperfecto dado que las cláusulas no pueden discutirse por el usuario, por eso se dice que es un contrato de adhesión, ya que las condiciones son impuestas unilateralmente por la empresa, si bien, son revisadas y autorizadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y debe quedar registrado en la Dirección General de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor. Con esto se pretende equilibrar fuerzas entre el prestador del servicio y el usuario, evitando posibles desequilibrios en las prestaciones, no obstante, tenemos que reconocer que los usuarios no tienen ninguna posibilidad de discutir el clausulado y traer a colación lo dispuesto por las disposiciones de la Ley Federal de Telecomunicaciones que son del siguiente tenor:

Artículo 60. Los concesionarios y permisionarios fijarán libremente las tarifas de los servicios de telecomunicaciones en términos que permitan la prestación de dichos servicios en condiciones satisfactorias de calidad, competitividad, seguridad y permanencia.

Artículo 61. Las tarifas deberán registrarse ante la Secretaría previamente a su puesta en vigor. Los operadores no podrán adoptar prácticas discriminatorias en la aplicación de las tarifas autorizadas.

Artículo 63. La Secretaría estará facultada para establecer al concesionario de redes públicas de telecomunicaciones, que tenga poder sustancial en el mercado relevante de acuerdo a la Ley Federal de Compe-



tencia Económica, obligaciones específicas relacionadas con tarifas, calidad de servicio e información.

La regulación tarifaria que se aplique buscará que las tarifas de cada servicio, capacidad o función, incluyendo las de interconexión, permitan recuperar, al menos, el costo incremental promedio de largo plazo.

Si bien es cierto, el artículo 60 abre la puerta a las tarifas al establecer que "...los concesionarios fijarán *libremente* las tarifas de los servicios de telecomunicaciones..." y no obsta para ello lo que dispone la Ley Federal de Competencia Económica, pues en ningún artículo de esta Ley se alude al tema. Su artículo 12 sólo establece los criterios que deben considerarse para determinar la existencia del mercado relevante en tanto que el 13 señala los criterios para determinar si un agente económico tiene poder sustancial en el mercado relevante:

Artículo 13. Para determinar si un agente económico tiene poder sustancial en el mercado relevante, deberá considerarse:

I. Su participación en dicho mercado y si puede fijar precios unilateralmente o restringir el abasto en el mercado relevante sin que los agentes competidores puedan, actual o potencialmente, contrarrestar dicho poder;

II. La existencia de barreras a la entrada y los elementos que previsiblemente puedan alterar tanto dichas barreras como la oferta de otros competidores;

III. La existencia y poder de sus competidores;

Las posibilidades de acceso del agente económico y sus competidores a fuentes de insumos;

Su comportamiento reciente; y

Los demás criterios que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Es opinión de una buena cantidad de mexicanos que Telmex constituye un monopolio pues no existe en el país otra empresa que proporcione todos sus servicios. En los últimos años entraron al mercado algunas personas morales que ofrecen exclusivamente el servicio de larga distancia y otras de telefonía celular, cada una con márgenes establecidos por la Secretaría en cuanto a precios, pero con absoluta libertad para imponer las cláusulas que determinan los derechos y obligaciones entre las partes contratantes, sin embargo, consideramos que no representan una verdadera competencia para aquella empresa.

## 11. *Complejo*

Resulta de una gran complejidad y en esto difiere de los que están regulados únicamente por el Código Civil o por el de Comercio y la au-

tonomía de las partes, como consecuencia de que su objeto está fuera del dominio de los particulares quienes sólo tienen derecho de explotar ciertas áreas contenidas en la Constitución general a través de una concesión que debe otorgar el gobierno federal. Esta característica, entre otras, determina la sujeción del contrato a normas jurídicas que escapen totalmente de la regulación de los particulares, como son las contenidas en:

- Constitución general de la República,
- Ley de Vías Generales de Comunicación,
- Ley Federal de Telecomunicaciones;
- Concesión otorgada por el gobierno a la empresa de telecomunicaciones.

En cuanto a la Constitución general de los Estados Unidos Mexicanos, por imperativo de su artículo 25, el sector público tiene a su cargo, de manera exclusiva, las áreas estratégicas y prioritarias para el desarrollo del país, entre las primeras, las de comunicaciones.

Por su parte la Ley de Vías Generales de Comunicación en su artículo 8o. establece que “Para construir, establecer y explotar vías generales de comunicación, o cualquiera clase de servicios conexos a estas, será necesario el tener concesión o permiso del Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y con sujeción a los preceptos de esta Ley y sus Reglamentos”.<sup>12</sup> En tanto que la Ley Federal de Telecomunicaciones ordena en su artículo 11 que se requiere concesión de la Secretaría para: “II. Instalar, operar o explotar redes públicas de telecomunicaciones”. Mediante el artículo 12 de la misma Ley se establece que dichas concesiones solo se otorgan a personas físicas o morales mexicanas, en tanto que la participación de la inversión extranjera no puede exceder del 49%, exceptuándose el servicio de telefonía celular, en donde basta una resolución favorable de la Comisión Nacional de Inversiones Extranjeras, para que la inversión extranjera pueda participar en un porcentaje mayor.

Es así como sólo está esbozado en la Ley de Vías Generales de Comunicación y se complementa a través de la Ley Federal de Telecomunicaciones, cuyo artículo 1o. señala que “La presente Ley es de orden público y tiene por objeto regular el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, de las redes de telecomunicaciones, y de la comunicación vía satélite”.

12 Vigente al 6 de julio de 2001.

*De uso de servicio.* No obstante haber pagado el usuario los gastos de instalación para recibir el servicio telefónico, lo único que tendrá en propiedad es el cable que quede dentro de su domicilio, incluso el primer aparato telefónico hay que adquirirlo por compraventa, así pues, este contrato lo clasificamos como de uso de servicios, no es traslativo de dominio. No es de servicio porque los servicios los realizan las personas, como el mandato y los de otras profesiones o actividades. En cambio las cosas nos prestan el uso y aprovechamiento, que es, en este caso la prestación que se recibe a cambio del pago de un precio en dinero.

## V. TIPOS

Encontramos dos tipos de contrato, a saber, el comercial y el residencial. La diferencia es de carácter simplemente económico, esto es, que el contrato comercial resulta más oneroso en un 100%, onerosidad que a nuestro juicio no se justifica, dado que es la misma red, el mismo cableado y el mismo servicio pero el usuario pagará más mensualmente, en orden al servicio medido y al uso de la larga distancia.

Podemos decir que la telefonía celular es otro tipo de servicio de telefonía básica, si distinguimos servicio alámbrico e inalámbrico. Su costo es superior porque los beneficios pueden resultar mayores, dado que el aparato transmisor puede llevarse en el automóvil o en la bolsa. Si bien, para los usuarios de Telmex presenta inconvenientes dado que se carga al recibo una cantidad en dinero por cada llamada que se haga a un número de teléfono celular; originalmente también se hacía un cargo por haber recibido la comunicación.

## VI. ELEMENTOS ESENCIALES

El consentimiento sigue las reglas de los contratos; una de las partes ofrece el servicio al público, la otra acude al domicilio del oferente y otorga su consentimiento para celebrar el contrato. En cuanto al objeto, este consiste en crear derechos y obligaciones, en dar un servicio de telefonía. En cuanto a la capacidad de las partes, para proporcionar este servicio se requiere como presupuesto jurídico tener concesión para explotar y conceder el uso o goce de la telefonía básica, esta concesión está sujeta a las reglas que establece la Secretaría, así las co-

sas sólo tienen capacidad de ejercicio los concesionarios. En cuanto a la capacidad para recibir el servicio, esta es general, no hay limitaciones para ninguna persona, incluso el dato de la edad requerida para obligarse en los contratos es irrelevante, siempre que la minoría de edad no parezca un inconveniente para el pago de las prestaciones que se establezcan.

Los vicios del consentimiento son igualmente irrelevantes. No existe la posibilidad de que Telmex o cualquier otro concesionario ejerza violencia, lesión ni error, para obtener el consentimiento de la otra parte. De presentarse alguno de estos vicios se trata de una situación fácilmente reparable.

La licitud en el objeto deriva, por parte del prestador del servicio, de la concesión otorgada por el Estado una vez cubiertos los requisitos que para este acto administrativo exigen las leyes. En cuanto al usuario, éste debe tener un propósito lícito, estando expresamente prohibido en el contrato realizar llamadas en las cuales se utilice lenguaje que ofenda a los receptores así como llamadas intimidatorias o de amenazas. Esto es causa de rescisión del contrato.

Desde luego que el suscriptor puede celebrar el contrato con un objeto ilícito que permanece oculto, es decir, para realizar actos delictivos tales como el manejo de redes dedicadas a la delincuencia. A petición de autoridad competente, Telmex debe rescindir estos contratos.

El clausulado de este contrato está aprobado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, es un formulario comercial que se acepta en forma incondicional por parte del usuario.

## VII. NATURALEZA JURÍDICA

Este contrato crea derechos personales a favor del suscriptor, sin embargo, como bien sabemos, el derecho de uso no lo restringe Telmex de manera que es común que el servicio lo aprovechen todas las personas que habitan en el domicilio, o bien, los empleados si se trata de servicio comercial. No es un derecho real, si bien en la mayoría de los casos el servicio permanece unido al inmueble, en tanto exista una persona que pague puntualmente el recibo pero en cuanto el suscriptor lo solicite, puede cambiar de domicilio o dar por terminado el contrato.

## VIII. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

### 1. *Obligaciones del prestador del servicio de telefonía básica*

Al llegar a esta parte del trabajo tenemos que referirnos necesaria y únicamente a las obligaciones y derechos que establece Teléfonos de México, dado que, como ya quedó asentado anteriormente, es la concesionaria con poder sustancial en el mercado relevante.

Conforme a lo que se indica en el texto del contrato de adhesión, el prestador del servicio se obliga a lo siguiente:

- Instalar, mantener y operar la red pública telefónica, hasta el punto terminal de conexión en el límite interior del domicilio del usuario.
- Instalar el dispositivo de interconexión terminal, "DIT", en el límite interior del domicilio del usuario.
- Iniciar la prestación del servicio en un plazo máximo de noventa días naturales a partir de la fecha en que se liquiden los gastos de instalación. En caso de incumplimiento, se bonificará al usuario en el primer recibo telefónico, un mes de renta básica por cada mes o fracción de retraso en la puesta en servicio.
- Facturar al usuario en el recibo telefónico, el importe por el consumo de los servicios contratados, aplicando las tarifas autorizadas, aprobadas o registradas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en adelante, desglosando por tipo de servicio y detallando en el caso del servicio medido local, el tiempo total utilizado en las llamadas y/o el número total de llamadas realizadas, en ambos casos en exceso a lo incluido en la renta básica. En el servicio de larga distancia, se detallará la modalidad utilizada, el destino, duración y fecha de cada llamada.
- Realizar las investigaciones o verificaciones necesarias sobre las llamadas que el usuario no reconozca, utilizando para ello sus sistemas, y la información que aparezca en la red, siempre y cuando se le solicite.

La concesionaria dejará pendiente el cobro de los cargos reclamados en tanto se realizan las investigaciones o verificaciones correspondientes, cuyo resultado se informará al reclamante. En caso de que la queja sea procedente se hará el ajuste definitivo; si la queja es improcedente

el usuario se obliga a pagar el importe de los cargos reclamados más los gastos de investigación aprobados por la Secretaría.

- Proporcionar a solicitud del usuario, copia del último recibo en la oficina comercial que le corresponda.
- Proporcionar al usuario, anualmente y en forma gratuita, un directorio telefónico, que cubra el área urbana del domicilio donde se ubica el teléfono del usuario. Como es bien sabido Telmex es la única empresa que proporciona directorio telefónico.

## 2. *Obligaciones del usuario*

Por su parte, el llamado “suscriptor” en este contrato se obliga a lo siguiente:

- Pagar los gastos o cargos por instalación, así como los cargos que aparezcan en el recibo, que se facturarán mensualmente, por los conceptos de renta básica, servicio medido, larga distancia e impuestos, y cualquier otro servicio que “Telmex” o cualesquiera de sus filiales o subsidiarias proporcione al usuario, o cualquier otro cargo por servicios prestados a través de la red y que haya proporcionado autorización para que aparezcan en el recibo. En el caso de los servicios de telecomunicaciones de valor agregado que se presten a través de la red, se entenderá por autorización el solo uso de los mismos.
- Responder por las comunicaciones originadas en las instalaciones puestas a su servicio, o recibidas en ellas y cuyo importe sea cargado en el recibo con el consentimiento de la persona que reciba la llamada. En el primero de los casos se refiere al uso que puedan hacer otras personas, distintas al “suscriptor”, ya que éste queda obligado a pagar cualquier llamada que se produzca desde el interior de su domicilio donde está instalado el DIT. En el segundo de los casos se consideran las llamadas de larga distancia por cobrar que hayan aceptado personas distintas al “suscriptor” pero que obviamente tienen acceso a su línea telefónica, como suelen ser los familiares que habitan en el mismo domicilio o los administradores u otros trabajadores en el caso de las personas morales.
- Conectar a la red equipos terminales homologados o aprobados por la Secretaría.

- Responsabilizarse del buen uso del DIT y a partir de éste, de la conservación de las instalaciones en el interior de su domicilio.
- Pagar los gastos de cobranza que se generen por su localización, en caso de no haber manifestado su cambio de domicilio y los derivados de las gestiones de abogados, cuando tenga adeudos pendientes por cubrir.
- Solicitar en las oficinas su estado de adeudos o copia del recibo, antes de la fecha límite de pago, cuando por alguna circunstancia no lo reciba en su domicilio.
- Aparecer en el directorio telefónico listado por orden alfabético, en que se exprese el nombre del suscriptor, domicilio, código postal y número telefónico que le corresponde.
- Discrecionalidad absoluta por parte de Telmex en caso de haber contratado número privado. Esta es una opción muy útil para las personas que no desean recibir cualquier llamada telefónica, pues se presume que el número que les ha sido asignado sólo lo conocerán quienes ellos así lo deseen.

#### IX. PROHIBICIONES AL USUARIO ESTABLECIDAS EN EL CONTRATO

Al usuario no le es permitido:

- Remover o cambiar de ubicación el DIT.
- Realizar llamadas en las cuales se utilice lenguaje que ofenda a la moral, el decoro o las buenas costumbres afectando intereses de terceros, así como llamadas intimidatorias o de amenazas. El mal uso del teléfono se ha venido evitando gracias a los avances tecnológicos que permiten la instalación de identificadores de llamadas, de modo y manera que hoy en día podemos conocer en forma veraz e inmediata el número telefónico de la persona que nos está llamando y en caso de causarnos molestia, hacer el reporte a la compañía telefónica.
- Ceder los derechos del servicio sin notificar a Teléfonos de México, a fin de que ésta efectúe el cambio de titular en el archivo correspondiente.
- Instalar extensiones del servicio en domicilio diferente al estipulado al realizarse el contrato.

## X. DERECHOS

### 1. *Derechos del prestador del servicio de telefonía básica*

- Cambiar el número telefónico, cuando existan razones de orden técnico.
- Entrar al domicilio del usuario, hasta el lugar de ubicación del DIT para efectos de supervisión, mantenimiento o reparación de las instalaciones. Esta es una facultad exclusiva de la empresa Telmex, pues ninguna otra de las que proporcionan el servicio de telefonía básica puede enviar a su personal a nuestro domicilio, dado que la red no les pertenece.
- Suspende el servicio por las siguientes causas:
  - *Por falta de pago de un recibo.* Para evitar la suspensión del servicio, “Telmex” podrá cobrar los cargos por no suspensión previamente autorizados por la Secretaría, cuando el suscriptor no pague sus adeudos y el monto de los mismos no exceda el límite autorizado por la Secretaría.
  - *Por instalar equipos o accesorios* que no se encuentren debidamente homologados o aprobados por la Secretaría, adquiriendo el suscriptor la responsabilidad por los daños y perjuicios que se lleguen a ocasionar a la red telefónica.
  - *Por remover o cambiar de ubicación el suscriptor*, en su domicilio, el “DIT”.
  - *Por resolución judicial o administrativa* de autoridad competente.
- Modificar las cláusulas del contrato, previa autorización de la Secretaría.

### 2. *Derechos del usuario*

El usuario tiene, además de los que se desprenden de las obligaciones de la empresa Telmex enunciadas, los siguientes derechos:

- Aparecer listado alfabéticamente en el directorio telefónico de la localidad si se trata de una persona física. En el caso de que se desee aparecer en la parte comercial de dicho libro, deberá pagarse el costo del espacio, esto es la llamada “sección amarilla”.



- Reserva absoluta en caso de haber contratado número privado. Ya nos hemos referido a este punto.
- Bonificación en caso de interrupción del servicio por descomposturas en la red, en el cableado o en los aparatos cuando dicha interrupción se prolongue por un tiempo mayor de tres días naturales consecutivos, contados a partir de que haya sido reportada la descompostura a el número telefónico asignado para la recepción de quejas.

La bonificación consiste en descontar en el recibo siguiente, de acuerdo con su ciclo de facturación, la parte proporcional de la renta básica vigente correspondiente al tiempo que dure la interrupción, aun cuando la suspensión se deba a caso fortuito o de fuerza mayor. Esto no debe confundirse con la perturbación del servicio telefónico, en cuyo caso no existe el derecho de bonificación, veamos la cláusula décima del contrato: *perturbación en “el servicio”*. Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula anterior, “Telmex” no contrae responsabilidad por las perturbaciones originadas en las comunicaciones por caso fortuito o de fuerza mayor, que impidan parcial o totalmente el funcionamiento de “la red” para la prestación de “El servicio”, salvo que, mediante comprobación plena, resulte que tales perturbaciones fueron causadas por falta de protección a “la red” o negligencia imputable a “Telmex”.

- Se supone que el usuario tiene derecho de solicitar por escrito el cambio de domicilio y el prestador del servicio deberá efectuarlo con prioridad, siempre y cuando cuente con las facilidades técnicas necesarias.

Decimos que se trata tan sólo de una suposición pues este servicio no existe con claridad dado que, en principio, no es gratuito y en seguida, resulta una nueva contratación pues el formulario establece que el cambio de domicilio se hará “...pagando ‘el suscriptor’ las tarifas autorizadas por ‘la Secretaría’ y suscribiendo un nuevo contrato”. Queda claro entonces que hay que hacer otro contrato, esto es, que no es ni siquiera una novación del contrato con las mismas partes, el mismo objeto e igual relación jurídica, sino otro contrato.

- El usuario también puede solicitar, siempre por escrito, el cambio de número telefónico asignado, y “Telmex” efectuará el cambio en un plazo máximo de treinta días naturales, solamente

te si cuenta con las facilidades técnicas necesarias. Este derecho tampoco se ejerce gratuitamente, pues Telmex está autorizada para cobrar en el recibo las tarifas aprobadas por la Secretaría, una vez que se haya realizado el cambio.

- El usuario tiene derecho a que se le reanude el servicio suspendido, dentro de los tres días posteriores al cumplimiento de los siguientes requisitos:
  - Que realice el pago de sus adeudos.
  - Que realice el retiro de los equipos o accesorios no homologados o aprobados por la Secretaría, así como en su caso, el pago de los daños y perjuicios que le haya ocasionados a la red al haber instalado equipos diferentes.
  - Que regularice la remoción o cambio de ubicación indebidos del DIT.
  - Que haya vencido el término fijado por la resolución judicial o administrativa para la suspensión ordenada.

## XI. CLÁUSULAS OPCIONALES

Las partes pueden convenir otra ubicación del DIT, para lo cual el usuario debe realizar un pago extraordinario. Así está establecido en la cláusula octava del contrato:

Cambio de ubicación del *DIT*. Cuando “el suscriptor” necesite algún cambio o movimiento en las instalaciones del cableado interno, podrá hacerlo cuando no afecte la ubicación del “*DIT*”. Si es necesaria la reubicación de éste la deberá solicitar por escrito a “Telmex” pagando las tarifas aprobadas por “la Secretaría” para tal efecto. “Telmex” se obliga a realizar el cambio de ubicación del “*DIT*” dentro del mismo domicilio en un plazo máximo de treinta días naturales a partir de la fecha de recepción de la solicitud respectiva y facturará dicho cambio en “el recibo” después de que se haya realizado el cambio.

El usuario tiene libertad para adquirir los aparatos telefónicos básicos dado que éstos están a la venta al público; tanto los ofrece Telmex como el comercio establecido. Lo anterior está establecido en la cláusula sexta que a la letra dice:

“Equipo terminal. ‘El suscriptor’ podrá adquirir, contratar o rentar de ‘Telmex’ o del proveedor que más convenga a sus intereses: los aparatos

tos, accesorios, cableado interno instalación interior, equipo terminal, mantenimiento y demás servicios”.

## XII. PROHIBICIONES AL PRESTADOR DEL SERVICIO

“Telmex” no podrá obligar a los usuarios a adquirir otros bienes, servicios o valores, como condición para proporcionarle el servicio solicitado, a menos que existan condiciones técnicas ineludibles. En años anteriores se hacía obligatorio comprar las acciones que la propia empresa concesionaria determinaba.

Es importante señalar que Telmex no debe intervenir ni estorbar la línea telefónica de los usuarios. Curiosamente esta prohibición no aparece en el contrato ni tampoco se estipula como una de sus obligaciones el garantizar la reserva del caso. Esto es del interés absoluto del usuario, porque sus conversaciones quedan grabadas en cintas magnéticas y no es que tenga cosas que ocultar sino que sus conversaciones con familiares y amigos forman su vida privada a la cual la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos establece el respeto irrestricto de los terceros, por lo tanto, es una garantía individual que Telmex no puede vulnerar sin incurrir en un delito.

A este respecto, el artículo 49 de la Ley Federal de Telecomunicaciones establece que la información que se transmita a través de las redes y servicios de telecomunicaciones será confidencial, salvo aquella que, por su propia naturaleza, sea pública o cuando medie orden de autoridad competente.

Sin embargo, como es de explorado derecho, esta garantía está limitada por el interés social y los derechos de terceros, de aquí que la autoridad política pueda acceder a dichas conversaciones cuando hay elementos o indicios que hagan posible la localización de delincuentes o confesiones de delitos a través de la vía telefónica.

La Ley Federal Contra la Delincuencia Organizada establece que la autoridad encargada de investigar los delitos a que se refiere dicha ley, puede solicitar al juez de distrito la intervención de comunicaciones privadas que se realicen de forma oral, escrita, por signos, señales o mediante el empleo de aparatos eléctricos, electrónicos, mecánicos, alámbricos o inalámbricos, sistemas o equipos informáticos, así como cualquier otro medio o forma que permita la comunicación entre uno o varios emisores y uno o varios receptores.

### XIII. MODOS DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato de suministro de telefonía básica no se extingue por la muerte del suscriptor. En este caso se prorroga automáticamente a favor de las personas que habitan en el domicilio, siempre y cuando continúen pagando el servicio, quienes tienen derecho a solicitar el cambio de nombre del usuario previa comprobación de la muerte de aquél.

Se extingue el contrato: por ceder sus derechos el usuario, por rescisión del prestador del servicio y por voluntad del usuario. Las tres formas operan a través de mecanismos muy sencillos, lo cual representa comodidad para ambas partes, dado que no se requiere de ningún trámite judicial ni notarial.

#### 1. *Por cesión de derechos*

Conforme al clausulado del contrato, el usuario puede ceder sus derechos y obligaciones a cualquier persona siempre y cuando tenga su domicilio en el mismo distrito telefónico, notificando a Telmex por escrito, dentro de los treinta días naturales siguientes. Ésta efectuará la reubicación al domicilio del cesionario, en un plazo no mayor de noventa días naturales contados a partir de que sea notificado por escrito por la parte cedente "...aplicando los cargos autorizados por la Secretaría".

Esto en la práctica equivale al pago por cambio de domicilio, el cual es el mismo que se aplica por gastos de instalación, de manera que, económicamente, la cesión no beneficia al cesionario en este renglón.

La cesión es útil cuando en el distrito o área están agotados los contactos y por lo mismo no se puede hacer ninguna contratación nueva, en cuyo caso, al liberar el cedente los contactos, éstos pueden utilizarse en beneficio del cesionario.

Lo anterior explica la siguiente disposición:

"Telmex efectuará los cambios de titular en los contratos tipo a petición del cedente sin cargo, cuando no sea necesario cambiar el punto terminal".

En efecto, en este caso no se requiere hacer ningún movimiento de tipo técnico sino únicamente cambiar en el papel el nombre del nuevo usuario.

Realizada la cesión conforme a las anteriores especificaciones el cesionario es responsable de todos los adeudos anteriores de la línea telefónica, esto es, que por virtud de la cesión, el adquirente queda obligado frente a dicha empresa respecto de todos los adeudos que aparezcan

en los recibos por cargo de renta, servicio medido, larga distancia u otros de que el cedente haya dispuesto.

## *2. Por rescisión de la empresa que presta el servicio*

“Telmex” podrá rescindir el contrato, sin necesidad de declaración judicial o administrativa, mediante aviso por escrito y sin hacer ningún reembolso al usuario, por las causas siguientes:

- Por falta de pago de dos o más recibos. Cuando se aplique el cargo por no suspensión, la rescisión tendrá efecto al vencimiento del tercer recibo.
- Por usar el servicio para ofender o amenazar a otras personas.
- Por remover o cambiar unilateralmente del domicilio del usuario, la ubicación del DIT o la línea telefónica, independientemente de la responsabilidad de los daños y perjuicios que resulten.
- Por usar el servicio residencial para fines comerciales.
- Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine.

## *3. Por voluntad del suscriptor*

El usuario podrá dar por terminado el contrato sin necesidad de declaración judicial o administrativa, mediante aviso por escrito a “Telmex”, con una anticipación no menor a treinta días naturales, devolviendo, en su caso, los equipos y accesorios que sean propiedad de esta persona moral.

## XIV. LA JURISDICCIÓN

En cuanto a los problemas legales que pudieran presentarse por motivo de la jurisdicción debemos tener presente las características de la persona moral:

Opera a través de una concesión federal y su casa matriz está domiciliada en la ciudad de México. En tanto que el usuario puede tenerlo en cualquier parte de la república y esto pudiera causar contratiempos en caso de conflicto entre las partes, si bien, conforme a la cláusula vigésima segunda, para la interpretación y cumplimiento del contrato, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales

federales del lugar en donde se suscriba, renunciando al fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros pudiera corresponderles.

## XV. BIBLIOGRAFÍA

- BEJARANO SÁNCHEZ, Manuel, *Obligaciones civiles*, México, Harla, 1980.  
Código Civil para el Distrito Federal.  
Código Civil para el Estado de Durango.  
Código de Comercio.  
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
GUTIÉRREZ Y GONZÁLEZ, Ernesto, *Derecho de las obligaciones*, México, Cajica, 1984.  
Ley de Vías Generales de Comunicación.  
Ley Federal contra la Delincuencia Organizada.  
Ley Federal de Competencia Económica.  
Ley Federal de Telecomunicaciones.  
MARTY, G., *Derecho civil*, vol. I: *Teoría general de las obligaciones*, México, José M. Cajica, 1952.  
ROJINA VILLEGAS, Rafael, *Derecho civil mexicano*, t. V: *Obligaciones*, México, Porrúa, 1985.