



UNIVERSIDAD DE JAÉN
Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

**RESOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS EN
MATERIA DE
TELECOMUNICACIONES.**

Estefanía Real Ortega.

Julio, 2016.

RESUMEN

Si observamos el mundo que nos rodea, nos daremos cuenta de que asistimos a una era marcada por la evolución de las tecnologías, algo que se hace también patente en las telecomunicaciones, si bien, para el correcto funcionamiento del sector, es necesario que el Derecho se adapte a las circunstancias actuales que surgen fruto de las innovaciones digitales. Partiendo de esto, pretendo mostrar qué es el ámbito de las telecomunicaciones, qué sujetos intervienen en éste y en particular qué derechos asisten a los usuarios finales para poder reclamar, desglosando de principio a fin el proceso a seguir para dar solución a las controversias con las compañías telefónicas.

Para lograr esto, he realizado un seguimiento de las leyes estatales sectoriales, e igualmente he utilizado la legislación europea, la cual, veremos ha resultado ser determinante a la hora de favorecer la desregularización de las telecomunicaciones.

Palabras clave: tecnologías, telecomunicaciones, Derecho, usuarios finales, reclamar

ABSTRACT

If we see the world that involve us, we will know that we are living in a period where the development of the technology is continuous, so to achieve the correct functioning, it is necessary that Law can adapt to the current circumstance result of digital innovation.

Due to the fact that, I pretend show what is the field of the telecommunications , who are the subjects that take part in this, and specially what are the rights of the final users to demand, breaking down to the beginning until to the end, of what is the process to give solution to the controversy with the telephone company.

To get this, I have made a follow-up about the state law, and equally, I have used European law, which has been decisive to the time of favour the deregulation of the telecommunications.

Key words: technology, telecommunications, Law, final users, to demand

ÍNDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN AL TEMA DE ESTUDIO	7

I. NORMATIVA APLICABLE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES.

1. Normativa básica.....	9
1.1. Especial mención a la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de telecomunicaciones.....	9
1.2. Principales reformas operadas.....	9
1.1.1. Registro de operadores y prestación de servicios por las Administraciones Públicas en régimen de auto prestación.....	10
1.1.2. Despliegue de redes.....	10
1.1.3. Dominio público radioeléctrico.....	11
1.1.4. Los derechos de los usuarios y protección de datos.....	11
2. Ámbito europeo.....	13
2.1. La Agenda Digital para Europa.....	13
3.2. Cronología de la normativa europea mas relevante en materia de comunicaciones electrónicas.....	14

II. NATURALEZ JURÍDICA DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES.

1. Antecedentes: El camino hacia la liberalización del mercado en España.....	15
2. El contexto de las obligaciones de servicio público.....	16
2.1. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.....	17
2.1.1. Competencias.....	18
3. Las Telecomunicaciones como Servicio Universal.....	18
3.1. Antecedentes.....	18
3.2. El servicio universal de telecomunicaciones como obligación de servicio público.....	19
4. Otras obligaciones de servicio universal.....	20

III. DELIMITACIÓN DE CONCEPTOS: OPERADOR DE RED, ABONADO, USUARIO Y USUARIO FINAL.

1. Introducción.....	20
2. El contrato de telecomunicaciones y el concepto de operador de red.....	21

2.1. Referencia al contrato de comunicaciones electrónicas en la legislación.....	21
2.1.1. Formalización del contrato por vía telefónica.....	22
2.2. El concepto de operador de red.....	22
3. El concepto de consumidor.....	23
3.1. En la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.....	23
4. El concepto de abonado, usuario y usuario final en la legislación sectorial de teleco.....	24

IV. PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS: DERECHOS QUE PUEDEN SER OBJETO DE RECLAMACIÓN.

1. Antecedentes.....	25
2. Comentario a los artículos que hacen referencia a la protección de los usuarios.....	26
3. Catálogo de derechos reconocidos a los usuarios finales de telecomunicaciones.....	27
3.1. Por su naturaleza contractual.....	27
3.2. Derechos relativos a la información de los usuarios y contratantes de servicios de telecomunicaciones.....	28
3.3. Derechos relativos a la calidad del servicio y a ciertos servicios básicos.....	28
3.4. Derechos relativos a la intimidad.....	28

V. OBLIGACIÓN DE ACUDIR A LA OFICINA ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA O DE LA COMPAÑÍA TELEFÓNICA DE QUE SE TRATE.

1. Introducción al proceso de solución de controversias.....	29
2. Reclamación ante el operador: SAC.....	29
2.1. Normativa por la que se regula el procedimiento de resolución de controversias.....	29
2.1.1. ¿Cómo realizar la reclamación?.....	30
2.1.2. Plazo para contestar del operador.....	30

VI. LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO.

1. El arbitraje desde un punto de vista constitucional.....	31
2. Normativa por la que se regula el sistema arbitral de consumo.....	31
2.1. Proceso de reclamación en caso de que la empresa figure como sometida al arbitraje....	32
2.2. Actuación a seguir en el caso de que la empresa no esté adherida.....	32

VII. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO A SEGUIR ANTE LA SETSI.

1. ¿Qué es la OAUT?.....	33
2. Sujetos que pueden acudir.....	34
3. Cómo presentar reclamación ante la OAUT.	35
4. Ámbito del procedimiento.....	36

VIII. LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.

1. ¿Qué son los Servicios de Tarificación Adicional?.....	37
2. Normativa básica.....	37
2.1. Código de conducta.....	37
3. Clases.....	38
3.1. Servicios de Tarificación Adicional por voz.....	38
3.2. Servicios de Tarificación Adicional sobre sistemas de datos.....	39
4. Derechos de los que disponen los usuarios de STA.....	39
5. Reclamación ante los STA.....	40
6. Breve mención a los STA en SMS y MMS.....	41

CONCLUSIONES	43
---------------------------	----

BIBLIOGRAFÍA	46
---------------------------	----

ANEXOS

ANEXO 1.....	52
ANEXO 2.....	53

ABREVIATURAS

Art: Artículo

BOE: Boletín Oficial del Estado

CE: Constitución Española

CNMC: Comisión Nacional de los Mercados de la Competencia.

CMT: Comisión de los Mercados de la Competencia.

FACUA: Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía

JAC: Junta Arbitral de Consumo

LGDC: Ley General de Consumidores y Usuarios.

LGTel: Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones.

LOT: Ley 31/1987, de 18 de diciembre, Ordenación de las Telecomunicaciones

LSSI: Ley de Servicios de Sociedad de la Información.

MINETUR: Ministerio de Industria Energía y Turismo

MMS: Servicio de Mensajería Multimedia

OAUT: Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

PYMES: Pequeñas y Medianas Empresas

SETSI: Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y Sociedad de la Información

SMS: Servicio de Mensajes Simples

STA: Servicios de Tarificación Adicional

UCE: Unión de Consumidores España

UE: Unión Europea

INTRODUCCIÓN AL TEMA DE ESTUDIO

En la actualidad resulta esencial la incorporación a nuestras vidas diarias de las nuevas tecnologías, en especial, de los servicios de telecomunicaciones. Como es sabido, se trata de un sector en constante evolución tecnológica lo que implica que la regulación del mismo debe ir adaptándose de forma continua a las nuevas situaciones que se plantean en la práctica.

Por ello, resulta fundamental el estudio de los mecanismos que contempla la normativa reguladora del sector de las telecomunicaciones para la resolución de las posibles controversias que pueden surgir entre los usuarios y los operadores de telecomunicaciones, y en particular, en las relaciones que surgen entre operadores de telecomunicaciones, usuarios de estos servicios y sus relaciones con las Administraciones públicas competentes en la materia.

En este sentido resaltamos la Ley de 9 de mayo de 2014, General de Telecomunicaciones, que, al igual que la anterior de 2003, se encarga de incorporar a nuestro ordenamiento interno las exigencias que emanan de la Unión Europea (el denominado paquete “Telecom” de 2009), y de esta manera, ha favorecido la liberalización de las comunicaciones, pues de entre los múltiples cambios de los que este ámbito ha sido objeto, la liberalización comporta el más importante. Téngase en cuenta que gracias a la liberalización del sector de las telecomunicaciones ha sido posible la entrada en el mercado de nuevos operadores que presten estos servicios. Por tanto, ha dado lugar a un aumento de oferta de servicios y un abaratamiento de precios, que, en definitiva, repercuten en los usuarios de las comunicaciones electrónicas.

A pesar de regirnos por un marco legislativo común, y que por tanto las competencias de la UE y de cada Estado miembro están perfectamente definidas, su observancia se viene desarrollando sin perjuicio de que cada Estado, disponga de un espacio con margen de actuación, como sería calificar qué servicios adquieren la consideración de interés general o por ejemplo llegar incluso a designar que operador será el encargado de prestar el servicio, lo cual exige un acto de responsabilidad por su parte, para así no obstaculizar el objetivo europeo al que apuntábamos, debiendo salvaguardarse en todo momento el interés común de un mercado unificado prestado en régimen de libre competencia.

Por último, tenemos que resaltar la dispersión normativa existente en materia de resolución de controversias en materia de telecomunicaciones y la complejidad de la misma, por cuanto se

trata de una materia en la que, además de la normativa sectorial de telecomunicaciones, también le resulta de aplicación toda la normativa relativa a la defensa de consumidores y usuarios en general.

En definitiva, con este trabajo, tratamos de dar a conocer, además de conocer la normativa que regula los aspectos específicos de las comunicaciones electrónicas relativas a la resolución de problemas, las figuras intervinientes en los contratos celebrados entre operadores y usuarios finales, y los derechos que les asisten a éstos últimos frente a los primeros.

I.NORMATIVA APLICABLE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES.

1. NORMATIVA BÁSICA APLICABLE.

1.1. ESPECIAL MENCIÓN A LA LEY 9/2014, DE 9 DE MAYO, DE TELECOMUNICACIONES.

Dentro de la legislación española, se erige como pilar fundamental de este campo la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (en lo sucesivo LGTel)¹, y cuya entrada vigor supuso la derogación de la ley homónima de 2003, propulsando con ello nuevos cambios.

Su antecesora, la derogada Ley 32/2003, de 3 de noviembre, de Telecomunicaciones, fue crucial a la hora de promover la liberalización² del mercado en materia de telecomunicaciones (iniciada en el año 1996), algo que se logró a través del llamado “Paquete Telecom” de 2002³, la trasposición de una serie de Directivas basadas en los principios de libre competencia y autonomía entre las partes. En este sentido, puede afirmarse que la actual LGTel, ha tratado de mantener e incluso ampliar esa línea de liberalización, unidad y armonización compatible con el orden comunitario.

Ahora bien, prácticamente en lo que a estructura y orden de articulados se refiere, la diferencia entre la presente ley y su antecesora es mínima. Dicha se encuentra organizada de la siguiente forma: ocho títulos, los cuales reúnen en total ochenta y cuatro artículos: diecinueve disposiciones adicionales, doce disposiciones transitorias, una disposición derogatoria, once disposiciones finales y dos anexos, composición normativa precedida por su correspondiente prólogo.

1.2. REFORMAS OPERADAS.

Pese a esta continuidad de la que hablábamos en la forma de organización, las cuestiones de fondo modificadas han sido de relevante rango, no quedando relegadas las reformas a

¹ BOE N° 114, de 10 de mayo de 2014.

² Recordemos que la ley anterior a ésta, la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, concebía a este sector como uno de los modelos de “monopolio natural”, viéndose desbancada esta concepción en el orden comunitario por vez primera en 1987 con la publicación del *Libro Verde sobre el desarrollo del mercado común de los servicios y equipos de telecomunicaciones*.

³El “Paquete Telecom” de 2002 trató de aunar el marco regulador de las telecomunicaciones con la finalidad de dotar a dicho sector de una mayor competitividad. Dicho estaba conformado por: (i) Directiva 2002/21/CE (Directiva marco), Directiva 2002/20/CE (Directiva de autorización), (iii) Directiva 2002/19/CE (Directiva acceso), (iv) Directiva 2002/22/CE (Directiva servicio universal) , (v) Directiva 2002/58/CE (Directiva sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas).

aspectos meramente banales. Como novedades más representativas encontramos las que inciden en los siguientes ámbitos:

1.1.1. Registro de operadores y prestación de servicios por las Administraciones Públicas en régimen de auto prestación.

Con anterioridad a la LGTel 2014, aquellos que estuviesen interesados en la explotación de redes o prestación de los servicios de telecomunicaciones, era requisito que debían presentar una *comunicación previa*, la cual posteriormente iría seguida de la oportuna inscripción registral, y todo ello ante la por entonces Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (hoy inexistente, en la actualidad la Administración reguladora del sector de las telecomunicaciones es la Comisión Nacional de Mercados y de la Competencia, CNMC), tal como marca la línea de actuación de la LGTel 2003 en su art. 6.2.

Sin embargo, hoy en día esto ha cambiado, puesto que la *comunicación previa* ha sido sustituida por la llamada *inscripción registral*⁴ que debe ser presentada ante el Registro de operadores⁵, previamente al comienzo de la actividad, tal y como disponen el art. 6.2 de la LGTel 2014, así como el Real Decreto 424/2005, art.5.1, sin perjuicio de que existan excepciones a esta generalidad, como las que engloban el régimen de auto prestación, lo cual no excluye a las Administraciones Públicas, pues están obligadas a poner en conocimiento del Registro de operadores todo propósito de instalar o explotar redes electrónicas cuando dichas conlleven el uso del dominio público.

1.1.2. Despliegue de redes.

Especial hincapié hace la nueva Ley en señalar la importancia de invertir en el despliegue de redes⁶, pues éstas suponen poner a disposición de los usuarios los servicios más actualizados desde un punto de vista tecnológico y que por ende, desde esa perspectiva supondría una mejor adaptación a las exigencias de los mismos, pues así se desprende a partir del apartado II de la Exposición de motivos.

⁴En virtud del principio de simplificación administrativa, las presentes tienen permitido el acceso al mercado bastando para ello la simple inscripción registral a la que apuntábamos.

⁵Éste pasa a depender del Ministerio de Industria Energía y Turismo (MINETUR), cuya labor se concretará en tramitar las notificaciones que se requieren para la explotación de una red o la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.

⁶ “El reto actual consiste en dar el gran salto desde unas redes todavía basadas en buena medida en una parte significativa del territorio en el par de cobre, a otras redes basadas en tecnologías y sistemas punteros como la fibra óptica, el 5G, LTE, etc., que comportan nuevas y formidables inversiones”. De la Quadra-Salcedo, T. (2015) “El nuevo marco de las telecomunicaciones: Significado y perspectivas”, *Derecho de las telecomunicaciones*, Aranzadi, p.55.

Por tanto, cabe afirmar que los cambios propulsados con respecto a esta materia, pasa por el interés de hacer factible posibilitar el despliegue de redes y la prestación de servicios comportado por los operadores.

1.1.3. Dominio público radioeléctrico.

Englobado en el Título V, el dominio radioeléctrico incluye como novedad no sólo la incorporación de más artículos, pues de 3 ahora 8 componen su regulación, sino que como la propia Ley señala, es novedad: *“las medidas destinadas a evitar el uso del espectro por quienes no disponen de título habilitante para ello, garantizando con ello la disponibilidad y uso eficiente de este recurso escaso, en particular mediante su protección activa y la colaboración de los operadores de red”*. (Preámbulo IV).

1.1.4. Los derechos de los usuarios y protección de datos.

En lo que respecta a derechos de los usuarios⁷ en la actual LGTel, no sólo destaca el incremento significativo de los artículos encargados de regular este contenido, así como su mejor delimitación, sino que se aprecia sobre todo, un refuerzo de la protección de los mismos según prevé el art. 55 de la LGTel, contando para ello con medios extrajudiciales para la solución de controversias⁸ entre el operador y usuarios finales, no obstante más adelante nos detendremos en torno a este tema, que es el objeto de nuestro trabajo.

1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y MATERIA EXCLUÍDAS.

Esta Ley, está diseñada para encarar *“la regulación de las telecomunicaciones que comprenden la explotación de las redes y la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y los recursos asociados”* (LGTel).

De este modo, quedan descartadas de su marco regulador por ende *“los servicios de comunicación audiovisual, los contenidos audiovisuales transmitidos a través de las redes, así como el régimen básico de los medios de comunicación social de naturaleza audiovisual”*, e igualmente, *“los servicios que suministren contenidos transmitidos mediante redes y*

⁷ “Respecto a los derechos de los usuarios finales tenemos, (i) el derecho a celebrar contratos con los operadores, (ii) el derecho a resolver los mismos (iii) el derecho a cambio de operador, (iv) el derecho a la continuidad del servicio y a la compensación inmediata por interrupción del mismo, (v) el derecho de acceso a servicios de emergencia y (vi) el derecho a elegir el medio de pago, entre otros, todos ellos aunados a los previamente reconocidos en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1º. De 16 de noviembre de 2007)”. Pérez, D. (2015), “Breve reseña sobre la Ley española 9/2014, General de Telecomunicaciones”, *Revista Digital de Derecho Administrativo* nº 14, p. 268.

⁸ Pérez D. señala que: *“las controversias se refieren específicamente a sus derechos como usuarios; al respecto, valga aclarar que si bien es cierto la ley en su estudio no especificó qué autoridad conocerá de tales controversias, sí dijo que será el Ministerio de Industria, Energía y Turismo quien determinará el procedimiento aplicable”*. Pérez, D. (2015), “Breve reseña sobre la Ley española 9/2014, General de Telecomunicaciones”, *Revista Digital de Derecho Administrativo* nº 14, p. 268.

servicios de comunicaciones electrónicas, las actividades que consistan en el ejercicio del control editorial sobre dichos contenidos y los servicios de la Sociedad de la Información, que no consistan, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de comunicaciones electrónicas”, cuya protección se recoge en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

1.4. OTRA NORMATIVA BÁSICA DE APLICACIÓN.

Aunque es cierto que la Ley que sustenta los pilares de la telecomunicación es la referida anteriormente, no cabe obviar que ésta no es la única, por lo que conviene citar a las otras, que por orden temporal son a saber:

Leyes Orgánicas dictadas:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Leyes:

- Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

Reales Decretos dictados:

- Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de telecomunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

- 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 (CDU).

Órdenes dictadas:

- Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, por la que se modifica la Orden PRE/361/2002, de 14 febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional

- Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.

- Orden ITC/308/2008 de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia

- Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas

- Orden IET/1196/2015, de 18 de junio por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia.

Circulares dictadas:

-Circular 2/2010, de 16 de diciembre de 2010, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador.

Resoluciones dictadas:

-Resolución de 15 de septiembre de 2004, de la SETSI, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional.

-Resolución de 8 de julio de 2009, de la SETSI, por la que se publica el código de conducta para la prestación de servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes.

-Resolución de 8 de julio de 2009, de la SETSI, por la que se publica la modificación del Código de Conducta para la prestación de servicios de Tarificación Adicional.

2.ÁMBITO EUROPEO.

Correlativamente, como ya se ha comprobado a través del “Paquete Telecom” de 2009, nuestra pertenencia a Europa lleva aparejado que a la hora de redactar leyes se tome conciencia acerca del interés por construir un futuro común sostenible, y en base a ello, surge nuestra LGTel vigente, ajustándose a las exigencias de lo que se conoce como “Estrategia Europa 2020” y que tanta influencia ha supuesto en la construcción de la que es la última ley de telecomunicaciones.

2.1. LA AGENDA DIGITAL PARA EUROPA.

La Agenda Digital para Europa⁹ se enmarca en el año 2010 donde el contexto económico del momento se encontraba presidido por la fuerte crisis mundial, lo que motivó que la Comisión de la UE fijase unas líneas de actuación básicas a seguir por todos los Estados miembros, basándose éstas en exprimir al máximo los beneficios que se derivasen del sector del mercado digital, lo cual hace que para alcanzar esto con éxito sea preciso entre otras medidas, promover un acceso a Internet muy rápido y ultra rápido. Sin embargo, ésta no representa la

⁹Basándonos en la lectura de la “Estrategia Europa 2020” que la UE ofrece en su página web, dicha puede definirse como: plan colectivo en virtud del cual todos los estados miembros de la Unión Europea se comprometen a que, durante la próxima década prime una coordinación de objetivos para preparar la economía europea en el futuro, prestando especial atención a los aspectos sociales.

primera gran apuesta a nivel comunitario, pues anterior fue la estrategia de Lisboa, cuyo fin era esa vez lograr una economía que se sustentase en el crecimiento sostenible teniendo en consideración el respeto a la cohesión social, si bien la misma no logró abordar con éxito los objetivos propuestos, y en base a ésta se construyó la Estrategia Europa, la cual se estima es una mejora de su antecesora, concentrando su actuación en tres puntos clave: (i) el crecimiento inteligente, (ii) el crecimiento sostenible, y (iii) el crecimiento integrador.

2.2. CRONOLOGÍA DE LA NORMATIVA EUROPEA MÁS RELEVANTE EN MATERIA DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

A continuación, enumeramos la normativa europea más relevante en materia de comunicaciones electrónicas.

1987: Libro Verde¹⁰, de 30 de junio de 1987, sobre el desarrollo del mercado común de servicios y equipos de telecomunicación.

1993: Libro Blanco¹¹ de 5 de diciembre de 1993, sobre el crecimiento, la competitividad y el empleo claves para entrar en el siglo XXI».

1996: Directiva que marcaba la liberalización de todos los servicios y redes de telecomunicaciones para el 1 de enero de 1998.

1999: Revisión del sector de las telecomunicaciones.

2002: “Paquete Telecom” formado por:

- Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas.
- Directiva 2002/20/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas.
- Directiva 2002/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión.
- Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 d marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas.

¹⁰ Los Libros Verdes son documentos publicados por la Comisión Europea cuyo objetivo es estimular una meditación con alcance europeo relativa a un asunto concreto, de modo que se convida a las partes interesadas a formar parte de un procedimiento de consulta y debate sobre las propuestas formuladas.

¹¹ Los Libros Verdes en ocasiones, dan a luz novedades legislativas que se evidencian en lo que se hacen llamar los Libros Blancos.

- Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2002, relativa al tratamiento de los datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las comunicaciones electrónicas.

Decisión 676/2002/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, sobre un marco regulador de la política del espectro radioeléctrico en la Comunidad Europea.

2009: En virtud del Real Decreto-Ley 13/2012, de 30 de marzo, nuevo paquete Telecom de 2009, formado por:

-La Directiva 2009/136/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009 (Derechos de los Usuarios), por la que se modifican la Directiva 2002/22/CE (servicio universal), la Directiva 2002/58/CE (datos personales) y el Reglamento (CE) (consumidores).

-La Directiva 2009/140/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, por la que se modifican la Directiva 2002/21/CE (marco), la Directiva 2002/19/CE (acceso) y la Directiva 2002/20/CE (autorización 2010: Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. “Una Agenda Digital para Europa”).

2014: Directiva 2014/61/UE, de 15 de mayo de 2014, relativa a medidas para reducir el coste del despliegue de las redes de comunicaciones electrónicas de alta velocidad.

II. NATURALEZA JURÍDICA DE LAS TELECOMUNICACIONES.

1. ANTECEDENTES: EL CAMINO HACIA LA LIBERALIZACIÓN DEL MERCADO EN ESPAÑA.

El proceso de liberalización referente a las telecomunicaciones en Europa, propició un cambio radical en el sector y como consecuencia una reorganización del mercado y de la labor y alcance de la Administración reguladora del mismo.

Durante años, en virtud del Decreto de 31 de octubre de 1946, la Compañía Telefónica Nacional de España, fue la única autorizada para explotar el servicio, que era considerado un servicio público a través de un monopolio, y ya entonces se recogía, como en la actualidad, la necesidad de que dicha prestación se extendiese a todo el territorio nacional, algo a lo que la compañía no fue capaz de hacer frente.

Ante esta situación, donde la historia normativa de nuestro país venía estando conformada por la (i) Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones (LOT), y (ii) la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, el año 2003, supuso un año clave en esta materia, marcando un antes y un después con la llegada de la rupturista Ley

32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, a través de la cual se favoreció la existencia de un mercado formado por más operadores de red, avanzando así desde una titularidad pública hasta conseguir un mercado privatizado y conformado por más operadores de red en régimen de libre competencia, cambios que colateralmente incrementaron de manera significativa los servicios y precios a los usuarios de telecomunicaciones, provocando que ante esta aparición de competencia real fuese necesaria la creación de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. La clave del cambio fue el cambio de calificación de las telecomunicaciones, que a partir de la Ley General de Telecomunicaciones de 1998 se consideran servicios de interés general que se prestan en un ámbito de libre competencia en el mercado (art. 2).

Por todo lo expuesto, la liberalización puede afirmarse que es consecuencia directa de nuestra pertenencia a Europa, la cual comenzó a tratar de impulsar cambios en las telecomunicaciones, por vez primera a raíz del Libro Verde de 1987 sobre el desarrollo del mercado común de los servicios y equipos de telecomunicaciones, donde de forma novedosa se promovía el fomentar la liberalización de las telecomunicaciones en los Estados miembros en años venideros.

2. CONTEXTO DE LAS OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO.

Pese a las modificaciones que se han venido desarrollando desde el punto de vista normativo en las comunicaciones electrónicas, en especial a partir de la LGTel de 2003, a nadie resulta ajeno que la prestación de servicios de telecomunicaciones, lleve consigo la intervención de una tercera figura, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones¹² (hoy inexistente y ejerce sus funciones, como veremos con posterioridad, la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia), como Administración reguladora del sector que se creó en 1996 y que se sitúa en una posición de garante a fin de lograr el efectivo cumplimiento de dichos servicios, proporcionando en el ejercicio de su función accesibilidad, igualdad y calidad de los mismos, siendo estos principios rectores de lo que se conoce como “Obligaciones de Servicio Público”, cuya regulación en la LGTel se recoge en el Capítulo primero del Título tercero, y más en concreto, en el art. 23.1¹³ que parafraseándolo viene a decir que:

¹² Sobre la CMT se ha escrito mucho, valga por todas: Antonio Marti del Moral, *La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones*, INAP, 2000.

¹³ “*Apela a un principio de subsidiariedad es el que propiamente cualifica las obligaciones de servicio público, que se construyen como mecanismo de garantía de frente al mercado, determinadas prestaciones a los ciudadanos cuando el mercado, natural escenario de las actividades abiertas a la competencia, no las asegure*”

- Constituye propósito de la presente Ley respaldar la presencia de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, haciéndolos llegar a todo el territorio nacional en condiciones de apropiada calidad, bajo la efectiva existencia de competencia y libertad de elección reales, y afrontando aquellas situaciones en las que los usuarios finales no hayan visto cubiertas sus exigencias de manera adecuada por el mercado.

2.1. LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA.

He aquí donde entra la tercera figura en discordia a la que anteriormente apuntábamos, pues dada la naturaleza de la prestación que aquí nos ocupa, al tratarse de unas obligaciones de servicio público, esto comporta la supervisión de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia¹⁴, actuando ésta para solventar la falta de cumplimiento de las obligaciones de servicio público por parte del mercado, siendo ésta una de sus muchas funciones asociadas.

Su andadura se inicia a partir de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de conformidad con la Orden ECC/1796/2013, mediante la cual, entre otras Administraciones independientes reguladoras de sectores económicos, desbanca a su antecesora la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT)¹⁵.

Se trata pues de una Administración independiente, uno de sus rasgos más significativos, ya que por exigencias provenientes de la Unión Europea, y en concreto del art.3 de la Directiva Marco, se precisa que su actuación sea ajena tanto a las empresas que intervienen en el mercado de las comunicaciones como a la propia Administración General del Estado, de modo que no exista subordinación posible alguna de aquella a ésta.

de forma espontánea". Carlón Ruiz, M. (2015), "Las obligaciones de Servicio Público: En especial, el Servicio Universal de Telecomunicaciones", *Derecho de las telecomunicaciones*, Aranzadi, p.594.

¹⁴ La misma es considerada por la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado, como un organismo público que dispone de personalidad jurídica y correlativamente capacidad pública y privada.

¹⁵ Junto con la CMT también fueron sustituidas como menciona Brokelmann Helmut: "la CNC, la CMT, el CNE, el CNSE, el CEMA, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la Agencia Española de Protección de Datos (CNMVAEDP), Consejo de Seguridad Nuclear (CNS)" Brokelmann, H. (2015), " Las autoridades nacionales de reglamentación de las telecomunicaciones", *Derecho de las telecomunicaciones*, Aranzadi, p.149.

2.1.1. Competencias.

Su marco competencial se basa en el art 5.2.a) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, reconociéndose así su participación en la fase de redacción de las normas relativas a las materias competentes sobre las cuales tiene asignadas la función de control y supervisión. Si bien, su función primordial se concentra en asegurarse y salvaguardar que reine una competencia real y potencial en todos los mercados y sectores productivos tal y como lo señala la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia así como también la normativa que emana del espacio comunitario europeo relativa a la competencia.

Primordial que no única, podemos delimitar sus funciones a través de cuatro líneas de actuación, que inciden en los siguientes ámbitos:

- Ocuparse de sancionar comportamientos antirreglamentarios.
- Desempeñar las operaciones de concentración
- Ostentar el cargo de desarrollar el ejercicio de actividades en el ámbito correspondiente a ayudas de carácter público.
- Realizar ya sea trabajos, informes o recursos en contra actos de las Administraciones Públicas, acomodados al Derecho Administrativo y disposición normativa con rango inferior a la ley.

Próximo a esto, siguiendo esta línea, el artículo 70.2.l) de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, refiere que junto con otras asignaciones, dicho órgano recibirá consulta del Gobierno y el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en materia de comunicaciones electrónicas, sobre cuestiones incidentes a puedan obstaculizar el correcto al desarrollo libre y competitivo del mercado, y en ambos casos con previo informe.

3. LAS TELECOMUNICACIONES COMO SERVICIO UNIVERSAL.

3.1. ANTECEDENTES.

La calificación de las telecomunicaciones como Servicio Público constituía algo propio de la Ley 31/1987, algo que tras la ya explicada liberalización de los mercados desapareció, de modo que tras esta ruptura se caminó hacia el concepto de servicios de interés general, que a buen entender del profesor de Derecho Administrativo Montero Pascual, J.: *“los servicios de telecomunicaciones se ven ineludiblemente afectados por un interés público, en cuanto resultan imprescindibles para la participación social de los individuos y para el desarrollo de sus actividades económicas. Este hecho es formalmente reconocido por el Legislador que califica estos servicios como de interés general. La calificación de los servicios de*

telecomunicaciones como de interés general legitima la intervención pública que, no en la actualidad aunque la ley vigente estima éstos como servicios de interés general”, por tanto apuntar a un servicio de comunicaciones electrónicas, significa la presencia de unas obligaciones de servicio público, lo que nos conduce a afirmar que dada su carácter fundamental se hace necesario que se asegure su cobertura en forma de imposición de obligaciones, para que subsidiariamente ante un posible fallo del mercado ningún ciudadano vea desprotegida esta prestación. Dicho de otro modo, son obligaciones complementarias a las correspondientes al estatuto básico del operador de redes, de tal forma que uno o varios operadores son designados para que respondan obligatoriamente a los eventuales errores en los que pueda incurrir el mercado.

3.2. EL SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES COMO OBLIGACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO.

Desde su delimitación originaria en las primeras Directivas de Europa acerca de las telecomunicaciones, ésta noción ha llegado a nuestros días en nuestro ordenamiento interno a través de art. 25.1. LGTel, fruto de la transposición de la Directiva 2000/1/CE en el art. 3.1., de los cuales emana la idea de que dichos servicios consisten en aquellos que se harán llegar a todos los usuarios finales de telecomunicaciones, sin que resulte obstáculo para ello la situación geográfica, siendo proporcionados con una apropiada calidad y respetando un coste accesible que aún no resultando fácil el acceso se convierta por tanto en desorbitado.

Por tanto, *“la regulación pretende llegar donde el mercado por sí solo no llegaría”* tal y como manifiesta Mendoza Losana, A., profesora de Derecho Civil¹⁶.

Sin embargo, a nivel europeo sólo se encuentran reconocidos como obligaciones de servicio público, el servicio postal universal y el servicio de telecomunicaciones.

Además de tener en cuenta la LGTel, donde según el art. 25 se ubica la razón de ser del servicio universal, no podemos perder de vista otra legislación que resulta de apoyo, como lo es el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios aprobado mediante Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

Dicho esto, la prestación de tales servicios, según la LGTel, se concretan en:

- Encargarse del abastecimiento de la conexión a la red pública de comunicaciones electrónicas desde una ubicación fija con capacidad de banda ancha a 1 Mbps.
- Prestar asistencia telefónica utilizable por el público desde un enclavamiento fijo.

¹⁶ Mendoza Losana, A., “Telecomunicaciones, ¿sector sin ley?”, en su *Informe sobre las quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios de telecomunicaciones en Castilla-La Mancha*, p.23.

- Prestar asistencia telefónica mediante cabinas telefónicas ubicadas en la avenida pública para cuyo uso se requiere efectivo o tarjetas.
- Realización y entrega de la guía de números de abonado.
- Servicio destinado al consultorio acerca de números de abonado.
- Prever medidas encaminadas estrictamente a usuarios que sufran discapacidad alguna.

De cualquier manera, es al MINETUR a quien corresponde el velar por que en caso de que el mercado no abastezca estas obligaciones, quién elegirá al operador de red, u operadores de redes, según el art. 26.1 LGTel.

Hoy por hoy, es la compañía Telefónica España el operador encargado de prestar el SU de telecomunicaciones en España.

4. OTRAS OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO.

Estas obligaciones encuentran su regulación el art. 28, en virtud del cual se deduce que adquirirán esta condición aquellas prestaciones que *“por necesidades de la defensa nacional, de la seguridad pública, seguridad vial o de los servicios que afecten a la seguridad de las personas o a la protección civil”* podrán ser impuestas por el Gobierno, siendo éstas distintas a las ya referidas como de servicio universal, contando también con posibilidad de *“imponer otras obligaciones de servicio público, previo informe de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, así como de la administración territorial competente”*, cuando las causas alegadas resulten algunas de las tasadas en los apartados a), b), c) o d)..

III. DELIMITACIÓN DE CONCEPTOS: OPERADOR DE RED, CONSUMIDOR, ABONADO, USUARIO Y USUARIO FINAL.

1. INTRODUCCIÓN.

Resulta fácilmente identificable, que en el caso de los contratos celebrados con las compañías telefónicas encontramos dos partes: de un lado, hallamos al operador de red, encargado de prestar los servicios de telecomunicaciones y de otro lado, la persona que solicita dicho servicio y que puede revestir: la condición de (i) consumidor, (ii) abonado, (iii) usuario o (iv) usuario final, en atención al uso que destine el servicio telefónico que contrata, algo que puede llevar a confusión dada la proximidad conceptual de tales definiciones, las cuales vienen recogidas de forma expresa en la LGTel y que basándonos en ésta a continuación desglosaremos, sin que resulte inconveniente que también resulte de aplicación la Ley

General de Consumidores y Usuarios, la cual resulta extensible a todos los sujetos que ostenten dicha condición, independientemente del sector al que corresponda el objeto del contrato.

Como vemos, las figuras a las que hemos hecho mención, son fruto de una relación contractual, por lo que conviene explicar cuándo nos encontramos en un contrato de ésta índole, por lo que a tal fin procedo a explicar lo que sigue:

2. EL CONTRATO DE TELECOMUNICACIONES Y EL CONCEPTO DE OPERADOR DE RED.

2.1. REFERENCIA AL CONTRATO DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS EN LA LEGISLACIÓN.

Antes de comenzar, quiero matizar que la inclusión del concepto de contrato de telecomunicaciones, obedece a que tras la lectura de la Carta de los Derechos de los Usuarios de 2009, y al ver que éste se valora como pieza esencial para poder salvaguardar los derechos del abonado, me resulta imposible avanzar sin hacer una escueta reseña de lo que es.

En relación con lo anterior, como ya hemos referido, dos son las partes que se vinculan a raíz de la señalada modalidad contractual, pero, *¿cuándo nos encontramos ante un contrato de ésta categoría?*

Sabemos que la normativa aplicable en torno a este sector, tanto a nivel estatal como europeo resulta abrumadora, si bien para delimitar dicho contrato nos basaremos en dos normativas sectoriales¹⁷ como serían: la Carta de Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas aprobada por el Real Decreto 899/2009, más conocida como Carta de Derechos de los Usuarios, y una vez más la LGTel.

Es la Carta de Derechos de los Usuarios en su art. 1.2, apartado d) la que nos da respuesta, entendiendo que el contrato de telecomunicaciones es aquel en virtud del cual, la parte contratante que tiene la cualidad de operador presta al sujeto usuario un servicio consistente en el transporte de señales a través de redes de comunicación electrónica, y todo ello a cambio de una contraprestación económica.

Por otra parte, en lo que respecta al objeto de la prestación, dicha la encontramos en el Anexo II de la LGTel, donde se señala qué se entiende por servicio de comunicaciones electrónicas y establece que tal servicio se concreta en “ *transportar señales, signos, escritos, imágenes,*

¹⁷ Sin perjuicio de que puedan aplicarse a tal modalidad contractual el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios o la Ley 34/2002 de Servicios y de Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico (LSSI).

sonidos o informaciones de cualquier naturaleza mediante sistemas electromagnéticos tales como el teléfono de línea fija, el dispositivo de telefonía móvil o internet, quedando fuera de este ámbito tanto la radio como la televisión”.

Por todo, puede afirmarse que dicho contrato, reúne las características comunes de otro cualquiera, en el que se regulan aspectos como el objeto, así como las obligaciones y responsabilidades inherentes a las partes contratantes, si bien cabe hacer especial hincapié en la formalización del contrato por vía telefónica con motivo de los problemas y quejas que puede suscitar.

2.1.1. Formalización del contrato por vía telefónica.

En nada difiere realizar una contratación por vía telefónica o realizarla en formato papel, no engloba especialidad alguna de modo que las garantías legales previstas son las mismas para ambos casos, pero estimo oportuno hablar de éste puesto que la particularidad de que no haya medio físico alguno que pruebe su celebración puede suscitar dudas.

Para evitar abusos y favorecer la seguridad jurídica del usuario, las compañías telefónicas se ven obligadas a expedir al consumidor su contrato por medio de papel o correo electrónico, debiendo constar así los derechos y las obligaciones tanto de la compañía como del usuario, debiendo ser devuelto con la firma del contratante, actuando ésta como equivalente al consentimiento.

No puede hablarse de laguna legal en lo referente a éste, el cual encuentra resguardo legal fruto de la trasposición de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre, relativa a los derechos de los consumidores.

Por su parte, no queda excluido el derecho de desistimiento en esta modalidad contractual atípica.

2. 2. EL CONCEPTO DE OPERADOR DE RED.

Convertirse en explotador de redes en el campo de las telecomunicaciones supone someterse a las exigencias y requisitos establecidos en la LGTel que, en palabras del profesor de Derecho Administrativo González García, J.¹⁸: *“está excesivamente procedimentalizada, constituyendo más una oferta al operador para prestar sus servicios que una vía para incluir un contenido obligacional que proteja el interés general”.*

Se requieren entonces, cumplir con los requerimientos legales que vienen señalados, para poder ocuparse de prestar los servicios a los que anteriormente nos hemos referido, en virtud

¹⁸ González García, J. (2015), “Protección de los usuarios de las comunicaciones electrónicas” , *Derecho de las telecomunicaciones*, Aranzadi, p.698.

de lo cual, los interesados en esto habrán de atenerse a lo dispuesto en el art. 6 de la LGTel de la que se desprenden las siguientes condiciones a fin de constituirse válidamente como operador de red, de modo que:

- Remitiéndonos al apartado 1, tendrán capacidad para esto las personas físicas o jurídicas nacionales pertenecientes a un Estado miembro de la Unión Europea, y en caso de no formar parte de ésta, podrán siempre y cuando lo recojan los acuerdos internacionales relacionados con España, pudiendo el Gobierno actuar con potestad suficiente para poder admitir de manera inusual excepciones a lo indicado previamente.
- Por su parte el apartado 2, indica que los que se encuentren inclinados a ofrecer los servicios a los que esta modalidad contractual refiere, habrán de ponerlo anticipadamente en conocimiento del Registro de operadores¹⁹, antes de proceder al comienzo de la actividad propia de la explotación de redes y prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.

3. EL CONCEPTO USUARIO Y CONSUMIDOR.

3.1. EN LA LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

En la cúspide normativa de lo que en cuanto a consumidores y usuarios refiere, vislumbramos la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Otras Leyes Complementarias²⁰, la cual constituye un régimen jurídico encargado de dar cobertura legal al colectivo indicado, y todo ello con independencia del sector en el que se desarrolle el contrato a tenor del cual, el sujeto consumidor se vincula como una de las partes contratantes, sin obstáculo alguno para que resulten de aplicación las normativas especiales que correspondan, lo que supone que por ende, se hará extensible a aquellas modalidades contractuales cuyo objeto sea prestar un servicio de comunicaciones electrónicas.

¹⁹ El Registro de operadores que figura en el art. 7 de la LGTel, es un órgano que depende del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, cuya labor empezó a partir del año 2003, año en que dejó de ser necesario el título habilitante para prestar servicios de telecomunicaciones, siendo actualmente sustituido por una comunicación previa al órgano referido. De lo contrario, la propia Ley califica esta actuación como “infracción muy grave”.

²⁰ Resultado de la transposición de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo.

Según ésta Ley se entiende que es consumidor o usuario aquella persona física o jurídica que se mueve en un entorno foráneo a una actividad de tipo empresarial o profesional, por lo que si lo extrapolamos al sector de las telecomunicaciones, la presente norma resultaría aplicable, dado que en términos generales, los contratantes de este servicio destinan éste a un uso personal o familiar y por tanto desvinculado de actividad profesional alguna, lo que nos inclina a afirmar que siguiendo esta línea argumental, el usuario de telecomunicaciones a ojos de la TRLGDCYU²¹ será consumidor.

Por su parte la LGTel en Anexo II en el que acoge un cúmulo de nociones, señala la definición de consumidor siguiendo una idéntica línea conceptual que el manifestado art. 3 TRLGDCU.

Por lo expuesto, además de la TRLGDCYU, la LGTel resultará de aplicación también, siendo ésta en caso de conflicto normativo de aplicación preferente por lo expuesto en su art. 46.2, que reza literalmente: “ *Las disposiciones que esta ley y su desarrollo reglamentario contiene en materia de derechos específicos de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, en aquellos aspectos expresamente previstos en las disposiciones del derecho de la Unión Europea de las que traigan causa, serán de aplicación preferente en caso de conflicto con las disposiciones que regulen con carácter general los derechos de los consumidores y usuarios*”.

3.2. EL CONCEPTO DE ABONADO, USUARIO Y USUARIO FINAL EN LA LEGISLACIÓN SECTORIAL DE TELECOMUNICACIONES.

A la dualidad normativa que acabamos de explicar, se suma que en cuanto al concepto de usuario de telecomunicaciones éste no es el único para aludir a dicha figura, pues tres son las definiciones que la LGTel prevé a tal respecto, como serían: (i) abonado, (ii) usuario, y (iii) usuario final. La importancia de hacer una distinción clara responde al hecho de que en función de representar una condición u otra de usuario de las recogidas, llevará aparejado una serie de facultades, ergo como consumidores se le aplicará derechos generales y derechos específicos como usuarios de telecomunicaciones.

Para delimitar los mismos nos basaremos en el Anexo II que la ley contiene por lo que:

- Abonado: se incluye dentro de este concepto a la persona física o jurídica²² que haya celebrado un contrato con un proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público para la prestación de dichos servicios.

²¹Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y Otras Leyes Complementarias.

- Usuario: definido como una persona física o jurídica que utiliza o solicita un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público, constituye una esfera que abraza todos los conceptos posibles, como lo son consumidor, abonado y usuario final.
- Usuario final: definido como *aquél que no explota redes públicas de comunicaciones ni presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público ni tampoco los revende*, lo que daría lugar a que se encontrasen incluidos como tales: (i) autónomos, (ii) empresas o profesionales, y (iv) PYMES

IV. PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS: DERECHOS OBJETO DE RECLAMACIÓN.

1. ANTECEDENTES.

Sea como fuere, existe una situación innegable de desigualdad entre el usuario²³ de telecomunicaciones y el operador que presta el servicio, si bien es el primero el que ocupa el escalón de inferioridad, cuestión por la que resulta tan importante que la propia ley prevea una protección²⁴ de los mismos,- a fin de evitar abusos y garantizar el usuario pueda disfrutar de un servicio de calidad-, no siendo óbice que, a su vez éstos deban cumplir con sus obligaciones²⁵ inherentes.

Desde el aspecto legal, la primera vez que se vio reflejado esto fue con la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones²⁶, aunque sería su sustituta la que abarcaría una

²² Al poder tratarse de personas jurídicas, esto es, una entidad de Derecho constituida a partir de un acto de constitución, que desencadena que sea portador de una serie de derechos y obligaciones como puede serlo una persona física, siendo ejemplo de ello: las asociaciones, las corporaciones o las fundaciones.

²³ González García, J. apunta que: *“sin ellos (nosotros), los usuarios, no hay servicios de telecomunicaciones y por tanto es exigible que dispongan de un régimen suficiente de protección de derechos, teniendo en cuenta, además, de toda la transcendencia que puede suponer un inadecuado nivel de garantía”*. (2015), *“Protección de los usuarios de las comunicaciones electrónicas”*, Derecho de las telecomunicaciones, Aranzadi, p.697.

²⁴ La propia ley recoge entre sus objetivos del art. 3 j): *“Defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas en condiciones adecuadas de elección, precio y buena calidad, promoviendo la capacidad de los usuarios finales para acceder y distribuir la información o utilizar las aplicaciones y los servicios de su elección, en particular a través de un acceso abierto a Internet”*.

²⁵ Entre las obligaciones de los usuarios figuran por ejemplo: (i) el uso de aparatos debidamente homologados, (ii) abonar las facturas en el plazo establecido, (iii) suministrar a la compañía la información legalmente prevista que establezca la normativa en cada caso, (iv) así como cualquiera de las condiciones establecidas en el contrato.

²⁶ Dicha cobertura legal consistía en: (i) derechos de información, (ii) plazos para la modificación de las ofertas, (iii) derechos de desconexión de determinados servicios y (iv) el derecho a obtener una compensación por la interrupción del servicio.

mayor protección normativa, y la que además daría paso a la Carta de Derechos del Usuario de los Servicios de Comunicaciones Electrónicas, mediante el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.

Situándonos en la actualidad, cabe afirmar que la protección jurídica del usuario de telecomunicaciones goza de una doble custodia normativa pues, cuenta con la LGTel 2014, y asimismo con el régimen general de los consumidores y usuarios, del que ya hemos hablado en otras ocasiones. Antes de continuar, advertimos que esta materia está regulada al detalle en la normativa y que requiere acudir a su articulado para su exposición.

2. COMENTARIO A LOS ARTÍCULOS QUE HACEN REFERENCIA A LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS.

Voy a proceder a señalar cuáles son los artículos que manifiestan los cambios vinculados con la sección en la que estamos ahora centrados.

- Artículo 46, del que se desprende la idea de que la LGTel actuará como complemento a los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios de carácter general, pero siendo de aplicación preferente en caso de solapamiento legislativo cuando los afectados sean usuarios finales.

- Artículo 47, por el que se vuelven a enunciar los derechos que en su momento fueron reconocidos en el art. 38 de la anterior LGTel 2003, incorporando a los ya existentes otros tales como por ejemplo, *“el derecho a la facturación detallada, clara y sin errores”*.

- Artículo 48, por el que se reconoce a los usuarios el derecho a que sus datos personales sean custodiados así como *“a la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados”*, siendo con respecto éstas últimas novedad la incorporación de los derechos recogidos en el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, como serían *“el derecho a figurar, a ser informados de su inclusión, así como el fin de la misma, e incluso a no aparecer en estas guías o a solicitar la omisión de algunos de sus datos”*.

- Artículo 53, concerniente a la materia de contratos, donde respetando el art. 58 bis de la Ley predecesora a la LGTel 2014, se amplía que habrá de entregarse al usuario final la información contenida en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, junto con otra dispuesta por real decreto entre la que figura como mínimo los siguientes contenidos: *“(i) la descripción de los servicios y sus posibles limitaciones de uso; (ii) los precios y tarifas aplicables; (iii) la duración de los contratos y sus causas de resolución; (iv) las posibles restricciones impuestas en cuanto a las*

posibilidades de utilizar el terminal suministrado; y (v) las condiciones aplicables a la conservación de números”, todo ello complementado con que figuren expresamente las condiciones en las cuales el cambio de operador de red con mantenimiento del número, sería cubierto por el operador cedente.

Igualmente, se fija que los usuarios deben recibir el contrato por parte del operador de red ya sea por escrito o por cualquier medio análogo que permita la conservación del contrato.

3. CATÁLOGO DE LOS DERECHOS RECONOCIDOS A LOS USUARIOS FINALES DE TELECOMUNICACIONES.

Tras haber hecho un repaso por las modificaciones acaecidas en el articulado relativo a la protección de los usuarios de nuestra LGTel vigente, ahora vamos a concretar cuáles son exactamente esos derechos en virtud de los cuales los usuarios finales de telecomunicaciones se convierten en receptores de éstos, pudiendo así ejercitar la defensa y reivindicación de los mismos. De antemano, advertimos que enunciamos los artículos de la LGTel que recogen este catálogo de derechos por su necesidad.

Es el Capítulo V de la LGTel el que dedica su contenido a los derechos de los usuarios finales de telecomunicaciones, y en concreto el art. 47, quien en sus diferentes apartados los enumera, los cuales, vamos a agrupar a tenor de su naturaleza, siguiendo al profesor de Derecho Administrativo González García, J.²⁷ a saber:

3.1. POR SU NATURALEZA CONTRACTUAL.

“a) El derecho a celebrar contratos por parte de los usuarios finales con los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, así como el contenido mínimo de dichos contratos, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 53”

“b) El derecho a resolver el contrato en cualquier momento. Este derecho incluye el de resolverlo anticipadamente y sin penalización en el supuesto de modificación de las condiciones contractuales impuestas por el operador por motivos válidos especificados en aquél y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral”

“c) El derecho al cambio de operador, con conservación de los números del plan nacional de numeración telefónica en los supuestos en que así se contemple en el plazo máximo de un día

²⁷ González García, J. (2015), “Protección de los usuarios de las comunicaciones electrónicas”, *Derecho de las telecomunicaciones*, Aranzadi, pp. 708-716.

laborable. No se podrá transferir a los usuarios finales a otro operador en contra de su voluntad.”

“g) Los supuestos de aprobación por parte del Ministerio de Industria, Energía y Turismo de las condiciones generales de los contratos, entre los que se incluirán los celebrados entre los usuarios finales y los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas con obligaciones de servicio público.”

“i) El derecho a elegir un medio de pago para el abono de los correspondientes servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.”

3.2. DERECHOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS Y CONTRATANTES DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

“ d) El derecho a la información, que deberá ser veraz, eficaz, suficiente transparente, comparable, sobre los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 54.”

“e) Los supuestos, plazos y condiciones en que el usuario, previa solicitud, podrá ejercer el derecho de desconexión de determinados servicios, contemplándose la necesidad de petición expresa para el acceso a servicios de distinta consideración.”

“h) El derecho a recibir información completa, comparable, pertinente, fiable, actualizada y de fácil consulta sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público y sobre las medidas adoptadas para garantizar un acceso equivalente para los usuarios finales con discapacidad.

“k) El derecho a la facturación detallada, clara y sin errores, sin perjuicio del derecho a recibir facturas no desglosadas a petición del usuario.”

3.3. DERECHOS RELATIVOS A LA CALIDAD DEL SERVICIO Y A CIERTOS SERVICIOS BÁSICOS.

“f) El derecho a la continuidad del servicio, y a obtener una compensación automática por su interrupción, en los supuestos que se determinen mediante real decreto.”

“j) El derecho a acceder a los servicios de emergencias de forma gratuita sin tener que utilizar ningún medio de pago.”

“l) El derecho a detener el desvío automático de llamadas efectuado a su terminal por parte de un tercero.”

3.4. DERECHOS RELATIVOS A LA INTIMIDAD.

“m) El derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada. Los usuarios finales no podrán ejercer este derecho cuando se trate de llamadas de emergencia a través del número 112 o comunicaciones efectuadas a entidades que presten servicios de llamadas de urgencia que se determinen mediante real decreto. Por un período de tiempo limitado, los usuarios finales no podrán ejercer este derecho cuando el abonado a la línea de destino haya solicitado la identificación de las llamadas maliciosas o molestas realizadas a su línea.”

“n) El derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes y a rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada”.

V. OBLIGACIÓN DE ACUDIR A LA OFICINA ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA O COMPAÑÍA TELEFÓNICA DE QUE SE TRATE.

1. INTRODUCCIÓN AL PROCESO DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Como ya hemos visto en epígrafes anteriores, en el momento en que un usuario contrata con una empresa o compañía que presta servicios de internet o de teléfono, nace una relación contractual en la que deben respetarse los derechos inherentes al usuario, de modo que, cuando se produce un incumplimiento o vulneración de los mismos por parte del operador, el cliente se encuentra en la situación de poder reclamar, viéndose amparado por nuestro sistema legal con diferentes órganos de resolución de conflictos.

Nuevamente, en este sentido cabe remitirnos al Capítulo V de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, donde el art. 55 reconoce la posibilidad de acudir a medios extrajudiciales²⁸ para la solución de controversias a través de los procedimientos reconocidos, procedimiento que se caracterizará por ser *“transparente, no discriminatorio, sencillo y gratuito”*²⁹ para resolver sus

²⁸ Y todo ello sin que exista problema en acudir a las vías propias de la legislación de consumo.

²⁹ El carácter gratuito, en opinión de González García, J. debe de ser entendido: *“a todos los elementos de la reclamación: su planteamiento, el número de teléfono al que se debe llamar (tanto desde España como desde el extranjero) e incluso el servicio de asistencia técnica que normalmente es el procedimiento para resolver los problemas de resolución técnica, a través de los servicios de asistencia técnica, que deberán incluir en los casos de instalaciones de telecomunicaciones fijas el desplazamiento domiciliario”*. González García, J. (2015), *“Protección de los usuarios de las comunicaciones electrónicas”*, *Derecho de las telecomunicaciones*, Aranzadi, p. 718.

controversias con los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, cuando tales controversias se refieran a sus derechos específicos”.

A continuación vamos a detallar paso por paso cual sería el procedimiento por orden a seguir, a saber:

2. RECLAMACIÓN ANTE EL OPERADOR: SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

2.1 NORMATIVA POR LA QUE SE REGULA EL PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Aunque es la LGTel la que admite la opción de dirigirse a estos medios alternativos a la vía judicial, la encargada de marcar las pautas a seguir para dicho procedimiento es la *Orden ITC/1030/2007, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores*, y en concreto en su art. 4, en virtud del cual concluimos que el primer lugar al que acudir inexcusablemente³⁰ para reclamar en el sector de las telecomunicaciones, es ante el Servicio de Atención al Cliente³¹ de la compañía telefónica u operador en cuestión, que en todo momento será de carácter gratuito, contando para ello con el plazo máximo de un mes desde que se detectase la incidencia.

2.1.1. ¿Cómo realizar la reclamación ante el operador?

Los usuarios, podrán formular su correspondiente reclamación ante el operador a través de los siguientes recursos: bien, por vía telefónica, a través de internet, por correo postal, o directamente en caso de haberlas, en las concernientes oficinas comerciales.

Conviene tener presente que, si la reclamación se hubiese manifestado por vía telefónica, el usuario tiene como derecho instar un documento en el cual quede atestiguada la presentación y contenido de la queja mediante cualquier soporte que permita tal acreditación, debiendo ser mandado el escrito al usuario final, en diez días desde que fue solicitado, ya sea mediante

³⁰ Es de hecho la propia Ley quien acoge este primer paso como requisito indispensable para poder iniciar el proceso de reclamación.

³¹ Su función se concreta en lo dispuesto por el art. 47.2 LGTel, es decir: “facilitar información y atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes”.

“documento electrónico con firma reconocido o mediante carta en soporte papel dirigida al abonado”³², siendo la SETSI ³³la encargada de decidir si estima válido otro soporte.

En consecuencia por tanto del art. 11.1 de la Orden ITC 1030/2007, la compañía tiene que comunicar al consumidor que dispone efectivamente de ese derecho, y además ante este supuesto, ha de entregarle un número de referencia correspondiente a su reclamación que permita al consumidor demostrar tal gestión.

2.1.2. Plazo para contestar del operador.

Una vez presentada la queja, el operador tiene como quehacer contestar a la misma en el intervalo de un mes, y en cualquier caso, debiendo facilitar al consumidor en todo momento un número de referencia que sirva para tener constancia fehaciente de la fecha en que tuvo lugar el manifiesto de la solicitud de baja por parte del consumidor.

Esta reclamación ante el operador, recogida como requisito previo e indispensable por nuestra legislación, debe ser entendida como un intento de resolución “extrajudicial” en el que la respuesta del operador no será vinculante. En el caso de que la respuesta concedida por éste no sea satisfactoria, o que sea contraria a la pretensión del usuario, dicho podrá acudir a la Junta arbitral de consumo, o a la oficina de atención a usuarios de telecomunicaciones (OAUT).

VI. PROCEDIMIENTO A SEGUIR ANTE LAS JUNTAS ARBITRALES DE CONSUMO (JAC).

1. EL ARBITRAJE DESDE UN PUNTO DE VISTA CONSTITUCIONAL.

La actual Ley de Arbitraje configura a éste como un mecanismo que permite dar respuesta a problemas jurídicos, siendo así una vía legalmente habilitada de Administración de Justicia. Si nos remitimos al art. 1.1 de la CE, el cual incardina que la justicia y la libertad son principios supremos de nuestro ordenamiento constitucional, esto nos lleva a pensar que, haciendo uso de estos valores, todo ciudadano español puede solicitar que se administre justicia a través de un procedimiento privado basado en la autonomía de la libertad y reconocido por la Ley Ordinaria, como es el Arbitraje.

³² Véase art. 11.2. de la Orden 1030/2007.

³³ Bajo sus siglas se refiere a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, del Ministerio de Industria, comercio y Turismo, de la que dependen dos Direcciones Generales, y dada su actuación es un Organismo Nacional de Regulación (ANR) de carácter no independiente.

2. NORMATIVA POR LA QUE SE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

Dicho órgano, se encuentra sometido al Real Decreto 231/2008 de 15 de Febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. La Junta Arbitral de Consumo, se plantea como opción tras haber agotado previamente la vía anteriormente explicada.

Para que podamos dirigirnos a éste, partimos de la premisa de que el sujeto que contrató con el operador debe de ser persona física que sea *usuario final*³⁴, condición de la que ya hemos hablado con anterioridad, pues sólo entonces tendrá derecho a iniciar el arbitraje.

Ante esta tesitura podemos encontrarnos con dos situaciones: o bien, que la empresa se encuentre adherida o que se adhiera a la junta arbitral, o bien que no figure y que tampoco haga por figurar en la misma.

Para saber si efectivamente la empresa de telecomunicaciones se encuentra o no sometida al arbitraje, podemos visitar la web de la Agencia Española de Consumo, Seguridad alimentaria y Nutrición, aunque lo más probable es que si ésta no figura en la citada tampoco se someta en otra ocasión.

Así pues, como consumidores que estiman vulnerados sus derechos, dada la voluntariedad de esta medio de resolución de conflictos, podemos acudir a la Junta Arbitral de Consumo para someternos a éste, - aunque como ya he especificado podemos encontrarnos con la coyuntura de que la compañía telefónica no se encuentre sometida a este sistema extrajudicial-. Su rasgo más distintivo, la voluntariedad, que a priori puede resultar una facilidad ofrecida por la ley, puede terminar por resultar ser un inconveniente, pues los operadores en muchas ocasiones no terminan de adherirse, lo que considero nuevamente una vez más que es una oportunidad perdida de eludir finalmente la vía judicial, así como atajar la solución para el problema cuanto antes.

2.1. PROCESO DE RECLAMACIÓN: EN CASO DE QUE LA EMPRESA FIGURE COMO SOMETIDA AL ARBITRAJE.

Siguiendo el procedimiento sujeto a lo dispuesto en el Real Decreto 321/2008, para someternos a la JAC, debemos presentar una solicitud de arbitraje³⁵ en la que se detalle

³⁴ Véase pág. 25.

³⁵ Solicitud en la que constarán los siguientes datos:

- Nombre completo y domicilio del reclamante
- Razón social y el domicilio del reclamado
- Descripción de los hechos
- Pretensiones del reclamante
- Cuantía de las mismas y fundamentos
- Copia del convenio arbitral, en su caso

minuciosamente la problemática acaecida con la compañía, la cual podrá ser o no admitida por el pertinente presidente de la JAC, contando con la posibilidad de presentar recurso ante la Comisión de Juntas Arbitrales en caso de inadmisión.

Por el contrario, en caso de admisión, se llevará a cabo un intento de mediar previo al arbitraje, destinado a que las partes sean capaces de llegar a un acuerdo eludiendo esta vía, siempre y cuando no exista oposición alguna por parte de ellos, o bien cuando exista constancia de que se ha intentado sin efecto.

Posteriormente a todo esto, la junta arbitral comunica la solución dada por la compañía a nuestra controversia, y en caso de disconformidad con la resolución emitida, se nos informará con la fecha, hora y lugar de celebración del arbitraje.

Previamente a la audiencia las partes sometidas contarán con la oportunidad de variar o ampliar tanto la solicitud como la contestación, y ya una vez en la audiencia las partes podrán presentar pruebas que demuestren la concurrencia efectiva de la incidencia que en el caso concreto se reclame. En cualquier caso los gastos de éstas correrán a cargo de quien las haya solicitado o a la Administración, salvo que medie mala fe.

La decisión dictada será vinculante, debiendo entonces ambas partes acatar lo emitido- el tiempo máximo para su ejecución suele ser de un mes desde la fecha de recepción de la carta-, teniendo la misma eficacia que una sentencia judicial. El laudo será enviado a nuestro domicilio así como al domicilio fiscal de Resulta irrelevante a efectos de dictar laudo la falta de comparecencia así como de inactividad de las partes la operadora por correo certificado.

2.2. ACTUACIÓN A SEGUIR EN EL CASO DE QUE LA EMPRESA NO ESTÉ ADHERIDA.

En caso de que la operadora no esté adherida al arbitraje de consumo, podemos acudir a la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, lo que da paso a la tercera vía factible para reclamar. Para ello podemos valernos de dos maneras diferentes, como serían: con firma digital en la página web www.usuarioteleco.es , o bien en una oficina física de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria.

Se puede consultar el estado de tramitaciones en la web anteriormente mencionada, aunque el Ministerio de Industria también envía cartas a nuestro domicilio cuando hay algún movimiento.

- Conformidad, en su caso, de que la resolución sea en derecho

- Documentación y escrito de solicitud por duplicado.

Disponible on- line en:

http://www.uniondeconsumidores.info/uploads/LIBRO_RECLAMACIONES_TELECO.pdf.

Si se trata de una persona física que ha acudido a las Juntas Arbitrales en el plazo de estos tres meses y el operador se niega a someterse a ellas, con dicha negativa se vuelve a abrir el plazo de tres meses para reclamar ante esta Oficina. La Oficina tiene un plazo para resolver de seis meses, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella. Esta resolución agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

VII. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO A SEGUIR ANTE LA SECRETARÍA GENERAL DEL ESTADO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (SETSI).

1. QUÉ ES LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES (OAUT).

Ya hemos puesto de manifiesto que puede ocurrir que los usuarios finales y operadores decidan no someterse a las ya explicadas JAC, o incluso que éstas no tengan potestad para conocer del asunto, como ocurre con los Servicios de Tarificación Adicional y que en otro apartado abordaremos, y ante esta tesitura surge el tercer medio de solución de controversias. Creada por el RD 1554/2004, la OAUT se erige como una de los medios esenciales que permite a los usuario de telecomunicaciones estar correctamente al tanto de cuáles son sus derechos como tales y de qué medios pueden valerse para reivindicar y defender éstos ante los operadores de redes, siendo funciones asignadas a tenor del RD 344/2012, de 10 de febrero de 2012:

- Hacerse cargo de las cuestiones que tengan que ver con los derechos de los consumidores y usuarios finales de telecomunicaciones, sobre todo en lo relativo a dar solución a los problemas que puedan surgir con las compañías telefónicas, así como facilitar información y atención al usuario de telecomunicaciones. Para poder cumplir esto, pone a nuestra disposición el teléfono 901 33 66 99, así como la página <http://www.usuarioteleco.es>, a la cual podemos hacer llegar nuestras dudas mediante correo electrónico.³⁶

-De otro lado, se encarga de iniciar y gestionar los procedimientos que tienen que ver con “*la aplicación del régimen sancionador relacionado con las redes y servicios de comunicaciones electrónicas y los servicios de tarificación adicional*”.³⁷

³⁶ Art. 5.1.r).

³⁷ Art. 5.1.s).

2. SUJETOS QUE PUEDEN ACUDIR.

Por lo establecido en el art. 55 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, la SETSI será competente para resolver el enfrentamiento entre operadores y aquellos consumidores que reúnan la condición de persona física o bien de usuario final.

Por lo expuesto, no cabe confundir el sistema arbitral de consumo, cuya actuación se extiende a los derechos de consumidores y usuarios y encuentra su estructura normativa en: (i) la Ley 60/2003, 23 de diciembre, de Arbitraje, (ii) el Real Decreto 231/2008, 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, así como también por (iii) Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Con motivo de ello, se presume que su actuación tendrá vínculo con los derechos de los consumidores y usuarios, que son los reconocidos en la LGDCYU.

Por su parte, la SETSI sólo tiene influencia para resolver acerca de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas, basándose en el Real Decreto 424/2005, cuyo procedimiento se halla regulado en la Orden ITC 1030/2007, lo que hace que se que estimen excluidas materias que nada tengan que ver con la protección propia de los usuarios finales de telecomunicaciones.

Dicho esto, esta vía a agotar estará al alcance del usuario de telecomunicaciones cuando:

- Haya transcurrido un periodo de tiempo de tres meses desde que el usuario hubiese recibido respuesta por parte de éste.
- O bien desde que hubiese expirado el plazo de un mes con el que cuentan las compañías para dar respuesta a las reclamaciones presentadas por los usuarios.

3. CÓMO PRESENTAR RECLAMACIÓN ANTE LA OAUT.

En función de si el consumidor dispone o no de firma electrónica, el modo de proceder variará. De modo que, si se dispone de dicha la reclamación puede presentarse en la página web “www.usuariosteleo.es”³⁸, en el apartado "Presentación Electrónica", debiendo rellenar el formulario online³⁹ que se nos plantea así como debiendo acreditar la documentación oportuna que se nos requiere.

De lo contrario, si carecemos de firma electrónica, disponemos de la posibilidad de mandar la reclamación a través de correo a la Oficina de Atención al Usuario a la siguiente dirección: C/

³⁸ Véase anexo 1.

³⁹ Véase anexo 2.

Capitán Haya, nº 41 28071 (Madrid), o bien haciendo entrega directa de la misma aportando el formulario de reclamación junto con la documentación correspondiente en dicha oficina.

También existe la posibilidad al tratarse de un escrito dirigido a los órganos de la Administración Pública que en virtud de la Ley artículo 38 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que, pueden presentarse:

- En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, (por ejemplo las Delegaciones y subdelegaciones del gobierno), a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso de hubiese suscrito el oportuno convenio.
- En las oficinas de Correos.

Una vez han sido realizados los trámites oportunos, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones dicta una resolución vinculante, que en caso de ser favorable al usuario, puede dar lugar a la restitución del derecho que hay sido vulnerado, o que bien puede tratarse de la devolución de cantidades indebidamente cobradas.

El plazo con el que cuenta para resolver está fijado en seis meses, a contar desde la fecha en que se presenta la reclamación ante la OAUT. Esta resolución agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

4. ÁMBITO DEL PROCEDIMIENTO.

La Oficina tendrá jurisdicción sobre los derechos específicos de los usuarios contemplados en el art. 3 de la Orden ITC/1030/2007, tales como:

- Por desavenencia ante el cobro y los conceptos de la factura recibida.
- Por negativa o tardanza en lo que respecta al establecimiento de la línea de teléfono fijo.
- Por negativa o tardanza del operador en solventar la baja del servicio contratado.
- Por negativa o tardanza en realizar la portabilidad de número o en la selección de operador.
- Por contratar ajustes o cambios que no hayan sido solicitados por el usuario.
- Por menoscabo o suspensión del servicio.
- Por no cumplir con las ofertas acordadas por el operador.
- Por no cumplir con el derecho de desconexión.
- En cuestiones de “*depósitos de garantía del servicio telefónico fijo*”.
- Por no comunicar las variaciones contractuales realizadas.

-Por cualquier otro problema que tenga relación con los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril y su normativa de desarrollo.

En cualquier caso, estas materias se configuran como una lista tasada y consecuentemente cerrada, siendo el art 3.2 de la Orden ITC/1030/2007, el que engloba cuales quedan excluidas, como serían:

- Problemas de los que se ocupan los tribunales o junta arbitral.
- En cuanto al sector legislativo de consumo, en lo referente a engaño en la publicidad así como cláusulas abusivas.
- A la hora de dictaminar una solución no podrá hablar de daños y perjuicios, es decir, no hay cabida a su verificación.
- En cuanto a protección de datos, su potestad no alcanza ni a la incorporación en registro de morosos, spam, llamadas molestas o la transmisión de datos.
- En último lugar, en lo concerniente a adquisición de equipos, lo que significa que no podrá actuar sobre penalizaciones asociadas a teléfonos, garantías entre otras.

VIII. LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.

1. ¿QUÉ SON LOS STA?

Seguindo la ley, los servicios de tarificación adicional, se conceptúan como aquellos que al marcar conllevan la utilización de números compuestos por códigos de tres cifras concretos, los cuales ocasionan una tarifa económica para el que realiza la llamada, el consumidor, siendo ésta mayor a la que correspondería a un servicio telefónico normal.

Por tanto, el consumidor que llama, está pagando un coste añadido a favor del prestador, y todo como consecuencia de a cambio ser destinatario de un servicio consistente en información, comunicación o cualquier otra categoría, pero en cualquier caso estas prestaciones no constituyen servicios de telecomunicaciones.

2. NORMATIVA BÁSICA.

Su delimitación puede consultarse en la Orden PRE/361/2002, así como en la Orden ITC/308/2008 de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia, e igualmente en sus Códigos de conducta correspondientes.

Dicha Orden, ofrece un refuerzo a la protección del usuario en torno a un servicio que dentro del sector de las telecomunicaciones es el que más problemas despierta, algo que se logra al permitir la solicitud de dicho servicio tan sólo mediante la marcación del número en el terminal móvil, de tal forma que no hay posibilidad de emplear medios alternativos como cauce para su contratación como Internet, estando estrictamente prohibida la marcación automática.

2.1. LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA.

Los códigos de conducta, consisten en un conjunto de normas encaminadas a salvaguardar los derechos de los sujetos consumidores y usuarios que hagan uso de este servicio tan particular, y de hecho, la redacción de éstas se dirige particularmente a preservar los derechos de grupos que pueden resultar especialmente inermes, como lo son las personas discapacitadas, los menores de edad o los ancianos.

Destaca sin dudas su naturaleza vinculante, lo cual da lugar a que queden supeditados a éstos los propios prestadores del servicio y también los operadores de red, hasta el punto de que el código de conducta debe de incluirse en el contrato entre estas dos partes , con su oportuno manifiesto de aceptación, así como una sumisión expresa a las disposiciones contenidas en dicho Código de Conducta, pues de lo contrario, en caso de producirse un incumplimiento reiterado de dichas disposiciones el operador está obligado a resolver el contrato.

3. CLASES.

La ley alude a distintas clases de Servicios de Tarificación Adicional, las cuales varían en atención al número que se use para solicitar dicho servicio, de modo que será el número el que nos señale el tipo de servicio que podemos instar y el coste que nos supondrá. Independientemente de la modalidad ante las que nos situemos, las cuales vamos a conocer en el siguiente punto, a ambas se les aplica por igual la Carta de los Derechos de los Usuarios. Encontramos por tanto:

3.1. SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL DE VOZ.

Coexiste una dualidad normativa, ya que se encuentran reglados tanto en la Orden PRE/361/2002, como en el Código de conducta de los servicios de tarificación adicional de voz.

Las cifras numéricas empleadas para formar los códigos son: (i) 803, (ii) 806, (iii) 807, y (iv) el 905. A continuación vamos a desglosar que servicio ofertan cada uno de ellos por separado.

- En efecto, el código 803 está destinado a la prestación de servicios dirigidos al público adulto por su carga erótica o pornográfica, y además también a los que afecten a valores u opiniones de índole ética, moral religiosa o ideológica.
- Código 806, que engloba lo que podría calificarse de sector de ocio y entretenimiento cuya finalidad no es otra que la de promover la diversión y el entretenimiento entre los usuarios englobando desde juegos a concursos. También se incluye dentro del 806, la prestación de servicios calificados como esotéricos, la astrología o los videntes.
- El 807, al que pertenecen prestaciones de servicios de expertos profesionales y artísticos que exigen estar colegiados o bien disponer de una acreditación homologada. De esta forma, quedan contenidos también, los servicios de información de las Administraciones Públicas u organismos públicos vinculados a ellas, así como de otras instituciones con fines de interés social.

3.2. SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL PRESTADOS SOBRE SISTEMAS DE DATOS.

Ésta segunda categoría se caracteriza por el empleo de tres cifras, seguido entre paréntesis de una cuarta más que será la que sirva como referencia para saber el servicio ante el que nos hallamos, siendo éstas:

- Códigos 907(0), 907(1), 907(2), 907(3), 907(4): Estos números nos indican servicios de categoría profesional, de ocio e incluso entretenimiento.
- Códigos 907(5), 907(6), 907(7), 907(8), 907(9): donde se ofrecen servicios para mayores de edad.

En el caso de los servicios prestados sobre sistema de datos, sí que existen barreras que impiden que cualquier colectivo de los consumidores pueda acceder sin problema alguno, de modo que se forja así un veto a la entrada libre sin restricción alguna.

Con motivo de esto, los que se muestren interesados en los servicios que corresponden a los números 907 y 803, 806 y 807, estando los tres últimos sucedidos por el 6, 7, 8 ó 9, tendrán que requerirlo expresamente al operador. En cualquier caso, todos estos suponen un desembolso de una cantidad mayor, y en el caso del código 907 éste se aplicará sobre servicios de datos, o lo que es lo mismo de acceso a Internet.

En el caso de las llamadas, su precio rondará desde menos de 0,35 euros/min. hasta más de 3,45 euros/min, y la variación del coste se encontrará sujeto al medio desde el que se llama, pues dependerá de si se realiza desde un teléfono fijo o desde uno móvil, del horario o del día de la semana y de la cuarta cifra, pero sea como sea existen unos tiempos fijados por la normativa que han de ser respetados, los que podemos resumir de la siguiente forma:

Bajo ningún concepto, alguno de estos servicios puede sobrepasar los 30 minutos, y en el caso de los sorteos se fija en cinco minutos el tiempo máximo permitido, mientras que en lo que respecta a los servicios de la infancia o juventud, la llamada no podrá superar los 8 minutos. Sea como fuere, una vez se alcanza el tiempo previsto como máximo éste debe ser detenido por el que presta tal servicio.

4. DERECHOS DE LOS QUE DISPONEN LOS USUARIOS DE STA.

En este sentido, el usuario que así lo desee tiene derecho a pedir la interrupción del servicio, de modo que el operador tiene que hacer caso a la petición, respetando el periodo fijado de como máximo diez días, en cuyo caso, de ser sobrepasado, el operador tendrá que hacer frente económicamente como consecuencia de las llamadas que pudiesen realizarse, al no haberse obstaculizado la realización de éstas desde la línea telefónica en cuestión.

Asimismo, no podrá el operador de red interrumpir el uso del servicio telefónico, cuando el usuario no esté de acuerdo con las llamadas realizadas a los STA siempre que abone el resto de la factura.

En último instancia, aclarar que el usuario también dispone del derecho de que en su factura se recoja un desglose de la cantidad a pagar por solicitar el STA.

Estos podría decirse que son derechos generales de los que disponen todos los usuarios de los STA, ahora bien, dentro del derecho de información, existe la posibilidad de conocer acerca de una serie de datos en que en función del tipo de STA que se solicite.

5. RECLAMACIÓN ANTE LOS STA.

A pesar de los derechos con los que cuentan los usuarios de estos servicios, estos constituyen fuente de reclamaciones constantes, motivo por lo que el legislador, se ha visto empujado a prever unos mecanismos que permitan salvaguardar los mismos y para colateralmente asegurarse de evitar fraudes y abusos.

La respuesta para dar solución a los problemas que puedan acaecer en este terreno nos la ofrece la SETSI o bien la vía judicial.

En el caso de la SETSI, fue gracias al RD 424/2005 cuando a partir de ahí fue declarada competente, ya que como son servicios de telecomunicaciones esto propiciaba su falta de potestad para actuar, encargándose en la actualidad de gestionar y diligenciar las denuncias que tengan que ver con la falta de ejecución de las conductas englobadas en los Códigos de Conducta, siendo función asignada de la Comisión de Servicios de Tarificación Adicional patrocinar decisiones que hayan de adoptarse necesariamente. En el momento en que la

Comisión tenga constancia de la denuncia, ésta se encargará de redactar una memoria donde se incluyan las partes que conforman el contrato de comunicaciones electrónicas y las infracciones que motivan la denuncia presentada.

El lugar al que han de dirigirse las denuncias a las que nos referimos deben entregarse en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información⁴⁰ en la C/ Capitán Haya nº 41 - 28071 (Madrid), o bien mediante alguna de los mecanismos previstos en el artículo 38 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Con posterioridad al informe al que hacíamos alusión, será la Secretaría General de Telecomunicaciones la que entrará a hacer una valoración de los hechos y quien siguiendo lo estipulado en los Códigos de conducta emitirá un dictamen.

Es importante no olvidar, que si en el supuesto de que la queja de la que hablamos se fundamenta en falta de conformidad concerniente a la factura fruto de haber solicitado los STA, las vías a seguir serán las que ya hemos mencionado, pues no es lo mismo presentar una denuncia que una queja.

6. BREVE MENCIÓN A LOS STA EN SMS Y MMS PREMIUM.

Consistentes en mandar mensajes que llevan aparejados un coste específico superior a los normales, - al igual que ocurre con las llamadas- , su envío desencadenan la bajada de juegos y melodías para disponer de éstos y usarlos en el dispositivo móvil, estando estos SMS o MMS afectos también a la participación de sorteos o concursos anunciados en televisión.

En concreto su modalidad responde a tres clases:

- Servicios de suscripción: requieren darse de alta por medio de un SMS o bien mediante una página web, donde como contraprestación adquieres un contenido, entre los que figuran los arriba señalados. En cualquier caso, como consecuencia se produce la recepción de SMS que de manera periódica llevan ligados un coste, el cual figura en la factura de la compañía con la que formalizaste el contrato, y todo pese a que resulte una prestación externa a la misma.
- Pago por evento: a diferencia del servicio anterior, éste se adquiere al mandar un SMS para sorteos, información de contenidos, etc. El cobro que se lleva a cabo responde a cada mensaje mandado.

⁴⁰ En el caso de nuestra provincia, esta tiene su ubicación en el Paseo de la Estación, 13, 7ª planta, teléfono 953 24 53 40.

- Chat: consistente en mantener una conversación con el proveedor del servicio, e igualmente se factura por cada mensaje enviado como en el caso del pago por evento.

Sea como sea, sin importar el servicio que solicitemos, en nuestra factura ha de constar como lo que son, bajo el enunciado de Servicios Premium de tarificación adicional, apareciendo también el CIF de la empresa, el nombre del tercero y la fecha y hora exacta.

Como ya ocurría con las llamadas, es común también a los SMS y MMS que los que sean usuarios de estos servicios, cuenten con el derecho a pedir a su compañía telefónica la interrupción de estos, bajo consecuencia de que, ante la falta de acatar tal decisión en diez días desde que se solicitó la desconexión por parte del usuario contratante sea la propia empresa la que se haga cargo del coste de tales servicios.

Su control normativo se sujeta a la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia.

CONCLUSIONES

I. Primera. El objeto principal de este trabajo es tratar de aportar un poco de luz y dilucidar de la manera más clara y sencilla los pasos a seguir en caso de que un usuario de telecomunicaciones tenga alguna controversia con un operador, y hacer conocer la normativa reguladora y aplicable a tales supuestos. Para ello, deviene clave conocer el catálogo de derechos que asisten a los usuarios de estos servicios y quién es usuario de los mismos. Resulta frecuente encontrar situaciones de falta de armonía con las compañías telefónicas, y la indefensión de la que muchas veces nos aquejamos, a mi juicio, se debe a la falta de conocimiento e incluso me atrevería a decir de desconocimiento total acerca del área en la que nos movemos, lo que desencadena que nunca sepamos con certeza a dónde acudir, y que no podamos defender con arrojo y con todas las de la ley nuestros derechos reconocidos.

Por tanto, tan importante es tener unos derechos que nos protejan, como conocer el contenido y alcance de éstos para poder desempeñarlos, pues resulta una tarea árdua ordenar la normativa aplicable a esta materia, por su dispersión, y estudiar los diferentes mecanismos de resolución de controversias en este sector que ofrece la normativa aplicable.

II. Segunda. Tras estudiar el tema, quería señalar, que el sector de las telecomunicaciones en la actualidad es uno de los que mayores quejas y reclamaciones reciben.

Quizá, éste constituya uno de los motivos por los que la normativa aplicable prevé varios dispositivos que permitan eludir y excluir la vía judicial como solución única y exclusiva a un conflicto, pues el colapso dada la cantidad de protestas, sería enorme y paralelamente, la solución a las mismas dados los trámites burocráticos harían que el tiempo de espera se tornase excesivo, pues entiendo que también constituye objetivo de estas vías reconocidas por la LGTel, el agilizar los procedimientos y ofrecer una respuesta rápida al usuario, sobre un servicio que no olvidemos se ha convertido indispensable en nuestra vida cotidiana.

III. Tercera. Como ha quedado puesto de manifiesto, ante una controversia con el operador de telecomunicaciones, el usuario está obligado, en primer término, a acudir al servicio especializado de atención al cliente. A mi juicio, este primer paso obligatorio trata de atajar el litigio y que no llegue a sede judicial, considero que no es puesto en práctica de la mejor manera, ya que con asiduidad podemos ver que muchas veces los *call center* son llevados por medio automáticos que muchas veces dificultan poner en conocimiento nuestro problema sin obstáculos, (a pesar de que sea el RD SUT y carta de Derecho los que prevén la posibilidad

de que pueda efectuarse esta primera queja a los operadores telefónicamente y que el usuario tiene derecho a que se le dé un localizador con el número de registro de su queja, como si acudiera a una oficina del operador) a lo que habría que añadir las llamadas incesantes que estas plataformas pueden llegar a realizar a lo largo de un día con la finalidad de hacernos conocer las ofertas comerciales, quebrantando incluso la barrera de los códigos de buenas prácticas, donde se fijan que no sea posible realizar una llamada a un mismo número de teléfono durante tres meses, límite que no respetan evidentemente y sobrepasan con creces. Por esto, aunque se intente atajar soluciones con un primer paso obligatoria, , desde mi percepción el remedio pasa por hacer cambios a mejor en cuanto a prestación del servicio, atajar de raíz los problemas coloquialmente hablando.

IV. Cuarta. Por otro lado, son apreciables los esfuerzos y el interés del legislador de que los usuarios encuentren un mayor refuerzo de sus derechos y de su figura, que con el tiempo han sido aumentados, aunque no ha corrido la misma suerte el progreso de la protección de estos. En ocasiones, las compañías telefónicas a la hora de solventar una queja, muchas veces certifican lo que podríamos calificar de arreglo “parche”, y es que la contestación ofrecida ante el dilema en cuestión, pasa por ser, lejos de un perfeccionamiento real de la prestación del servicio por el que se contrata, una modificación que experimenta mejoría a efectos económicos y no casuísticos, algo que nos conduce a una apreciable falta de igualdad entre los usuarios. Asistimos así a un trato preferente de las compañías alrededor de un colectivo concreto y determinado, aquel que reclama amenazando con su posible abandono de la compañía telefónica.

V. Quinta. Teniendo claro el empeño denotado por la LGTel 2014 vigente de ofrecer una mejora en el terreno de protección de usuarios, no podemos pasar por alto el hecho tan contradictorio de que, persiguiéndose este interés, la propia califique en su art.78.11 LGTel, de *infracción leve* la conculcación de los derechos de los consumidores, algo que resulta cuanto menos llamativo, ya que entiendo que, es una incoherencia de la norma en sí misma, tratar de promover un refuerzo de la protección cuando ni siquiera esto lleva ligado conceptualmente a tal conducta de algo más que leve.

VI. Sexta. Por último, me ha llamado la atención la labor esencial de Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía (FACUA) y Unión de Consumidores de España (UCE), organizaciones que mediante sus guías de derechos y servicio al usuario y

consumido, se alzan como herramienta a nuestro alcance en Internet, donde de manera clara nos muestran nuestras posibilidades de actuación, facilitándonos la comprensión de un sector que, si por algo se caracteriza es por ser muy técnico y por estar aglutinado por un abanico de normativa que muchas veces, puede conducirnos a confusiones, por lo que destaco su utilidad.

BIBLIOGRAFÍA

Autores

Álvarez Hernando, J., (2005), “Tarificación adicional, ¿servicio o fraude?”, *Lex Nova, la revista*, Enero/ Marzo, Thomson Reuters, pp. 28-32.

Carlón Ruiz, M. (2015), “Las obligaciones de Servicio Público: En especial, el Servicio Universal de Telecomunicaciones”, *Derecho de las telecomunicaciones*, Aranzadi, p.594

Ceba Vega, J. (2014/2015), “La protección de los usuarios en el Derecho de las Telecomunicaciones”, *Trabajo final de grado*, Universitat Autònoma de Barcelona. Disponible on-line: https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2015/132990/TFG_jcebavega.pdf.

Checa Bravo, J., (2012), “Los Servicios de Tarificación Adicional (Prefijos 803/806/807/907)”, Tesis doctoral, UNED.

De la Quadra-Salcedo, T. (2015) “El nuevo marco de las telecomunicaciones: Significado y perspectivas”, *Derecho de las telecomunicaciones*, Aranzadi, p.55.

Feijóo, Gómez y Rojo (2006), “Competencia en el Sector de las Telecomunicaciones: Evolución de la regulación europea y análisis crítico del marco actual”, *Revista Economistas*, nº 832, Madrid, pp. 89-103.

Maillo González-Orús, J., (2005), “Servicios de Interés general y artículo 86 del Tratado CE: Una visión evolutiva”, *Instituto de Estudios Europeos de la Universidad San Pablo- CEU* nº1, Madrid. Disponible on-line: <http://www.ceu.es/idee>.

Martínez Tormo, J., “La Ley de Ordenación de las Telecomunicaciones y el Mercado Común Europeo” pp. 19-26. Disponible on-line: dialnet.es

Mendoza Losana, A.I, (2011)“Nueve preguntas claves sobre la contratación de servicios de telecomunicaciones por vía telefónica”, *Centro de estudios de consumo*, Universidad de Castilla la Mancha. Disponible on-line: www.uclm.es/centro/cesco

Mendoza Losana, A.I., (2007), “Telecomunicaciones, ¿sector sin ley?”, *Centro de estudios de consumo*, Universidad de Castilla la Mancha. Disponible on-line: www.uclm.es/centro/cesco.

Montero Pascual J.J., (2004), “Las Telecomunicaciones: Servicios de Interés General”, *Revista de Derecho de la Unión Europea* nº7, pp. 235-256.
Disponible on-line: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1961022>.

González García, J. (2015), “Protección de los usuarios de las comunicaciones electrónicas”, *Derecho de las telecomunicaciones*, Aranzadi, p.698-716.

González-Varas Ibáñez, S. (2004), “Valoración Crítica del sistema de Servicio Universal y de liberalización”, *Revista de Administración Pública*, nº 164, pp.253-270.

Pásaro Méndez, I., (2007), “El arbitraje en el sector de las telecomunicaciones”, *Ensayo*, Madrid. Disponible on-line: www.abogadocoruna.com

Pensado Seijas, A., (2015) “Regulación actual de las antenas de telefonía móvil: de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, a la Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones”, *Revista Jurídica de Castilla y León* nº36, pp.1- 45.

Pérez, D. (2015), “Breve reseña sobre la Ley española 9/2014, General de Telecomunicaciones”, en *Revista de Derecho Administrativo* nº14, pp. 259-277.
Disponible on-line: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5277374>.

Rodríguez- Arana Muñoz, J., “Sobre el servicio universal en material de telecomunicaciones”, *Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM*, pp. 601-609.

Sanz Gil, J.J., (2012), Europa 2020, “La estrategia europea para un crecimiento sostenible”, ECSA- Spain’s Working Papers, Madrid.

Páginas webs.

Acuerdo por el que se emite informe preceptivo a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información relativo a la determinación de las zonas geográficas y elementos integrantes del Servicio Universal.

Fuente: https://www.cnmc.es/Portals/0/Ficheros/Telecomunicaciones/Resoluciones/2016/1603_Marzo/20160301_INF-DTSA-005-16.PDF.

Agenda digital para Europa.

Fuente:

http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/es/digital_agenda_es.pdf.

http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/es/FTU_5.9.3.pdf.

Comentario a la nueva Ley de Telecomunicaciones.

Fuente: http://www.garrigues.com/es_ES/noticia/comentario-telecomunicaciones-media-1-2014. ¿Cómo puede reclamar un consumidor a una compañía telefónica? ¿Y un empresario, profesional o persona jurídica? La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones. Teléfonos.

Fuente:

http://www.aytojaen.es/portal/p_20_contenedor1.jsp?seccion=s_fdes_d4_v2.jsp&contenido=2851&tipo=6&nivel=1400&layout=p_20_contenedor1.jsp&codResi=1&codMenu=196&codMenuPN=4&codMenuSN=100&codMenuTN=197.

Derechos de los consumidores de comunicaciones electrónicas: Curso sobre el funcionamiento de los servicios de atención al cliente de las empresas de telefonía y de acceso a Internet.

Fuente: http://www.diba.cat/documents/167269/2665618/20151105_SETSI.pdf/4b468d3e-a85d-4cd4-af47-9cc9ea4c421b.

El usuario antes las telecomunicaciones.

Fuente: <http://www.facua.org/es/guia.php?Id=131>.

Defensor del pueblo: Estudio sobre Telecomunicaciones: demandas y necesidades de los ciudadanos.

Fuente: <https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2015/05/2014-07-Estudio-sobre-telecomunicaciones-demandas-y-necesidades-de-los-ciudadanos.pdf>.

Formulario presentación de reclamaciones de usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Fuente: http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_10230_1.pdf.

Guía de los derechos de los usuarios, Unión de consumidores de España.

Fuente: http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_11463_1.pdf.

Informe sobre el proyecto de Orden por la que se modifica la Orden PRE/361/2002, relativa a los derechos de los usuarios y a los Servicios de Tarificación Adicional.

Fuente:

https://www.cnmc.es/Portals/0/Ficheros/Telecomunicaciones/Resoluciones/2014/Septiembre/140923_Informe%20IPN-DTSA-1461-14-Orden%20Tarificaci%C3%B3n%20Adicional.pdf.

Instrucciones para la presentación de reclamaciones para usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Fuente: http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_10231_1.pdf.

Libro Verde sobre la convergencia de las telecomunicaciones, los medios de comunicación y las tecnologías de la información

Fuente:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV%3A124165>.

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-97-1073_es.pdf.

MINETUR, Telecomunicaciones y sociedad de la información.

Fuente: <http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Paginas/index.aspx>.

Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

Fuente: <http://www.usuariostelego.gob.es/Paginas/Index.aspx>.

Operadoras de telecomunicaciones adheridas al sistema arbitral de consumo.

Fuente: http://www.aytojaen.es/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/10_1030_1.pdf.

Servicios de tarificación adicional.

Fuente: <http://www.facua.org/es/guia.php?Id=131&capitulo=1185>.

SMS Premium, qué son y cómo aparecen en mi factura.

Fuente: <https://www.vodafoneayuda.es/2014/12/sms-premium-que-son-y-como-aparecen-en-mi-factura/>

Legislación.

Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones.

Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, por la que se modifica la Orden PRE/361/2002, de 14 febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del Título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones.

Orden PRE/531/2007, de 5 de marzo, por la que se publica el Acuerdo de la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, de 25 de enero de 2007, por el que se aprueban las condiciones para garantizar la asequibilidad de las ofertas aplicables a los servicios incluidos en el servicio universal.

Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores

Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

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.

Real Decreto 726/2011, de 20 de mayo, por el que se modifica el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

ANEXOS

Anexo 1.



INSTRUCCIONES PARA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES PARA USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Quién puede presentar una reclamación ante la OAUT

Los usuarios de telecomunicaciones pueden presentar una reclamación cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados. Según Real Decreto Ley 13/2012, de 30 de marzo, por el que se modifica el artículo 38 de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones, de 3 de noviembre, desde el 1 de abril de 2012 las personas jurídicas y empresas quedan excluidas del procedimiento de reclamación ante la Oficina.

Para poder presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al usuario de Telecomunicaciones (OAUT) es preciso que el usuario haya reclamado previamente ante su operador. Si la respuesta del operador no ha sido satisfactoria o no se recibe contestación del mismo en el plazo de un mes, los usuarios tienen derecho a reclamar ante la OAUT.

Sobre qué se puede reclamar

Los usuarios pueden reclamar sobre las siguientes cuestiones:

- Disconformidad con la factura recibida
- Cambio de operador no solicitado
- Negativa de alta o de baja por su operador
- Incumplimiento de ofertas por el operador
- Negativa a la portabilidad de número
- Baja no solicitada
- Preselección no solicitada
- Averías o interrupciones del servicio

Las reclamaciones podrán tratar sobre cualquier servicio de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil y acceso a Internet). La resolución emitida tendrá carácter vinculante tanto para el reclamante como para el operador.

Cómo presentar una reclamación ante la OAUT

Los ciudadanos que dispongan de **firma electrónica** pueden presentar sus reclamaciones por **vía telemática**, a través de la página web "www.usuarioteleco.es", en el apartado "Presentación Electrónica", cumplimentando el **formulario online** y adjuntando la **documentación correspondiente**.

Si no se dispone de firma electrónica, **es posible enviar las reclamaciones por correo** a la Oficina de Atención al Usuario a la dirección **C/ Capitán Haya, nº 41 28071 (Madrid)**, o entregarlas directamente en dicha oficina, cumplimentando el formulario de reclamación junto con la documentación correspondiente. También es posible, según establece el artículo 38 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas pueden presentarse:

- En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, (por ejemplo las Delegaciones y subdelegaciones del gobierno), a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso de hubiese suscrito el oportuno convenio.
- En las oficinas de Correos.

Cómo cumplimentar el formulario de reclamación

Para presentar una reclamación es necesario cumplimentar todos los campos del formulario debidamente firmado y adjuntar copia legible de cualquier documento que respalde la información sobre su petición/escrito.

El apartado "Datos de Identificación del representante" solamente deberá ser cumplimentado en aquellos supuestos en que la persona que presenta la reclamación no sea el titular de la línea/servicio afectado. En este caso, será necesario adjuntar una autorización expresa y firmada del afectado para que el representante pueda presentar la reclamación en su nombre.

Para cualquier información adicional sobre el procedimiento de reclamaciones le rogamos que visite nuestra página web www.usuarioteleco.es o se ponga en contacto con nosotros a través de los siguientes teléfonos: 901 33 66 99 o 968 01 03 62.



FORMULARIO PRESENTACIÓN RECLAMACIONES DE USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Por favor, marque si se trata de una Reclamación Inicial o de Documentación Adicional sobre una Reclamación Abierta, y en este caso el número de reclamación.

☐

Reclamación Inicial

☐

Documentación Adicional

RC

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

NIF/NIE: -

Nombre

Apellidos

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE (completar en caso de ser diferente al reclamante)

NIF/NIE: -

Nombre

Apellidos

3. DATOS RELATIVOS A LA NOTIFICACIÓN (necesarios para las comunicaciones que se le remitan)

Domicilio de notificación (Tipo de vía, nombre de calle, número, piso...):

Localidad:

C.P.:

Provincia:

Teléfono de contacto:

Correo Electrónico:

4. DATOS RELATIVOS A LA RECLAMACIÓN

Operador(es) Reclamado(s):

Teléfono sobre el cual se reclama: