



Consumidores en Acción

LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



Esta es una guía de FACUA
www.facua.org

LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Las irregularidades en el sector de las telecomunicaciones lo colocan en el primer lugar en las reclamaciones de los consumidores españoles, que tienen ante sí un abanico de ofertas en muchos casos engañosas y una cada vez mayor gama de servicios cuyas condiciones no siempre quedan claras en el momento de la contratación. Tras esto, los servicios de atención al cliente suelen mostrarse incapaces de cumplir su supuesto cometido y garantizar una correcta información y tratamiento de las quejas y reclamaciones de los clientes.

Con esta guía, FACUA pretende dotar a los consumidores de una serie de conocimientos que desarrollan las compañías, desvelar las irregularidades en materia publicitaria con las que se pretende captar a los usuarios y evaluar los protocolos de funcionamiento y, especialmente, las carencias de los servicios de atención al cliente.

A finales de 2006, entraron en el mercado el cuarto operador con red propia y los primeros operadores móviles virtuales. Por otro lado, la eliminación de las prácticas de redondeo ha servido a casi todas las compañías como justificación para modificar, al alza, sus tarifas, que a posteriori han experimentado cambios, de gran importancia en determinados casos, para trasladar a los consumidores una sensación de bajada de precios.

En el sector de la telefonía fija, los usuarios asisten a una evolución en las ofertas de acceso a Internet, con nuevas modalidades de acceso a la Red mediante la banda ancha. A ello se suman las cada vez más variadas estructuras y paquetes de tarifas, que integran Internet, llamadas a fijos, en ciertos casos un número limitado de llamadas a móviles, y televisión.

Por otra parte, la deficiente calidad de la atención al cliente que ofrecen las compañías que operan en el mercado de las telecomunicaciones viene siendo protagonista de buena parte de las denuncias de los usuarios. Estos padecen la atención, o desatención, de teleoperadores poco formados; el desinterés en el tratamiento de sus reclamaciones que, en muchas ocasiones, ni siquiera son procesadas; informaciones incorrectas sobre las ofertas tarifarias y las promociones

especiales de las compañías y también errores en el tratamiento de las altas en los servicios ofrecidos.

Las vías por las que las compañías permiten a los usuarios plantear sus reclamaciones tampoco suelen estar claras, ya que las operadoras que anuncian la posibilidad de presentarlas a través del teléfono o Internet no permiten después estas vías, o al menos así lo advierten sus teleoperadores. A ello se suma la existencia, en numerosos casos, de teléfonos de atención al cliente de pago, un elemento negativo en materia de calidad, que provoca que las compañías sumen ingresos a raíz de las largas conversaciones que sus clientes deben mantener con los teleoperadores para intentar presentar sus denuncias.

Otro elemento de enorme importancia en este mercado es el de la publicidad. Son numerosos los casos de anuncios que incurren en publicidad engañosa denunciados por FACUA en los últimos años y resulta realmente difícil para los consumidores *traducir* un mensaje comercial hasta determinar cuál es la oferta real.

En el sector es frecuente ofertar llamadas gratis sin dejar claro que están limitadas a un número determinado de minutos al mes, a una cantidad concreta de meses o únicamente a determinados números de teléfono. También lo es anunciar una velocidad de acceso a Internet que luego se es incapaz de ofrecer a los usuarios; o destacar el bajo precio de unas llamadas que se compensa con el elevado importe de las conversaciones con buena parte de los números de teléfono a los que se dirija el usuario.

Se trata, por lo tanto, de un sector que afecta a la práctica totalidad de familias españolas y cuyas ofertas, en muchas ocasiones engañosas, y prácticas, en no pocos casos abusivas, preocupan a millones de consumidores.

Es el de las telecomunicaciones un mercado de enorme relevancia, tanto por el número de consumidores al que afecta como por los millones de euros que mueve cada año. No en vano las familias poseen no una, sino varias contrataciones de servicios de telecomunicaciones: hay casos en los que a la línea de telefonía fija se le une la contratación del acceso a Internet de banda ancha, la televisión por cable y varios contratos de telefonía móvil.

1.

Derechos y obligaciones en telecomunicaciones



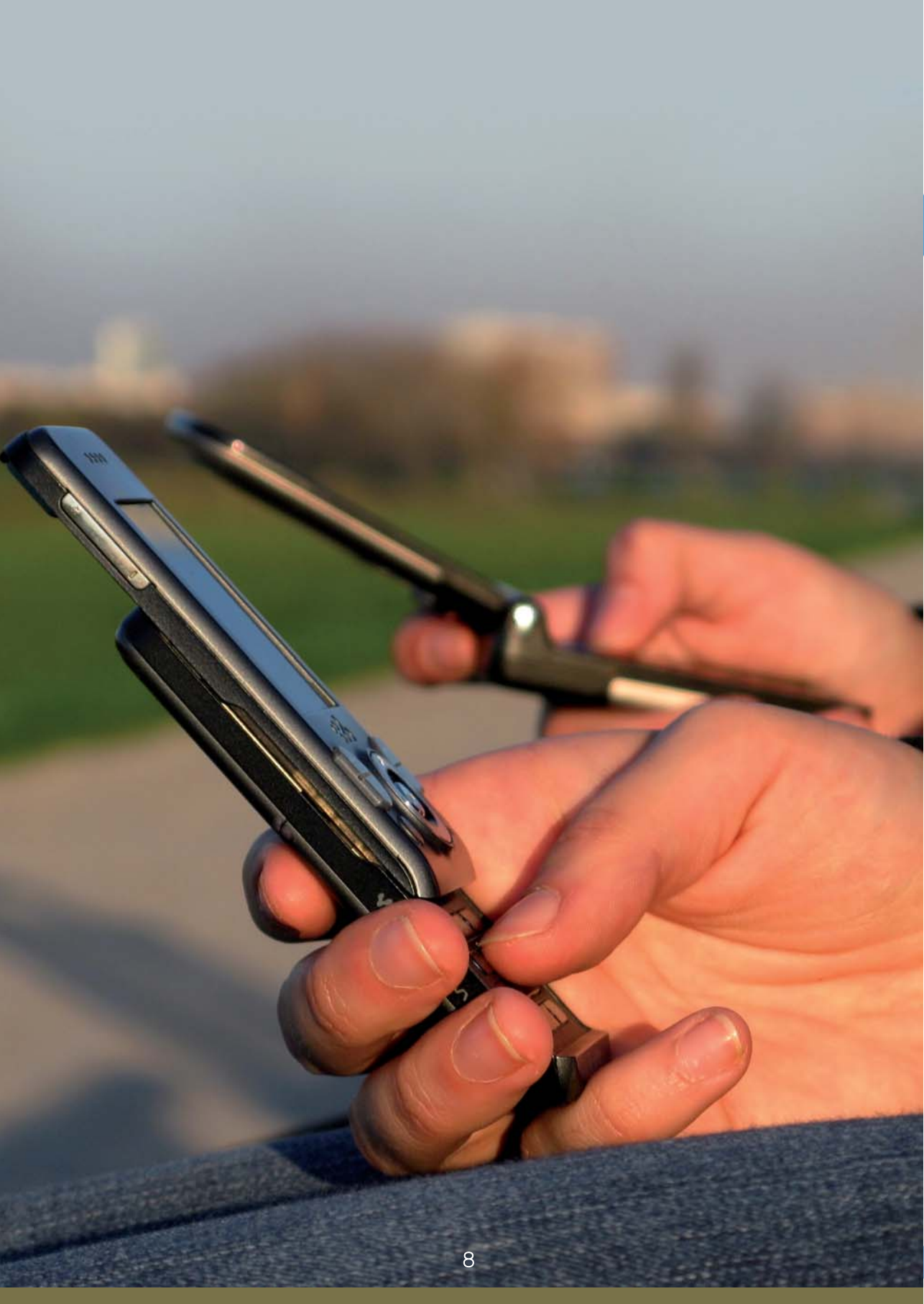
DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones se encuentran regulados en diferentes normativas, las cuales han ido evolucionando a lo largo del tiempo. A día de hoy, la mayoría de los mismos se encuentran regulados en el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aunque también existen otras normas tales como la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas o la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre los usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.

Entre dichos derechos, se encuentra, por ejemplo, el de que la empresa designada como prestadora del catalogado como servicio universal (en la actualidad Movistar, antes Telefónica) facilite el acceso al servicio telefónico en un plazo máximo de sesenta días en condiciones de igualdad y no discriminación a todo aquel que solicite el acceso a dicho servicio, salvo algunas excepciones previstas en la normativa.

Asimismo, también se encuentran regulados, entre otros, el derecho de los usuarios a tener un contrato por escrito con el prestador del servicio, el derecho a recibir el servicio en las condiciones de calidad fijadas por la Administración y las recogidas en el contrato de prestación del servicio y el derecho a figurar en la guía telefónica y a ser suprimido de la misma cuando así lo solicite (este derecho sólo tiene validez en telefonía fija), así como el derecho a la protección de sus datos personales.

Los consumidores tienen derecho también a resolver su contrato de servicio telefónico, comunicándolo de manera fehaciente con dos días de antelación a la fecha en que quiera que sea efectivo, por lo cual la empresa no podrá facturar ninguna cantidad con posterioridad a dicho periodo de tiempo. También está regulada la obligación de que los operadores del servicio presenten a los consumidores facturas



debidamente detalladas y desglosadas, así como la posibilidad de facturación independiente para los Servicios de Tarificación Adicional; el derecho a ser indemnizado por la interrupción temporal del servicio, salvo cuando sea causa de fuerza mayor (en este caso, el operador se limitará a compensar al usuario con la devolución proporcional de la cuota de abono) o incumplimiento del abonado, o a la no suspensión del servicio si ha presentado una reclamación por disconformidad con la facturación y ésta no ha sido abonada, siempre que deposite la cantidad facturada, y el derecho a solicitar gratuitamente la suspensión temporal del servicio: no menos de un mes ni más de tres meses, y por un máximo de noventa días al año (estos dos últimos derechos sólo son aplicables en telefonía fija).

Por último, y como aspecto que se desarrollará más adelante con detenimiento, también está regulado el derecho a solicitar la desconexión de determinados servicios, como son el de tarificación adicional y las llamadas internacionales. En este caso, el operador debe proceder a la desconexión en el plazo de diez días desde la recepción de la solicitud.

OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

A la vez que los consumidores tienen reconocidos una serie de derechos en la utilización del servicio de telecomunicaciones, se establecen también una serie de obligaciones para los mismos, que básicamente están relacionadas con la correcta y adecuada utilización de los servicios.

Así, por ejemplo, los usuarios deberán utilizar aparatos debidamente homologados y abonar las facturas en el plazo establecido, así como cumplir con el resto de las obligaciones pactadas en el contrato. Por otro lado, si se trata de un servicio de telefonía fija, estarán obligados a constituir depósitos de garantía si la empresa así se lo solicita (dichos depósitos están sujetos a la cuantía máxima de tres recibos, o bien el último recibo multiplicado por tres), en caso de impago de uno o varios recibos o retraso reiterado en el pago de varios recibos. Por último, los consumidores estarán obligados a suministrar a la compañía la información legalmente prevista que establezca la normativa en cada caso.

DERECHOS DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

Como consecuencia de lo anterior, los operadores que prestan servicios de telecomunicaciones también tienen establecidos por la normativa una serie de derechos, que consisten básicamente en cobrar por los servicios prestados a los usuarios. Sobre este aspecto, hay que poner de manifiesto que el servicio de telecomunicaciones es un mercado liberalizado y, con carácter general, los precios pueden ser fijados libremente por los operadores.

Sin embargo, todavía subsisten dos tarifas que aún están reguladas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones como precios máximos, aplicados a la empresa Movistar (Telefónica), como prestadora del denominado Servicio Universal: cuota de alta y cuota de abono. El resto de operadores tendrían la libertad de fijar estos precios en el marco de la libre competencia, que debe ser real y efectiva, y que no puede desembocar en un pacto de precios en detrimento de los derechos de los consumidores.

Pero las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones cuentan también con otra serie de derechos, como el de resolver el contrato de prestación de servicios por incumplimiento, por parte del usuario, de las condiciones pactadas. Asimismo, en el caso de telefonía fija (en la telefonía móvil habrá que estar a lo establecido en los contratos) pueden proceder a la suspensión temporal del servicio por demora en el pago de la facturación superior al mes desde la puesta al cobro de la factura. Dicha suspensión temporal tiene que venir precedida obligatoriamente por una notificación previa al usuario.

Sin embargo, y a diferencia de la regulación anterior, ya no se establece específicamente un plazo de tiempo previo mínimo para que se lleve a cabo dicho preaviso. Hay que recordar también que la suspensión temporal no exime del pago de las cuotas mínimas y que además sólo se suspenden las llamadas salientes, no las entrantes ni las de urgencia. Por otra parte, también hay que poner de manifiesto que, en telefonía fija, el impago de los servicios de acceso a Internet o de tarifas superiores sólo dará lugar a la suspensión de dichos servicios.

Por último, la empresa puede proceder a la suspensión definitiva del servicio por retraso en el pago por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal en dos ocasiones. Pero al igual que

en la suspensión temporal, en telefonía fija, el impago de los servicios de acceso a Internet o de tarifas superiores sólo dará lugar a la suspensión de dichos servicios.

OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

Las obligaciones que tienen los prestadores del servicio supone un aspecto muy importante por cuanto éstas se traducen simultáneamente en derechos para los usuarios.

Y entre ellas, una de las más importantes es la de incluir en los contratos una serie de elementos que son fundamentales y que son los siguientes:

- Nombre/Razón Social, domicilio y teléfono del prestador del servicio.
- Características de la red y del servicio ofertado.
- Precio de los servicios.
- Periodo contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación.
- Niveles mínimos de calidad, mecanismos de indemnización y/o reembolso ofrecidos por incumplimientos del operador.
- Mecanismos de resolución de conflictos.
- Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos.
- Página de Internet en que figura la información sobre las condiciones jurídicas y económicas de los contratos.

En las tarjetas de prepago, deberán figurar, además, los procedimientos para conocer el saldo y el detalle de consumo, así como la recarga.

Sin embargo, no se puede dejar pasar por alto que una buena parte de las contrataciones que se producen en los últimos años en materia de telecomunicaciones se efectúa de manera telefónica o telemática. En estos casos, se tendrá que informar a los usuarios, como mínimo, de los siguientes aspectos:

- Plazo para la conexión inicial que figura en el contrato tipo y la prevista para ese caso concreto, que para el operador designado para la prestación del Servicio Universal no podrá superar el plazo máximo de sesenta días naturales, a partir de la recepción de la solicitud.



- La posible existencia de compromiso de permanencia e indemnización aplicable en caso de incumplimiento.
- Derecho a poner fin al contrato a través de la misma forma en que se concertó el mismo, así como, en caso de existir, otras posibles formas de darse de baja.

No obstante lo anterior, la información que el operador tiene que suministrar a los usuarios no se limita a lo mencionado en el contrato, sino que la legislación obliga a este tipo de empresas a continuar informado a los consumidores de ciertos aspectos a lo largo de toda la relación contractual.

Así, por ejemplo, en todas las facturas que las empresas están obligadas a emitir, tendrá que venir incorporado de forma detallada, como mínimo, el número telefónico y el precio de la llamada, el nombre la página de Internet del operador, además del número de teléfono y precio de la llamada de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Por otra parte, y en caso de que el operador se encuentre adherido al Sistema Arbitral de Consumo, la empresa deberá reflejar el nombre de la página web del Instituto Nacional de Consumo, desde donde se puede acceder a las direcciones de las distintas Juntas Arbitrales de Consumo.

Además, cada seis meses, las facturas deberán incorporar información sobre ciertos derechos relacionados con la forma de darse de baja, las indemnizaciones por incumplimientos de compromisos de calidad y el derecho de los usuarios a solicitar y disponer de un contrato en el que figuren las condiciones aplicables al mismo. Con independencia de todo lo anterior, los servicios de telecomunicaciones tienen que ser prestados bajo los principios de no discriminación, en condiciones de igualdad y transparencia y en condiciones de calidad, debiendo garantizar en todo momento la existencia de una oferta de servicios de forma regular y continua, sin interrupciones, salvo las siguientes causas eximentes: avería por catástrofes naturales, situaciones de urgencia extrema, no cumplimiento por los usuarios de sus obligaciones contractuales (fraude, demora de pago), etc.

MODIFICACIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Una vez analizados los elementos que tienen que venir incluidos en los contratos, el usuario está también protegido ante las posibles

modificaciones que los operadores quieran hacer de estos. Así, por ejemplo, cualquier modificación de las condiciones contractuales a las que arriba hemos hecho referencia tendrán que ser comunicadas al abonado con una antelación mínima de un mes. Dentro de dicho plazo, el usuario tiene derecho a resolver el contrato sin penalización en caso de no estar de acuerdo con dicha modificación. Además, la normativa establece claramente que el operador está obligado a informar a los usuarios de dicho derecho a darse de baja sin penalización alguna en su propuesta de modificación.

Por otra parte, y más allá de la modificación de las condiciones contractuales, la normativa también prevé los supuestos en los que se produce la extinción de los contratos. Entre dichos casos, se encuentra el retraso en el pago por parte del usuario por tiempo superior a tres meses o dos suspensiones temporales por dicha causa; el incumplimiento de las condiciones contratadas; la negativa por parte del usuario de llevar a cabo la constitución del depósito de garantía exigido y requerido por la compañía (siempre que la exigencia de éste esté autorizada por la normativa) y la voluntad del usuario, comunicada fehacientemente a la empresa con dos días de antelación, como arriba se ha señalado.

CONTENIDO DE LAS FACTURAS

Las facturas emitidas por el operador que preste como obligación el Servicio Universal son gratuitas para el nivel básico. En los demás casos, la normativa no prevé que tengan que ser gratuitas de forma obligatoria pero, de no serlas, deberán especificar su precio dentro de las condiciones de prestación del servicio.

El nivel básico comprende:

- El periodo de facturación.
- La cuota mensual fija.
- Otros cargos o cuotas mensuales fijos.
- Detalles de todas las comunicaciones salvo las siguientes:
 - Metropolitanas.
 - Llamadas de tarifa en horario normal inferior a 3 céntimos/minuto.
 - Resto de llamadas, de tarifa en horario normal, inferior a 20

céntimos/comunicación.

- Importe total facturado.
- Total IVA.
- Importe total de la factura.

Con independencia de ello, arriba ya se ha explicado que los operadores están obligados a incorporar adicionalmente en las facturas una serie de información de forma obligatoria, ya sea en cada factura, ya sea de forma semestral.

INDEMNIZACIONES POR INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

Uno de los casos previsto específicamente por la normativa es el de las interrupciones del servicio telefónico. Para estos supuestos, las empresas están obligadas a indemnizar a los usuarios con la mayor de las dos siguientes cantidades:

- La media de tres facturaciones anteriores prorrateada por el tiempo de duración de la interrupción.
- Cinco veces la cuota mensual de abono prorrateada por el tiempo de duración de interrupción.

Las indemnizaciones resultantes tienen que ser automáticas, sin necesidad de que se produzca reclamación previa por parte del abonado, siempre que dicha cantidad sea superior a un euro. No obstante, el operador también tendrá que abonar a los consumidores el importe correspondiente a los daños y perjuicios que se produzcan en cada caso.

En el caso de los servicios de acceso a Internet, la interrupción del mismo dará derecho al usuario a que se le descuenta en la factura la parte proporcional del tiempo por el que no ha podido disfrutar de dicho servicio.

CALIDAD DEL SERVICIO

Una de las principales preocupaciones en la actualidad para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones está relacionada con la calidad de los mismos. Tras la liberalización del sector acontecida



1. Derechos y obligaciones en telecomunicaciones

años atrás, los operadores de telecomunicaciones se introdujeron en campañas agresivas para la captación de clientes, lo que desembocó en un más que evidente deterioro de la calidad del servicio. Este hecho, unido a la existencia de diferentes empresas en el mercado, hace que la calidad deba ser un aspecto cada vez más importante y tenido en cuenta en la elección por parte de los consumidores de la empresa con la que deseen contratar el servicio de telecomunicaciones.

Por este motivo, los operadores están obligados a publicar los niveles de calidad del servicio conforme a unos parámetros que están estipulados legalmente. Estos se dividen en generales (de aplicación a todos los servicios) y específicos (de aplicación a un conjunto de servicios definido). Asimismo, los operadores tienen que implantar y documentar un sistema de medida del nivel de calidad del servicio conseguido, debiendo además contratar con una entidad solvente e independiente la realización de una auditoría anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año.

Pero quizás el aspecto más importante relacionado con la calidad de los servicios es la obligación que tienen los operadores de incorporar en los contratos que incluyan la conexión o el acceso a la red telefónica pública el método de cálculo de la indemnización asociada al incumplimiento de los compromisos de calidad, la cual, para el caso del servicio telefónico disponible al público, se acumulará a la que arriba ya hemos analizado por interrupción temporal del servicio.

COMPROMISOS DE PERMANENCIA

En principio, la normativa permite que las empresas puedan incluir un compromiso de permanencia en sus contratos. Ahora bien, estos tienen que cumplir una serie de requisitos y condiciones para que puedan ser considerados ajustados a derechos.

En primer lugar, dicho compromiso debe venir siempre asociado a algún motivo que justifique la existencia del mismo, ya que lo contrario podría suponer un enriquecimiento injusto por parte de la empresa. Es decir, para que pueda establecerse un compromiso de permanencia, es necesario que las empresas ofrezcan a los consumidores algún tipo de contraprestación a cambio, que justifique dicho com-

promiso. Además, la cuantía de la penalización debe ajustarse al gasto real que haya tenido para la empresa dicha contraprestación.

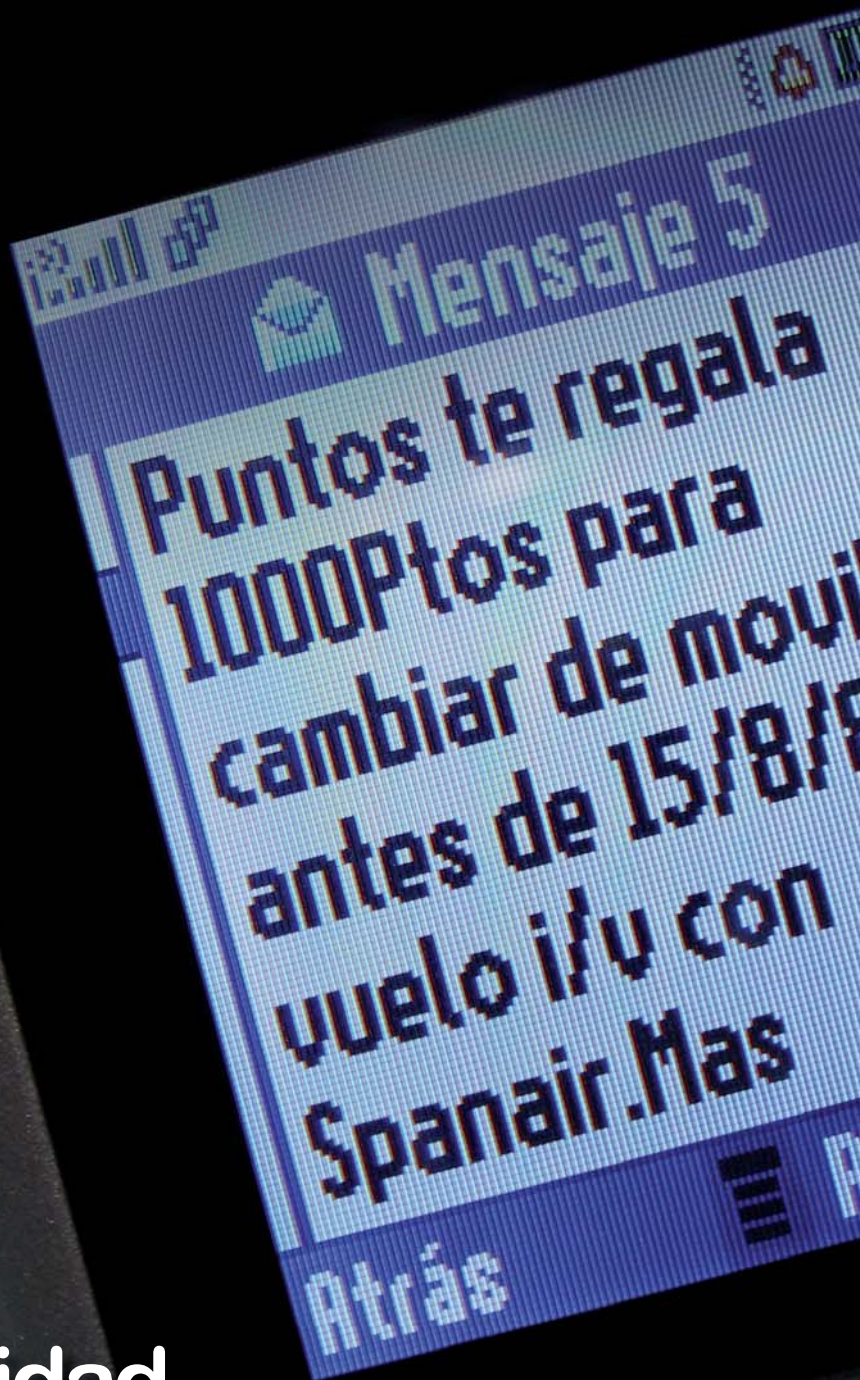
En segundo lugar, el consumidor tendrá siempre que ser informado de la duración del compromiso de permanencia y las consecuencias de su incumplimiento, incluidos los casos de contratación telefónica, como antes se ha expuesto.

Por último, conviene recordar que, en cualquier caso, el contrato siempre será rescindible, aunque fuera aplicable una penalización por ello. Es decir, que no existe obligación de permanecer con la empresa a cualquier precio. En el caso de que un usuario solicite la baja del servicio de forma voluntaria antes de expirar el compromiso de permanencia, la penalización tendrá que verse reducida en la parte proporcional del tiempo en que se haya permanecido como cliente de la empresa, toda vez que durante dicho tiempo la empresa ya pudo recuperar parte de la inversión supuestamente realizada.

Sin embargo, tenemos que distinguir entre lo que es una baja solicitada voluntariamente por parte de un usuario, de la petición de resolución del contrato por un incumplimiento de la empresa (por ejemplo, por un deficiente funcionamiento del servicio). En este último caso, si el incumplimiento es lo suficientemente grave como para justificar la resolución del contrato, no procedería la aplicación de la penalización, ya que es la empresa la que incumple sus obligaciones y la que hace imposible la efectividad del contrato, por lo que es ella la que tiene que asumir las consecuencias derivadas de dicho incumplimiento.

2.

Publicidad
en materia de
telecomunicaciones



Con el objetivo de captar usuarios, las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones se han embarcado en los últimos años en una serie de campañas que, en muchos casos, pueden ser consideradas como engañosas, atendiendo a que causan o pueden causar confusión entre los consumidores a los que van dirigidas.

Sobre este aspecto, cabe señalar que, dentro de las conclusiones de la 4ª Encuesta Nacional sobre la Calidad de las Compañías de Móvil elaborada por FACUA, como media, el 56% de los usuarios opina que la publicidad de su compañía no es clara ni se ajusta a la realidad. El porcentaje se eleva al 70% en el caso de los clientes de Movistar, al 67% en los de Vodafone, al 58% en los de Orange y al 16% en los clientes de Yoigo.

Además, el 40% del total de encuestados denunciaba que en alguna ocasión le han aplicado una tarifa o promoción que no se adecuaba a lo prometido en su publicidad (tres puntos más que en una anterior encuesta). El 49% de los clientes de Movistar encuestados acusa a la compañía de estas irregularidades. El porcentaje es del 48% en los clientes de Vodafone, del 38% en los de Orange y del 15% en los de Yoigo.

Entre las técnicas más frecuentes que utilizan las empresas se encuentra la de omitir o relegar a una diminuta tipografía elementos de la publicidad que son esenciales de la misma, ya que forman parte de las condiciones tarifarias. De hecho, en muchos casos, de haber conocido el consumidor todas las características, no habría llegado a contratar el producto.

Por todo ello, desde FACUA se recomienda desconfiar de todas aquellas campañas que presenten condiciones o precios excesivamente bajos. En estos casos, es necesario extremar la precaución y exigir al operador la máxima información acerca de las condiciones completas de las tarifas, incluso por escrito si es necesario.

Por otra parte, también se está dando cada vez con más frecuencia el supuesto en el que las empresas ofertan una serie de condiciones promocionales que posteriormente no son respetadas. El problema se agrava si tenemos en cuenta que en muchos casos el consumidor ya habría firmado un compromiso de permanencia con la empresa.

Por este motivo, es fundamental conservar toda la documentación

relativa a la publicidad ofrecida. Si la oferta es realizada de forma telefónica, se debe exigir antes de contratar que la empresa envíe la información por escrito o bien que se informe acerca del enlace de la página web en que se encuentre publicada la misma. De esta forma, si posteriormente las facturas no se corresponden con la promoción anunciada, siempre se podrá reclamar en base a la publicidad que conservamos.

Un aspecto fundamental de la publicidad emitida por parte de los operadores es que la misma tiene fuerza contractual, es decir, que tiene que ser cumplida de forma obligatoria por las empresas incluso aunque dichas condiciones no hayan sido posteriormente incorporadas al contrato.

Si efectivamente se hubiera producido un incumplimiento manifiesto por parte de la empresa de las condiciones contratadas, los operadores no pueden penalizar a los usuarios que deciden darse de baja por este motivo, ya que no nos encontraríamos ante un supuesto de baja voluntaria por parte del consumidor, sino de una resolución del contrato basada en el incumplimiento, por parte de la empresa, de las condiciones promocionales. Y ello sin olvidar las acciones que se puedan llevar a cabo en base al posible supuesto de publicidad engañosa en que haya podido incurrir.

En lo que se refiere a la normativa genérica en materia de publicidad de las telecomunicaciones, ésta se encuentra regulada en el Capítulo III del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, el cual se denomina de la siguiente manera: derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales.

En el mismo, se establece en primer lugar que, *“antes de contratar, los operadores de comunicaciones electrónicas deben poner a disposición del usuario final de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información veraz, eficaz, suficiente y transparente sobre las características del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas y de los servicios objeto del mismo”*.

Asimismo, se determina que *“los operadores de servicios de*

2. Publicidad en materia de telecomunicaciones

comunicaciones electrónicas publicarán sus condiciones generales de contratación en un lugar fácilmente accesible de su página de Internet. Asimismo, facilitarán dichas condiciones por escrito, si así lo solicita un usuario final, que no deberá afrontar gasto alguno por su recepción, e informarán sobre ellas en el teléfono de atención al público, que tendrá el coste máximo del precio ordinario del servicio de telecomunicaciones sin recargo”.

Por último, también se señala que los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público facilitarán, por los medios establecidos en el apartado anterior, la siguiente información:

- Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
- En relación con el servicio telefónico disponible al público que prestan:
 - Descripción de los servicios ofrecidos, indicando todos los conceptos que se incluyen en la cuota de alta, en la cuota de abono y en otras cuotas de facturación periódica.
 - Tarifas generales que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas.
 - Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos.
 - Tipos de servicios de mantenimiento incluidos y otras opciones.
 - Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso.
- Procedimientos de resolución de conflictos, con inclusión de los creados por el propio operador.

Antes de contratar, los operadores deben informar, de forma clara y comprensible, de las características exactas de la oferta, sobre todo de sus condiciones jurídicas y económicas, incluso por escrito si el usuario así lo solicita

- Información, en su caso, acerca de los derechos en relación con el servicio universal, incluidas las facilidades y servicios citados en el artículo 35 del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

Los operadores que presten las facilidades de identificación de la línea llamante y de la línea conectada deberán comunicar la información relativa a la prestación de dichas facilidades por los medios indicados en la normativa. Por lo tanto, la normativa se encarga de regular el derecho a la mínima información de la que deben disponer los consumidores, tanto de forma previa a la contratación de los servicios como de forma sucesiva, a la hora de tener que plantear, por ejemplo, una reclamación a la empresa.

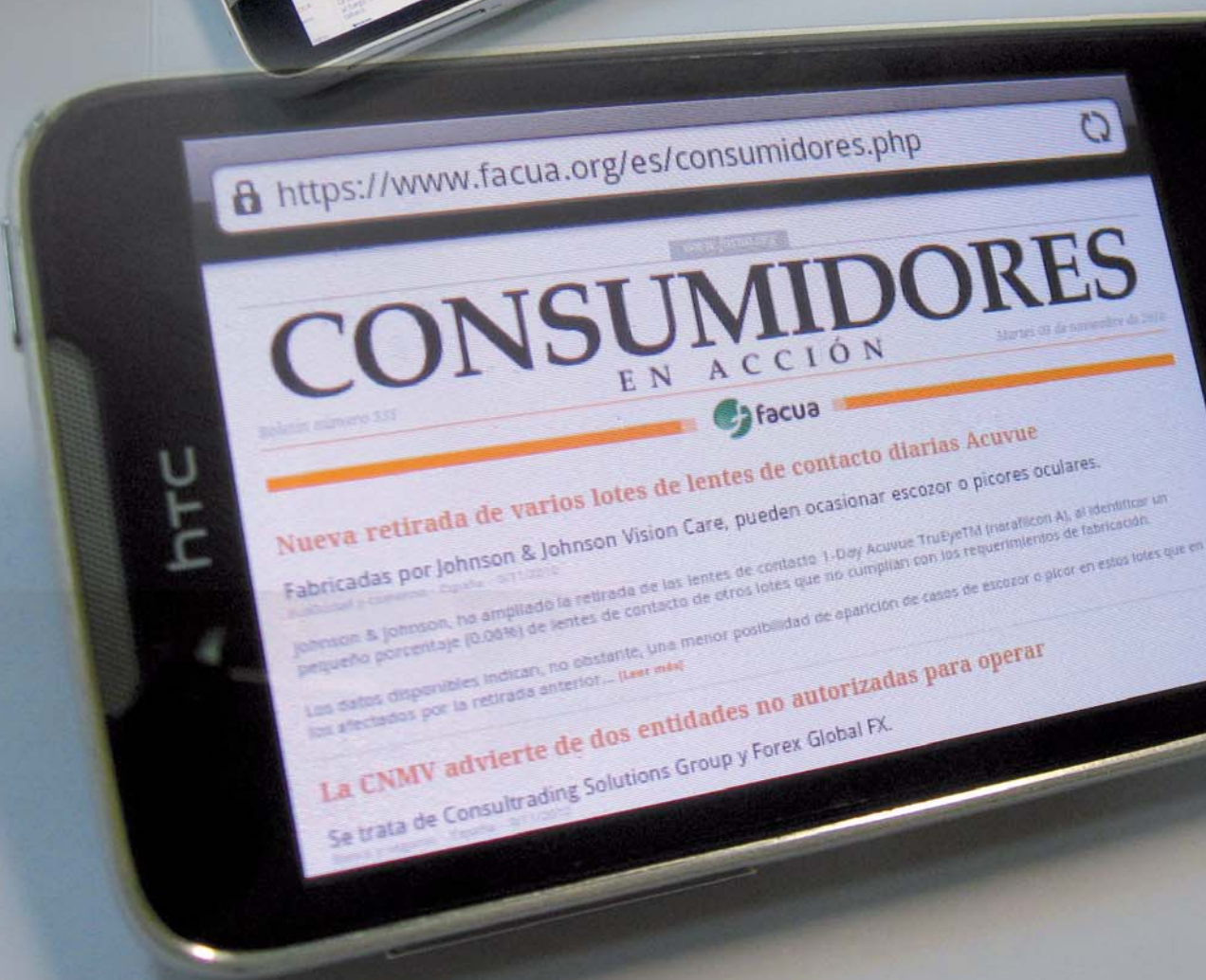
El Capítulo III del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, también hace referencia a las comunicaciones comerciales que efectúan las empresas, estableciendo expresamente que *“las comunicaciones comerciales en las que se haga referencia a ofertas sujetas a limitaciones temporales o de otra índole deben informar, de una forma adecuada a las limitaciones del medio utilizado para la comunicación, de tales limitaciones. Las limitaciones temporales a las que, en su caso, estén sujetas las ofertas deberán ser razonables”*.

En este caso, la normativa muestra especial sensibilidad con las limitaciones temporales que pueden tener las ofertas que los diferentes operadores sacan al mercado. En este sentido, se trata de evitar que la empresas saquen al mercado ofertas muy suculentas con la única intención de atraer clientes, aunque con una temporalidad tan reducida que las mismas ya no existen en el momento en que los consumidores deciden contratar el servicio, con el consiguiente perjuicio y molestias ocasionadas a los mismos.

Para ello, se establece el doble mecanismo de que, por un lado, se dé la suficiente información a los usuarios sobre la limitación temporal de las ofertas y, por otro, se obliga a las empresas a que la duración de las mismas sea razonable, es decir, que su duración no sea excesivamente corta.

3.

Acceso a Internet a través del móvil: navegación y contenidos



3. Acceso a Internet a través del móvil: navegación y contenidos

Debido al continuo avance de las nuevas tecnologías, poco a poco van surgiendo nuevas formas de comunicación diferentes de las tradicionales, que se traducen en un mayor desarrollo de las comunicaciones móviles y los servicios de acceso a Internet.

Sobre este aspecto, cabe señalar que las telecomunicaciones móviles están siendo una vía cada vez más utilizada por parte de los usuarios domésticos para acceder a Internet, ya sea en la modalidad de navegación en el propio móvil o bien mediante ordenadores personales conectados a módem USB.

Por otra parte, también conviene hacer mención a los servicios de descargas de tonos y melodías, así como a los servicios de suscripción de mensajes, abordando las principales características de los mismos y destacando su escasa regulación, lo que ha motivado que se hayan producido numerosas quejas y reclamaciones relacionadas con este tipo de servicios.

Por todo ello, es necesario conocer las características principales del funcionamiento de estos servicios, así como los derechos básicos de los consumidores y algunos consejos orientados a evitar posibles problemas en la utilización de los mismos.

NAVEGACIÓN A TRAVÉS DEL PROPIO MÓVIL

Para poder acceder a Internet a través del propio móvil, bien a través de la tecnología GPRS o GSM, es necesario que, por un lado, el terminal disponga de esa opción y, por otro, que la empresa ofrezca dicho servicio.

Una vez cumplidos ambos requisitos, es conveniente siempre conocer cuáles son las tarifas que va a aplicar el prestador del servicio, ya que éstas van a ser, en la mayoría de los casos, muy superiores a la tarifa correspondiente al servicio de voz. Los estudios elaborados por FACUA, así como los datos de quejas y reclamaciones recibidas en la asociación, ponen de manifiesto que, en general, existe un importante desconocimiento por parte de los usuarios en cuanto a las tarifas aplicables a dichas conexiones.

Por todo ello, es necesario que la compañía informe claramente del cuadro de tarifas aplicables, especificando de forma clara el precio para cada conexión realizada, así como por el volumen de los archivos

descargados. Asimismo, es necesario tener en cuenta que muchos terminales tienen activados en el teclado accesos directos a conexiones a Internet, por lo que conviene extremar la precaución en su utilización, ya que en numerosas ocasiones se pueden producir conexiones de forma inconsciente, que no son detectadas por los usuarios hasta que se recibe la factura.

Sobre este aspecto, es siempre recomendable que el bloqueo del teclado permanezca activado en todo momento en que se no se vaya a hacer uso del aparato, para evitar así este tipo de conexiones involuntarias. No obstante, y en caso de estar interesado, el usuario puede ponerse en contacto con la empresa para que le informe acerca de la posibilidad de llevar a cabo la desconfiguración de dicho acceso, así como, en su caso, de la posibilidad de no disponer de acceso a Internet.

CONEXIÓN A INTERNET A TRAVÉS DEL MÓVIL O POR MÓDEM USB

Es la posibilidad de conexión a Internet vía móvil a través del propio móvil o de un módem USB. Para ello, será necesario instalar una tarjeta SIM en el módem USB y conectarlo al puerto USB del ordenador.

La mayoría de los problemas relacionados con este servicio tienen que ver con las elevadas tarifas por la utilización del mismo, especialmente en las conexiones realizadas en el extranjero, así como por la poca transparencia de las mismas. Por ello, al igual que en el caso anterior, la compañía está obligada a informar al usuario de todas las tarifas aplicables, debiendo especificar de forma clara y diferenciada el precio del servicio.

En el caso de que se contrate una tarifa plana, la compañía está obligada a informar del límite del volumen de datos que se pueden descargar, así como en el caso de que el usuario sobrepase dicho límite, de si éste tendrá que abonar una cantidad adicional o simplemente la velocidad se verá reducida.

Es también obligación de la compañía informar, y del usuario solicitar información, acerca de la posible existencia de compromisos de permanencia que, a la postre, pueden limitar la posibilidad de

3. Acceso a Internet a través del móvil: navegación y contenidos

que el usuario solicite la baja del servicio, ya que es amenazado con el cobro de una penalización.

Sobre este aspecto, el usuario tiene que ser informado en todo momento de cuál es el tiempo por el que se prolonga el compromiso de permanencia, así como de la cuantía de la penalización en caso de baja anticipada. Además, conviene recordar que toda vinculación a un compromiso de permanencia tiene que venir motivada por una contraprestación a cambio, es decir, la entrega de algún aparato sin coste o a precio promocional, o bien la aplicación por parte del operador de algún tipo de descuento que justifique la existencia de dicho compromiso de permanencia.

Por otra parte, y en caso de que el usuario optase voluntariamente por darse de baja del contrato a pesar de la existencia de un compromiso de permanencia, la cuantía de la penalización deberá ser disminuida proporcionalmente en la parte de duración del compromiso que ya se hubiera cumplido, ya que durante dicho periodo de tiempo la empresa ya habría recuperado parte de la supuesta inversión realizada.

Otro de los aspectos a tener en cuenta a la hora de contratar este tipo de servicios es la posible existencia de tarifas promocionadas durante los primeros meses del servicio, lo que se traduce en unas cuotas inicialmente bajas que pueden parecer atractivas para los usuarios, pero que posteriormente aumentan a precios mucho más altos y que pueden resultar inasequibles. Este problema resultaría agravado si, además, existiera algún tipo de vinculación por compromiso de permanencia.

Por último, conviene recordar que este tipo de servicios incluye en sus modalidades tarifarias diferentes tipos de tarifas planas, algunas de las cuales pueden llegar a causar una gran confusión. En realidad, no se trata de verdaderas tarifas planas (pagar siempre lo mismo con independencia del número de veces en que el usuario se conecte), sino que algunas están sujetas a un límite de megas de descarga. Una vez superado dicho límite, el usuario tiene que abonar una cantidad adicional, ya sea en función de los megas que utilice en exceso, ya sea por cada día que supera dicho límite.

Asimismo, conviene recordar que este tipo de tarifas normalmente se limitan a las conexiones efectuadas dentro del territorio nacional,

por lo que las conexiones realizadas en el extranjero también se tarificarán a un precio diferente, generalmente de cuantía elevada.

FALTA DE TRANSPARENCIA EN LA PUBLICIDAD DE LAS TARIFAS DE ACCESO A INTERNET

FACUA ha realizado recientemente un estudio comparativo sobre las tarifas de Internet a través de teléfono móvil y módem USB de nueve compañías diferentes de telecomunicaciones. El análisis recoge más de cincuenta tarifas ofertadas por Movistar, Vodafone, Orange, Yoigo, Simyo, Másmovil, Pepephone, Eroski Móvil y Carrefour Móvil.

De las ofertas analizadas, no hay ninguna tarifa plana real de Internet móvil de alta velocidad con la que el usuario pueda navegar con un precio fijo mensual. En la mayoría, la velocidad baja radicalmente al superar límites de descargas que las compañías fijan entre 100 Mb y 5 Gb, según las ofertas. También hay casos en los que la tarifa mensual aumenta de precio después de superar un tope de descargas.

Por otro lado, hay tarifas en las que se paga una cantidad por cada día que se utilice el servicio con un límite de descargas, tras el que baja la velocidad, y otras en las que el precio depende de cada bloque de Mb descargados. Incluso existe alguna tarifa en la que se pone un límite de horas diarias de navegación.

Ante los elevados precios existentes y la ausencia de tarifas planas reales, FACUA reclama al Gobierno que declare el acceso a Internet móvil de alta velocidad como servicio universal y fije una tarifa referente a la que los usuarios puedan acogerse, en la que además de un precio razonable se garantice una navegación sin restricciones en la subida o bajada de datos.

FACUA alerta de que muchos usuarios pueden estar contratando tarifas no acordes a las características de su navegación, en ocasiones por un mal asesoramiento de las propias compañías. Si se contrata una oferta en la que el precio aumenta en función de los Mb descargados, las facturas pueden ser de cientos de euros si se realiza un uso de Internet que incluya hábitos tan convencionales hoy en día como el visionado de vídeos o la audición de música.

4.

Servicios de tarificación adicional

SUPER HITS

Gratis con suscripción al Club red. Promoción válida hasta 17/01/08

TÍTULO	REFERENCIA
UMBRELLA	ALTA BR22746
BURFRIEND	ALTA BR14226
PLANIC	ALTA BR274
AMOR GITANO	ALTA BR17159
PIRATAS DEL CARIBE	ALTA BR11968
NOCHE DE SEXO	ALTA BR11961
CANT... THE MOONLIGHT	ALTA BR14093
ME MUERO	ALTA BR662
HARRY POTTER	ALTA BR12839
QUALA PLUDERA BORGARIE	ALTA BR328
TE FALTA VENENO (BEA)	ALTA BR11509
FRUTO PROHIBIDO	ALTA BR12323
LOS ANIMALES DE 2 EN 2s	ALTA BR12844

Estas Navidades
date de ALTA
y con cualquier
descarga
llavata la Pumpets
DE REGALO

TOP INTERNACIONAL

Envía ALTA BR+número al 5544
Ej.: ALTA BR22746

TÍTULO	REFERENCIA
ELEKTRO MIKA	ALTA BR21951
PURE INTUITION	ALTA BR14233
MAD WORLD	ALTA BR14093
MAKES ME WONDER	ALTA BR16412
HOW TO SAVE A LIFE	ALTA BR18261
ALL GOOD THINGS	ALTA BR16327
LOVE, DON'T LET ME GO	ALTA BR25258
DO YOU KNOW (ping pong)	ALTA BR27444
KEEP ON MOVING	ALTA BR25477
MONSOON	ALTA BR27716
MY OWN WAY	ALTA BR29508
1973	ALTA BR31652
SOULMATE	ALTA BR7022
CHIQUIRRITIN	ALTA BR9196
COMING HOME	ALTA BR7036
DIME NIÑO	ALTA BR6495
ES NAVIDAD	ALTA BR94
FELIZ NAVIDAD	ALTA BR40681
FLAMENCO BELLS	ALTA BR106
FUM	ALTA BR9197
IN MY HEART	ALTA BR9288
JINGLE BELL ROCK	ALTA BR7022

SONIDOS REALES

¡Pártete de risa!

REGGAETON	ALTA BR11403
LLAMA TU MADRE	ALTA BR8851
PIJO	ALTA BR12237
OH LA LA LA	ALTA BR22868
CARINOSÓN	ALTA BR5022
MICROMANIA (ATA GOLOSA)	ALTA BR19048
QUE ME LO COJAS!	ALTA BR8855
MACARRA CENSURADO	ALTA BR8844
RING MÁS PIJO	ALTA BR12229
TONITO DE PUEBLO	ALTA BR16639
LOVE DON'T LET ME GO	ALTA BR8854

¡Especial Navidad!

ANIMALES CANTANDO J BELLS	ALTA BR9281
AVE MARIA A CAPELLA	ALTA BR12492
EL BELEN MAS MACARRA	ALTA BR9194
BORRACHO LOBRRA!	ALTA BR9195
DORRACHO CANTANDO J BELLS	ALTA BR9280
CAMPANAS CANTANDO J BELLS	ALTA BR9279
PEDORRETAS CANTANDO J BELLS	ALTA BR12484
CAMPANAS CANTANDO J BELLS	ALTA BR12508
PEDORRETAS CANTANDO J BELLS	ALTA BR92770
CAMPANAS CANTANDO J BELLS	ALTA BR92713
NO LLAMES EN NAVIDAD	ALTA BR92710
UN REGALITO PARA TI	ALTA BR92710
BUZON DE VOZ REYES MAGOS	ALTA BR92710
JINGLE BELLS MEXICANO	ALTA BR92710
-DESPEERADO: LLAMAME BI-!	ALTA BR92710
NAVIDADES LATINO	ALTA BR92710
NAVIDADES MEXICANO	ALTA BR92710
NAVIDADES MEXICANO	ALTA BR92710
NAVIDADES MEXICANO	ALTA BR92710
NAVIDADES MEXICANO	ALTA BR92710
NAVIDADES MEXICANO	ALTA BR92710
NAVIDADES MEXICANO	ALTA BR92710
NAVIDADES MEXICANO	ALTA BR92710

¡Para tus mensajes!

CUA CUA	ALTA BR11271
BESO DE TORNILLO	ALTA BR11270
YOHOO!	ALTA BR1268
JAJA MOSQUITO	ALTA BR11520
CAHORROS	ALTA BR11856
MONOS TONTEANDO	ALTA BR11857

SALVAPANTALLAS

Merry Xmas

ALTA BR12446

Envía ALTA BR+número al 5544
Ej.: ALTA BR4108 al 5544

ALTA BR12974

ALTA BR12691

ALTA BR3915

ALTA BR12857

ALTA BR3953

ALTA BR3897

ALTA BR4108

SERGIO

ALTA BR10543

Envía ALTA BR+número al 5544
Ej.: ALTA BR12698

ALTA BR12698

ALTA BR12537

ALTA BR12696

ALTA BR12533

FONDONOMBRES

ALTA BR12698

ALTA BR12537

ALTA BR12696

ALTA BR12533

SOFTWARE

ALTA BR12696

ALTA BR12533



4. Servicios de tarificación adicional

Uno de los principales negocios en el sector de las telecomunicaciones es el de los servicios de tarificación adicional, donde a las ya históricas líneas 906, cuyos actuales prefijos son 803, 806 y 807, se han sumado en los últimos años los 905 y los mensajes cortos SMS y mensajes multimedia (mensajes PREMIUM).

En los servicios de tarificación adicional conviene tener presente que intervienen dos empresas. Por un lado, la empresa prestadora del servicio disponible al público, es decir, la empresa con la cual los consumidores tienen contratado el servicio de telecomunicaciones. Y por otro lado, la empresa prestadora del servicio de tarificación adicional, la cual cobra una cantidad independiente por la supuesta prestación de un servicio adicional. Por ello, el operador que emite las facturas está obligado en todo momento a presentar a los usuarios las facturas de forma desglosada, diferenciando el importe que corresponde al operador de telefonía del importe que corresponde al prestador de servicio de tarificación adicional.

En caso de disconformidad con la facturación recibida, el operador no podrá suspender el servicio si el usuario procede al pago de la cantidad correspondiente a la factura, una vez descontado el importe correspondiente al coste del servicio de tarificación adicional.

Es decir, junto al resto de llamadas que no son de tarificación adicional, tendría que abonarse la parte correspondiente al operador de telefonía (servicio disponible al público). Por lo tanto, una vez pagado dicho importe, si la empresa decide suspender el servicio (lo que, en cualquier caso, tendría que venir precedido de aviso previo), los consumidores podrán reclamar todos los daños y perjuicios que la empresa le pueda causar por este motivo.

Además, como norma general en los servicios de tarificación adicional, conviene tener presente que los usuarios tienen derecho en todo momento a solicitar la desconexión de dichos servicios, ya sea en el propio contrato o en un momento posterior.

LAS LÍNEAS 800

Las líneas 800 son prestadas a través de códigos que se clasifican actualmente en función de los contenidos básicos proporcionados

por los proveedores de información. Así, existen los siguientes pre-fijos:

- 803: servicios exclusivos para adultos.
- 806: servicios de ocio y entretenimiento.
- 807: servicios profesionales.

En relación a dichos servicios existe publicado un Código de Conducta que se encarga de regular aspectos de especial importancia para la protección de los derechos de los consumidores. Entre ellos, destacan los siguientes:

- Deber del prestador de servicios de informar al usuario del precio máximo por minuto de la llamada, tanto desde la red fija como de la red móvil. Dicha información deberá presentarse exhibiendo el precio por minuto, impuestos incluidos, de manera que no requiera mayor indagación por parte de los usuarios.
- Asimismo, inmediatamente después de producirse el descolgado de la llamada, también se deberá informar al usuario de la identidad del titular del número telefónico llamado, del precio máximo por minuto (fijo y móvil), información genérica sobre el servicio que se ofrece y si el servicio se dirige a mayores de 18 años.
- Obligación de que, en todas las promociones, ofertas, descuentos, regalos o similares, se indique el tiempo de duración de la misma. También deben figurar las condiciones de participación o acceso, así como las ventajas para el consumidor.
- Obligación de que las bases de los concursos o sorteos, así como la resolución de los mismos, deberán estar depositadas ante un notario u organismo público competente.
- Prohibición de que los servicios prestados tengan una duración superior a los 30 minutos.
- Prohibición de que los servicios destinados a solicitar u ofrecer empleo o trabajo, directa o indirectamente, ya sea remunerado o sin remunerar, se puedan ofrecer a través de números de tarificación adicional.

Asimismo, se establece la creación de una Comisión de Supervisión de los Servicios Telefónicos de Tarificación Adicional,

Hombros los 5 Tenistas Argentinos

CATV 2

C	D	D	D	E	L	P	O	T	R	O	
A	Y	C	M	K	V	E	R	N	O	U	
L	K	O	F	P	I	R	W	J	I	H	
L	D	R	F	C	L	R	C	E	D	R	
E	P	I	E	U	A	K	B	B	U	T	
R	N	A	I	D	N	A	B	L	E	A	N
I	C	C	E	B	R	N	O	F	G	L	



10:08

AL CERO SALE GANADOR

\$ 30.0

YA al 2255 o Llamá al *22



movistar

Datos (16 Abr. a 17 May.)
a realizar
Internet

Llamadas (16 Abr. a 17 May.)
Nacionales

Devolución cuota conexión
Devolución cuota conexión

Detalle de otros conceptos

Detalle del servicio

Numero de Telefono llamado	Numero de Telefono	Tipo de Llamada	Destino	Volumen	Importe
N	N	N	Vodafone	49	2328
N	N	N	Vodafone	19:46:22	
N	N	N	Vodafone	22:15:13	
N	N	N	Vodafone	22:21:16	
N	N	N	Vodafone	15:33:08	
N	N	N	Vodafone	19:28:58	
N	N	N	Int. Prom. Movistar	22 Abr.	
N	N	N	Int. Prom. Movistar	25 Abr.	
N	N	N	Int. Prom. Movistar	25 Abr.	
N	N	N	Int. Prom. Movistar	26 Abr.	
N	N	N	Int. Prom. Movistar	26 Abr.	
N	N	N	Int. Prom. Movistar	26 Abr.	

Franja horaria	Diracción	Importe
Normal	01m 00s	0,00
Normal	01m 00s	0,00
Normal	01m 00s	0,00
Normal	01m 00s	0,00
Normal	02m 13s	0,00
Normal	01m 34s	0,00
Normal	01m 41s	0,00
Normal	01m 00s	0,00
Normal	03m 13s	0,00
Normal	01m 00s	0,00
Normal	01m 00s	0,00

N = Nacional E = Especial B = Bici

Realizadas del 18/04/05 al 17/05/05, aplicable desde confirmación de las llamadas de voz originadas en Zona 3 (Europa Occidental, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Francia, Grecia, Holanda, Islandia, Irlanda, Reino Unido, San Marino y El Vaticano).

Clientes con contratos movistar elección (mañana y tarde), 24 horas, tarifa X1, planes 90) y autónomos y tarifa club, 24 horas, total: Tu Siempre y más.

que es la que se encarga de velar por el cumplimiento de dicho Código de Conducta.

LOS NÚMEROS 905

La resolución de 4 de diciembre de 2008 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (Setsi) atribuyó a los números con prefijo 905 la categoría de servicios de tarificación adicional.

Se trata de líneas utilizadas especialmente para la celebración de concursos televisivos, a los que el usuario puede llamar, bien para votar al participante en un determinado programa, bien para intentar concursar en un juego de pregunta/respuesta.

Al igual que los números 800, los 905 tienen una serie de rangos de numeración, lo que quiere decir que el número que sigue al 905 determina cuál es la modalidad del servicio, así como el precio el mismo, diferenciándose principalmente entre las modalidades de voz (*“entretenimiento y usos profesionales”*), por un lado, y *“televoto”* por otro.

- Para las modalidades de servicios de voz (*“entretenimiento y usos profesionales”*), el operador del servicio de tarificación adicional deberá garantizar que se informa al usuario, al inicio de la comunicación, mediante una locución, del precio de la llamada del servicio a recibir.
- Para la modalidad de *“televoto”*, el operador del servicio de tarificación adicional garantizará que se proporcione al usuario una locución informativa con el nombre o denominación social del prestador del servicio de televoto, la confirmación de que el voto ha sido contabilizado y el precio del servicio recibido.

Asimismo, les resulta de aplicación lo relativo al Código de Conducta anteriormente analizado, en todo aquello que les pueda resultar de aplicación.

MENSAJES DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

Al igual que ocurre con las llamadas, también existen mensajes de tarificación adicional, los cuales son definidos por la legislación como

aquellos servicios de telecomunicaciones que supongan el pago por los consumidores de forma inmediata o diferida, de una retribución añadida al precio de envío de mensajes sobre el que se soportan, en concepto de remuneración por la prestación de algún servicio de información, entretenimiento u otros.

Por lo tanto, dichos mensajes quedan incluidos en la definición de servicios de tarificación adicional, siéndoles aplicables el derecho de desconexión o el pago fraccionado al que arriba hemos hecho referencia. Asimismo, cabe destacar que este tipo de servicio tiene su propio Código de Conducta, que se encarga de regular aspectos relacionados con la información relativa al precio de los servicios, el contenido de la publicidad, el servicio de Atención al Cliente o los criterios específicos para la prestación de servicios de mensajes de tarificación adicional, especialmente si van dirigidos a la infancia y a la juventud.

Dentro de este tipo de mensajes, cabe prestar especial atención tanto a las descargas de melodías como a los denominados “*servicios de suscripción*”, que son aquellos que implican el envío de determinados mensajes por el operador titular del número al abonado, bien de forma periódica, bien cuando se produzcan determinados sucesos.

DESCARGAS DE MELODÍAS Y SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN

Para descargarse una melodía (tanto un politono como un sonitono o realtono), hay que enviar algún SMS. Sin embargo, posteriormente también tendrá que efectuarse una conexión a Internet desde el móvil para poder acceder al enlace y poder recibir el archivo, lo que supone un gasto adicional.

En lo que se refiere a los denominados “*servicios de suscripción*”, hay que tener en cuenta que, a través de este servicio, se reciben entre 43 y 65 SMS al mes (aunque pueden ser más) ofreciéndoles contenidos, y cada uno de ellos supone un coste, por lo que la factura mensual puede verse incrementada en un mínimo de entre 15 y 25 euros. A ello hay que sumar, al igual que en los casos anteriores, el importe de cada una de las conexiones a Internet que se realicen para descargar los archivos. Además, es necesario tener en cuenta

que el cobro de dichos mensajes se produce por el mero hecho de recibirlos, sin necesidad de llegar a descargárselos.

Por todo ello, se debe desconfiar en caso de que la empresa no aclare el número máximo de mensajes que puede llegar a enviar en cómputo mensual, semanal o diario.

FALTA DE TRANSPARENCIA EN LA PUBLICIDAD DE LOS SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN

Un seguimiento realizado por FACUA Andalucía acerca de la información enviada por seis de las empresas punteras del sector, en el momento en que los usuarios se suscriben a sus servicios, pone de manifiesto que en muchas ocasiones las compañías no informan del número máximo de mensajes que les enviarán cada día, semana o mes, ni facilitan dicha información en el SMS con el que confirman el alta.

Además, se ha constatado que se trata de un negocio enfocado especialmente a los más jóvenes. De hecho, un estudio realizado por la Federación sobre la publicidad insertada en revistas para adolescentes pone de manifiesto que las empresas de contenidos para móviles son sus principales anunciantes.

Asimismo, y en lo que se refiere a la publicidad, conviene tener presente que, generalmente, se muestran anuncios con una tipografía extremadamente diminuta, cuyo tamaño mínimo no está regulado todavía por ninguna norma. Por ello, hay que extremar la precaución cuando se reciban este tipo de anuncios y antes de contratar ningún tipo de servicio es siempre recomendable conocer todos los aspectos relacionados con el mismo, especialmente los tarifarios.

Por otra parte, y en caso de que se haya optado por contratar un servicio por sus condiciones promocionales, hay que saber que la publicidad posee plena fuerza contractual, por lo que lo que cualquier condición estipulada en la misma resulta de obligado cumplimiento para las empresas, aunque no figure en el contrato.

5.

Servicios de atención al cliente



Uno de los problemas más importantes en el sector de telecomunicaciones es el deficiente servicio de atención a los consumidores. De hecho, en las conclusiones de la 4ª encuesta nacional sobre la calidad de las compañías de telefonía móvil, hecha pública recientemente por FACUA, el 76% de los consumidores valoraba que la información sobre tarifas que facilitan los teleoperadores no es clara ni correcta.

El 45% aseguraba que se le había aplicado una tarifa que no se ajustaba a la información facilitada por el teleoperador a la hora de contratar. Asimismo, el 40% indicaba que solicitó una tarifa o promoción y cuando recibió la factura no se la habían aplicado. Por otra parte, el 47% de los encuestados señalaba que tuvo que presentar una reclamación en los últimos seis meses. El 57% de los clientes (60% en el caso de los clientes de Movistar) denunciaba que la compañía no solucionó el problema que planteó en su última reclamación.

Estos datos ponen de manifiesto, por un lado, la poca importancia que las propias empresas de telecomunicaciones dan a la atención de sus clientes y, por otro, la deficiente actuación por parte de las Administraciones Públicas competentes en la materia a la hora de poner freno a este tipo de abusos.

Por ello, desde FACUA se solicita insistentemente una mayor y mejor actuación por parte de las Administraciones Públicas encargadas del control de estas empresas, así como sanciones a aquellas compañías que sistemáticamente incumplen los derechos de los consumidores.

RECLAMACIONES Y PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN

En caso de que un usuario haya tenido un problema con una empresa prestadora del servicio de telecomunicaciones, se puede acudir a una asociación de consumidores como FACUA, ya que cuentan con personal especializado en esta materia, que conocen cuál es en cada caso la normativa aplicable para hacer frente a los abusos que cometen las empresas. El trámite a seguir generalmente es el siguiente:

Reclamaciones dirigidas directamente a las empresas

El primer paso que deben dar los consumidores cuando se presente alguna incidencia en el servicio es interponer una reclamación ante la empresa. Para ello, la legislación señala que dicha comunicación debe hacerse en el

plazo de un mes desde que se tenga conocimiento de la incidencia.

Dicha reclamación podrá ser realizada, bien telefónicamente (en cuyo caso el operador está obligado a comunicar al abonado el número de referencia y también del derecho a solicitar un documento que acredite su presentación), bien mediante escrito dirigido a la dirección que obligatoriamente debe figurar en el contrato y que debe realizarse a través de un medio fehaciente. Las empresas disponen de un mes para contestar a la reclamación. En el caso de que no haya contestación por parte de la misma en dicho plazo o que la contestación no sea favorable para el interesado, cabe la posibilidad de dirigirse, bien a las Juntas Arbitrales de Consumo, o bien a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Reclamaciones dirigidas a las Juntas Arbitrales de Consumo

Las Juntas Arbitrales de Consumo son un medio de resolución extrajudicial de conflictos, que tiene carácter voluntario para las empresas. No obstante, existe la posibilidad de que las empresas se adhieran a alguna o varias Juntas Arbitrales, en cuyo caso deberán aceptar las solicitudes que le presenten los usuarios, siempre que éstas se encuentren dentro del ámbito de la oferta de adhesión que ellos mismos publiquen, ya que cada empresa, determinará los términos de la misma. Las principales características del sistema arbitral son las siguientes:

- **Voluntariedad.** Sólo se pone en marcha por la adhesión libre de las partes en conflicto, para la reclamación en concreto o genérica, según oferta pública de sometimiento.
- **Rapidez.** Se tramita en un corto espacio de tiempo. El laudo arbitral deberá dictarse en el plazo de 6 meses desde la designación del Colegio Arbitral. No obstante, habría que matizar que, debido al importante número de reclamaciones existentes, en muchos casos se están produciendo importantes retrasos en algunas Juntas Arbitrales de Consumo.
- **Economía.** Es gratuito para las partes, que deben costear sólo en determinados supuestos la práctica de peritajes.
- **Unidireccionalidad.** Aunque sólo se inicia a instancia del consumidor o usuario y nunca del empresario, comerciante o profesional, a lo largo del proceso pueden plantear cuestiones o pretensiones que estén directamente vinculadas con la reclamación, es decir, pueden reconvenir. Es por ello equivocada la idea que tienen algunos empresarios de que se le da

sistemáticamente la razón al consumidor. La estadística demuestra que existe un equilibrio entre estimación y desestimación de las pretensiones del consumidor, aproximándose prácticamente a la mitad los laudos dictados a favor del empresario.

- Eficacia. El conflicto se resuelve mediante un laudo o resolución del Colegio Arbitral que tiene la misma fuerza de obligar que una Sentencia Judicial, con lo que se agota la posibilidad de acudir posteriormente a esta vía.
- Ejecutividad. Los laudos dictados por el Colegio Arbitral son ejecutivos y de obligado cumplimiento.

Los consumidores y usuarios que consideren que se han vulnerado sus derechos reconocidos legal o contractualmente podrán presentar una solicitud de arbitraje, bien directamente o a través de una asociación de consumidores, por escrito, por vía electrónica o por cualquier otro medio que permita tener constancia de la solicitud y de su autenticidad. Ésta deberá contener, al menos, los siguientes datos:

- Nombre y apellidos, más el domicilio.
- Lugar señalado a efectos de notificaciones.
- Nacionalidad del solicitante o, en su caso, de su representante.

En el caso de ciudadanos españoles, se expresará el número del documento nacional de identidad y, tratándose de extranjeros, se expresará el número de identidad de extranjero o, en su defecto, el de su pasaporte o documento de viaje.

- Nombre y apellidos o razón social y domicilio del reclamado, así como, si fuera conocido por el reclamante, el domicilio para notificaciones o, en último caso, si el consumidor o usuario no dispone de tales datos, cualquier otro que permita la identificación completa del reclamado.
- Una breve descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición sucinta de las pretensiones del reclamante, determinando, en su caso, su cuantía y los fundamentos en que basa la pretensión.
- En su caso, copia del convenio arbitral.
- Lugar, fecha y firma, convencional o electrónica.

Una vez presentada la solicitud de arbitraje, tiene que ser admitida a trámite por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo. Éste puede inadmitir aquellas solicitudes de arbitraje que resulten infundadas o aquéllas en las que no se aprecie afectación de los derechos y legítimos intereses econó-

micos de los consumidores o usuarios. Por otro lado, no pueden ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión o muerte, ni tampoco los conflictos en que haya indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de estos.

Admitida la reclamación, si consta convenio arbitral o la empresa está adherida, se inicia el procedimiento arbitral y se notifica a las partes. En la resolución que acuerde el inicio del procedimiento arbitral constará expresamente la admisión de la solicitud de arbitraje y la invitación a las partes para alcanzar un acuerdo a través de la mediación previa en los supuestos en los que proceda.

Además, incluirá el traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje para que, en el plazo de quince días, formule las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presente los documentos que estime pertinentes o proponga las pruebas de que intente valerse. En caso de que no conste convenio arbitral, se dará traslado de la solicitud de arbitraje a la empresa o profesional reclamado, haciendo constar que esta petición ha sido admitida a trámite.

Se dará un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa en los supuestos en que proceda, así como para, en su caso, contestar a la solicitud, formulando las alegaciones que se estimen oportunas para hacer valer su derecho y presentar los documentos pertinentes.

Si el reclamado contesta aceptando el arbitraje de consumo, se considerará iniciado el procedimiento. Por el contrario, se entenderá que el reclamado no ha aceptado el arbitraje si en el plazo de quince días no consta su voluntad expresa de aceptar el mismo. Pasado este plazo, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de la solicitud, notificándosele a las partes.

En este caso, el reclamante podrá, si así lo considera, acudir a los Tribunales ordinarios para reclamar sus intereses. En ambos casos, una vez iniciado el procedimiento arbitral, el plazo para dictar laudo es de seis meses, prorrogables en determinados casos.

Cuando no existan causas para la inadmisión de la solicitud de arbitraje y, salvo que las partes se opongan a la mediación o ésta haya sido intentada antes sin lograr un acuerdo, la Junta Arbitral de Consumo, a través de los procedimientos que cada una de ellas tenga establecidos, intentará que

las partes alcancen un acuerdo sin necesidad de contar con la intervención de los árbitros.

Los mediadores, al igual que los árbitros, están sujetos en su actuación a los principios de independencia, imparcialidad y confidencialidad. El intento de mediación puede suspender durante un mes el plazo máximo previsto para dictar el laudo.

Las actuaciones terminan con la emisión de la decisión del Colegio Arbitral, que recibe el nombre de laudo y cuyos efectos son iguales a los de una sentencia judicial. El laudo será estimatorio si admite todas las pretensiones del reclamante, estimatorio parcial si sólo admite algunas de ellas y desestimatorio si finalmente no se admiten sus pretensiones.

Puede también emitirse laudo por acuerdo de las partes, lo que se conoce como laudo conciliatorio. Éste tendrá lugar cuando las partes lleguen a un acuerdo que ponga fin total o parcialmente a la controversia. Los árbitros darán por terminadas las actuaciones con respecto a los puntos acordados.

Todo laudo deberá constar por escrito y ser firmado por los árbitros, quienes podrán expresar su parecer discrepante. Cuando haya más de un árbitro, la decisión se tomará por mayoría y, en caso de discrepancia, decidirá el presidente. Si todo el Colegio está de acuerdo en la decisión, el laudo se emitirá por unanimidad de sus miembros. Éste, de todos modos, deberá ser motivado, a menos que las partes hayan llegado a un acuerdo y se haya emitido laudo conciliatorio. Deben constar en el laudo la fecha en que ha sido dictado y el lugar del arbitraje. El laudo debidamente formalizado y firmado por el Colegio Arbitral será notificado a las partes terminando las actuaciones.

Los árbitros cesarán en sus funciones con el laudo definitivo. El órgano arbitral también podrá dar por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto, en los siguientes casos:

- Cuando el reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto.
- Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones.
- Cuando el órgano arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible.

En este laudo, en el que no se ha entrado a conocer el fondo, se hará constar si queda expedita la vía judicial. Si las partes no hubieren dispuesto

otra cosa, los árbitros deberán decidir la controversia dentro de los seis meses siguientes a la fecha de presentación de la contestación. Salvo acuerdo en contrario de las mismas partes, este plazo podrá ser prorrogado por los árbitros por un plazo no superior a dos meses, mediante decisión motivada. El laudo firme produce efectos de cosa juzgada y frente a él sólo cabrá solicitar la revisión conforme a lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil para las sentencias firmes.

Por último, hacer una breve referencia al arbitraje de consumo electrónico, que es aquél que íntegramente se realiza desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos.

Todo ello sin perjuicio de que en el proceso habitual las Juntas Arbitrales de Consumo o los órganos arbitrales pueden utilizar medios electrónicos para facilitar las comunicaciones o para la realización de ciertas actuaciones arbitrales concretas, adscribiéndose voluntariamente a la administración del arbitraje electrónico, que se sustanciará conforme a lo previsto en el Real Decreto Legislativo 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, a través de los sistemas electrónicos y aplicaciones tecnológicas que habiliten las respectivas Juntas Arbitrales de Consumo en el ejercicio de sus competencias.

Reclamación a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

En caso de que el usuario no opte por el sistema arbitral o el operador no acepte el arbitraje solicitado, también existe la posibilidad de interponer una reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (Setsi).

Para ello, existe un plazo, bien desde la respuesta del operador (tres meses), bien desde la finalización del plazo para responder (un mes), o bien desde la no aceptación del arbitraje (en este último caso siempre que el arbitraje se hubiera solicitado dentro del plazo de tres meses desde la respuesta del operador o de la finalización del plazo para responder). El plazo para resolver y notificar la resolución por parte de la Setsi.

Por último, añadir que, salvo el caso en que se encuentre abierto el procedimiento arbitral, los usuarios siempre disponen de la posibilidad de acudir a los Tribunales de Justicia, a través del procedimiento que en cada caso proceda, en función del objeto y de la cuantía de la reclamación.





Consumidores en Acción

Oficinas centrales
Bécquer, 28 - 41002 Sevilla
Teléfono del consumidor
954 90 90 90

consumidoresenaccion@facua.org
www.facua.org

Publicación subvencionada por



Este proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad/Instituto Nacional del Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de FACUA