

REGIMEN DE LAS TELECOMUNICACIONES: APLICACIÓN DEL ARBITRAJE DE CONSUMO COMO FORMULA DE SOLUCION DE CONFLICTOS EXTRAJUDICIAL

Luis Gutierrez SANJUAN

Telecommunication Regim. Applications of Consumer Arbitration as a Formula of Court Dispute Resolution (Abstract)

The increasing use of mandatory arbitration provisions in consumer contracts has led to an ongoing debate about consumer rights. Although in theory the potentially short process, low costs and party control over the choice of the decisionmaker suggest that consumer arbitration should benefit both businesses and consumers, many consumer advocates argue that the benefits are one-sided. The debate persists because there are plausible arguments on both sides.

Keywords: increasing use, arbitration, consumer contracts, debate, potentially short process, party control, argument

Indice

Capitulo 1.- Antecedentes

Capitulo 2.- Arbitraje como sistema extrajudicial de solución de conflictos

2.1. La regulación del sistema arbitral: rd 636/1993 versus rd 231/2008.

A) necesidad de la reforma.

B) principales novedades y su aplicación.

B.1. Diferenciación normativa.

B.2. Organización del sistema arbitral de consumo.

B.3. Designación de los árbitros en el procedimiento arbitral.

B.4. El árbitro único y el arbitraje colectivo.

B.5. El arbitraje electrónico.

B.6. La reconvencción.

B.7. La motivación y plazo de los laudos.

- 2.2.- Los colegios arbitrales
- 2.4.- Coste del procedimiento.

Capítulo 3.- Sistema de adhesión de las sociedades mercantiles

- A) sociedades adheridas en el sector
- B) las opas limitadas.
- C) impulso de la adhesión.

Capítulo 4.- Sistema legal de las telecomunicaciones.

Capítulo 5.- Reclamaciones más importantes planteadas y decisiones arbitrales.

- 5.1. El servicio universal
- 5.2. La información facilitada por los operadores.
 - A) ofertas cambiantes.
 - B) omisión de información e información errónea.
- 5.3. Servicios telefónicos de tarificación adicional
- 5.4. El prefijo 905.
- 5.5. Los servicios premium y de alerta.
- 5.6. El servicio de internet.

Capítulo 6.- Conclusiones.

1.- ANTECEDENTES

Transcurrido un tiempo en España, éste se ha resuelto en conflictos gracias a la ejecutividad, que en ocasiones, la de asistencia jurídica burocráticos sin re-

La vertiginosa evolución de los ámbitos de la Información, ha con-secuentemente de las telecomunicaciones cada vez mayor de los ciudadanos, es de mayor cobertura de un conjunto de desarrollo de la S y entre las Comu por el Gobierno e de Medidas de In conjunto de medio el acceso de los ci

La Ley 32/ en adelante, LGT regulador de las 2002/21/CE, rela

Esta impor las telecomunicac

1 BOE núm. 312
2 BOE núm. 150

1.- ANTECEDENTES

Transcurridos 15 años desde el nacimiento del arbitraje de consumo en España, éste se ha mostrado como un sistema eficaz para la solución de conflictos gracias a sus principios inspiradores: gratuidad, rapidez, sencillez y ejecutividad, que lo convierten en la mejor alternativa frente a la vía judicial y en ocasiones, la única. De esta manera, se evitan los costes procesales y de asistencia jurídica, la lentitud de la justicia y los engorrosos trámites burocráticos sin renunciar a la fuerza propia de una sentencia.

La vertiginosa incorporación de las Nuevas Tecnologías en todos los ámbitos de la sociedad del siglo XXI, conocida como la Sociedad de la Información, ha supuesto la adopción de nuevos hábitos de consumo y consecuentemente nuevos conflictos, especialmente en el ámbito de las telecomunicaciones. Nuestra pertenencia a la Unión Europea y la necesidad cada vez mayor de agilizar las comunicaciones permitiendo el acceso a todos los ciudadanos, especialmente a las personas con discapacidad, dando una mayor cobertura al comercio electrónico ha hecho necesario la adopción de un conjunto de medidas que se enmarcan en el Plan 2006-2010 para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de convergencia con Europa entre las Comunidades y Ciudades Autónomas (Plan Avanza), aprobado por el Gobierno en noviembre de 2005. La Ley 56/2007 de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información¹ se enmarca en el conjunto de medidas de este Plan. Ya la Ley 11/2007², de 22 de junio, permite el acceso de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en adelante, LGTel-, traspone al ordenamiento español el marco comunitario regulador de las comunicaciones electrónicas, integrado por la Directiva 2002/21/CE, relativa a un marco

Esta importancia está siendo especialmente relevante en el sector de las telecomunicaciones sector en el que el volumen de reclamaciones alcanza

¹ BOE núm. 312, de 29 de diciembre de 2007.

² BOE núm. 150, de 23 de junio de 2007.

el 48'9%³. En la actualidad el número de teléfonos móviles supera incluso el de teléfonos fijos, la penetración de internet es cada vez mayor y continúa en aumento. Todo esto, unido a las características inherentes al funcionamiento de este tipo de tecnología – cómo sabemos que realmente se han comprobado las líneas y que no se trata de un problema técnico -, el continuo cambio de este tipo de tecnología – terminales, software... - crea todavía una mayor desconfianza, dando lugar a la correspondiente reclamación. Además, la deficiente calidad del Servicio de Atención al Cliente, facilitando información en muchos casos incorrecta o incompleta, sin ofrecer solución alguna a los reclamantes, favorece que éstos busquen soluciones alternativas a sus conflictos.

2. ARBITRAJE COMO SISTEMA EXTRAJUDICIAL DE SOLUCION DE CONFLICTOS

2.1. LA REGULACION DEL SISTEMA ARBITRAL: RD 636/1993 VERSUS RD 231/2008.

A) NECESIDAD DE LA REFORMA.

Después de 15 años de aplicación ejemplar del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y después de haber sido reformada la normativa en defensa de los consumidores y la Ley de Arbitraje que daba sustento a esta norma, se hacía necesaria una nueva regulación. La normativa que regulaba el Sistema Arbitral de Consumo había sido dictada con la puesta en marcha de este sistema arbitral, por lo que adolecía de las carencias típicas de la implantación de una nueva institución y había quedado obsoleta, requiriéndose una nueva norma que diera sustento a la situación actual.

La sucesión de reformas comienza con la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje derogada por la nueva Ley 60/2003, de 26 de diciembre, de Arbitraje⁴, a la que siguió la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios⁵, posteriormente refundida por

3 Memoria del Sistema Arbitral de Consumo 2007, gráfico 20, Instituto Nacional de Consumo, www.msc.es

4 BOE núm. 309, de 26 de diciembre de 2003.

5 BOE núm. 312, de 30 de diciembre de 2006.

el Real Decreto 1/20...
Disposición final sex...
dictará una nueva reg...
Nacional de Consum...
elaborando varios bor...
grupo de trabajo de ar...
de 15 de febrero⁶, que...
transitorias, una Dis...
introduciendo novedo...

B) PRINCIPAL

El Real Decreto...
Sistema Arbitral de...
arbitraje de consumo...
excesivas, unidireccion...
derecho.

A continuación s...
introducidas por el Re...
pueden derivar de su ap...

B.1. DIFERENC

Por primera vez...
consumo propiamente d...
de las Juntas Arbitrales...
hacia referencia a la reg...
conjunto. El arbitraje d...
231/2008 y, supletoria...
aplicación a la activida...
de carácter administra...
expresamente en esta no...
Jurídico de las Administ...

6 BOE núm. 48, de 25 d

7 El artículo 3 del Real D

el Real Decreto 1/2007, que se hace eco de la necesidad de la reforma en su Disposición final sexta al establecer que el Gobierno en el plazo de un año dictará una nueva regulación del Sistema Arbitral de Consumo. El Instituto Nacional de Consumo lleva años trabajando en esta reforma normativa, elaborando varios borradores que han sufrido diversas modificaciones por el grupo de trabajo de arbitraje para, finalmente dictar el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero⁶, que consta de sesenta y cuatro artículos, cuatro Disposiciones transitorias, una Disposición Derogatoria y cuatro Disposiciones finales, introduciendo novedosas modificaciones.

B) PRINCIPALES NOVEDADES Y SU APLICACIÓN.

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, mantiene las características esenciales del arbitraje de consumo: arbitraje voluntario, gratuito, rápido, sin formalidades excesivas, unidireccionales, y de equidad, salvo que se pacte el arbitraje en derecho.

A continuación se realizará una exposición de las principales novedades introducidas por el Real Decreto 231/2008 y los posibles problemas que se pueden derivar de su aplicación.

B.1. DIFERENCIACIÓN NORMATIVA.

Por primera vez se diferencia la normativa aplicable al *arbitraje de consumo* propiamente dicho y la que corresponde a la *actividad administrativa de las Juntas Arbitrales*⁷, puesto que el Real Decreto 636/1993 únicamente hacía referencia a la regulación aplicable al sistema arbitral de consumo en su conjunto. El arbitraje de consumo se rige por lo dispuesto en el Real Decreto 231/2008 y, supletoriamente por la Ley 60/2003 de Arbitraje, siendo de aplicación a la actividad de las Juntas Arbitrales de Consumo, que se califica de carácter administrativo, este nuevo Real Decreto y, en lo no previsto expresamente en esta norma, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo

⁶ BOE núm. 48, de 25 de febrero de 2008.

⁷ El artículo 3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, establece la regulación aplicable.

Común. De igual forma se hace referencia a la regulación aplicable al arbitraje electrónico y los actos realizados por vía electrónica, rigiendo este nuevo Real Decreto y, en lo no previsto expresamente, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos⁸.

B.2. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

El artículo 4 del Real Decreto 231/2008 establece que la organización del Sistema Arbitral de Consumo se realizará a través de las Juntas Arbitrales de Consumo, añadiendo novedosamente la Comisión de las Juntas Arbitrales, el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo y los órganos arbitrales, para en los artículos siguientes establecer las funciones, competencias, composición y funcionamiento de los mismos.

B.3. DESIGNACIÓN DE LOS ARBITROS EN EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

El artículo 21 del Real Decreto 231/2008 establece que la designación de los árbitros corresponde al presidente de la Junta Arbitral y se realizará por turno, entre los que figuren en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo, general o de árbitros especializados. Esta modificación acaba con los problemas de parcialidad que suscitaba el Real Decreto 636/1993 (art. 11), pues la designación se realizaba dependiendo si el consumidor presentaba la reclamación directamente ante la Junta Arbitral (el representante será el designado por la Junta Arbitral) o acudiendo previamente a una asociación de consumidores (el representante será el designado por la asociación de consumidores), y si la empresa reclamada forma parte de una organización empresarial adherida al sistema arbitral (el representante será el designado por ésta ante la Junta Arbitral) o no (será el designado de oficio por la Junta Arbitral).

B.4. EL ÁRBITRO ÚNICO Y EL ARBITRAJE COLECTIVO.

Atendiendo a criterios de racionalidad económica el legislador ha querido introducir como novedad el árbitro único y el arbitraje colectivo como

⁸ BOE núm. 150, de 23 de junio de 2007.

figuras que pretenden

El *árbitro único* bajo la denominación de asuntos cuando así lo de Consumo en aque falta de complejidad

Conviene adve consumo radica en el en el colegio arbitral, sector empresarial y generar cierta descon salvar esta posible cir puntualizando que la en ese caso, un colegi

En el capítulo V *de consumo colectivo*⁹ arbitral de consumo hayan podido lesiona afectando a un núme

En primer lugar arbitraje de consumo territorial en el que derechos hayan podi consumidores y usua la competencia corre

Se diseña un pr Presidente de la Junta de iniciación de act de consumidores rep producido la afectac ámbito territorial –

⁹ Regulado pormen

¹⁰ Artículo 57 del R

figuras que pretenden, no sólo reducir los gastos sino agilizar el sistema.

El *árbitro único*, regulado en el artículo 19 del Real Decreto 231/2008 bajo la denominación “órganos arbitrales unipersonales” conocerá de los asuntos cuando así lo acuerden las partes o el presidente de la Junta Arbitral de Consumo en aquellas controversias de cuantía inferior a 300 € y cuando la falta de complejidad del asunto así lo aconseje.

Conviene advertir que uno de los motivos del éxito del arbitraje de consumo radica en el hecho que todas las partes se sienten <<representadas>> en el colegio arbitral, al ser un árbitro del sector de los consumidores, otro del sector empresarial y un tercero, miembro de la administración, lo que podría generar cierta desconfianza cuando se trate de un único árbitro. Intentando salvar esta posible circunstancia, el precepto continúa en su segundo apartado puntualizando que las partes podrán oponerse al árbitro único designándose, en ese caso, un colegio arbitral.

En el capítulo V intitulado “Disposiciones especiales” se regula el *arbitraje de consumo colectivo*⁹ que tiene por objeto resolver en un único procedimiento arbitral de consumo los conflictos que, en base al mismo presupuesto fáctico, hayan podido lesionar los intereses colectivos de los consumidores y usuarios, afectando a un número determinado o determinable de éstos.

En primer lugar, se ha de determinar la Junta Arbitral que conocerá del arbitraje de consumo colectivo¹⁰, que será la competente en todo el ámbito territorial en el que estén domiciliados los consumidores y usuarios, cuyos derechos hayan podido verse afectados. Conforme a esto, cuando se trate de consumidores y usuarios domiciliados en más de una comunidad autónoma, la competencia corresponderá a la Junta Arbitral Nacional.

Se diseña un procedimiento que brevemente explicado es el siguiente. El Presidente de la Junta Arbitral de Consumo competente adoptará un acuerdo de iniciación de actuaciones – de oficio o a instancia de las asociaciones de consumidores representativas en el ámbito territorial en el que se haya producido la afectación de intereses o de las Juntas Arbitrales de inferior ámbito territorial – (art. 58 Real Decreto 231/2008). A continuación se

⁹ Regulado pormenorizadamente en los artículos 56 a 62 del Real Decreto 231/2008.

¹⁰ Artículo 57 del Real Decreto 231/2008.

requerirá a las empresas o profesionales reclamados para que manifiesten, en el plazo de 15 días, si aceptan someterse al arbitraje de consumo colectivo y, en su caso, propongan acuerdo conciliatorio. Si la empresa no acepta se procederá al archivo de las actuaciones.

Aceptado el arbitraje de consumo colectivo, se hará un llamamiento a los consumidores afectados¹¹ para que hagan valer sus derechos en este procedimiento arbitral. Este llamamiento se hará por un plazo de 2 meses desde su publicación y deberá contener: el acuerdo de iniciación de actuaciones del presidente, el lugar en el que los interesados podrán tener acceso a la propuesta de acuerdo conciliatorio – si la hubiere – de la empresa, y el presidente de la Junta Arbitral de Consumo designará el órgano arbitral.

La notificación de la aceptación por las empresas del arbitraje de consumo colectivo, suspende la tramitación de las solicitudes individuales de arbitraje que tengan su causa en los mismos hechos, salvo que se hayan iniciado las actuaciones del órgano arbitral, debiendo trasladarse a la Junta Arbitral competente para conocer el arbitraje colectivo en el plazo de 15 días desde la notificación de la aceptación, y también se regula la posibilidad ofrecida al empresario reclamado en una solicitud individual de arbitraje de oponer la *excepción de estar tramitándose un arbitraje colectivo*, para que el órgano arbitral se inhiba de conocer de esa solicitud individual (art. 60 Real Decreto 231/2008).

Como dice Manuel Jesús Marín López en el artículo titulado “La nueva regulación del arbitraje de consumo: el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero¹²”, parece evidente que el laudo dictado sólo afectará a los concretos consumidores que participan en ese procedimiento arbitral, bien porque han presentado su solicitud tras el llamamiento, bien porque esa solicitud estaba tramitándose de forma separada y ha sido traída al arbitraje colectivo. Por tanto, de ese laudo no podrán beneficiarse otros consumidores afectados por

11 Según el artículo 59 del Real Decreto 231/2008, este llamamiento se realizará mediante la publicación de un anuncio al efecto en el Diario Oficial que corresponda al ámbito territorial del conflicto, aunque adicionalmente el presidente de la Junta Arbitral podrá acordar otros medios para dar publicidad al llamamiento.

12 MARÍN LÓPEZ, M.J., La nueva regulación del arbitraje de consumo: el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, Diario La Ley, Nº 6905, 17 de marzo de 2008.

los mismos hechos que, concluido el arbitraje, los afectados podrán ejercer las acciones que correspondan.

B.5. EL ARBITRAJE

El arbitraje de consumo se regula desde la solicitud de arbitraje y las notificaciones de la actuación arbitral. El Real Decreto 231/2008

Este arbitraje regula la regulación de la actuación como la determinación electrónica, el lugar de notificación por las partes.

Significar o implantar este tipo de arbitraje

B.6. LA RECONVENCIÓN

Una de las acciones de reconvencción posterioridad en la actuación

De esta forma el trámite de audiencia y contestación, puede plantearse la r admisión. Se i ma materia no s

13 Si entramos en funcionamiento de la forma telemática, v

los mismos hechos, ni el laudo constituye para ellos cosa juzgada. De modo que, concluido el arbitraje colectivo mediante laudo, los demás consumidores afectados podrán iniciar los procedimientos judiciales o arbitrales que correspondan.

B.5. EL ARBITRAJE ELECTRÓNICO.

El arbitraje de consumo electrónico es aquel que se sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales (artículo 51 del Real Decreto 231/2008).

Este arbitraje se rige por el Real Decreto 231/2008 y en él se aborda la regulación de aquéllos aspectos necesarios para su funcionamiento, tales como la determinación de la Junta Arbitral competente, el uso de la firma electrónica, el lugar del arbitraje y la notificación, introduciendo la publicación edictal electrónica ante la imposibilidad de notificación en el lugar designado por las partes.

Significar que la Junta Arbitral de Consumo de Valencia fue pionera en implantar este tipo de arbitraje, que ahora se regula para el conjunto nacional¹³.

B.6. LA RECONVENCIÓN.

Una de las novedosas incorporaciones al texto legal es la figura de la reconvencción (artículo 43 del Real Decreto 231/2008), regulada con anterioridad en la Ley de Arbitraje (art. 5).

De esta forma, en cualquier momento antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvencción frente a la parte reclamante. Planteada la reconvencción, los árbitros decidirán sobre su admisión o inadmisión. Se inadmitirá y deberá ser recogido en el laudo, si versa sobre una materia no susceptible de arbitraje de consumo o si no existiera conexión

¹³ Si entramos en la página web de la Generalitat Valenciana podremos observar el funcionamiento de la aplicación. Se precisa firma digital para poder presentar la Solicitud de Arbitraje de forma telemática, www.gva.es.

entre sus pretensiones y las pretensiones de la solicitud de arbitraje. Según el profesor Marín López¹⁴, esta "conexión" debe entenderse en los mismos términos que en la Ley de enjuiciamiento civil¹⁵.

Admitida la reconvencción se otorgará un plazo de 15 días al reclamante para presentar alegaciones y, en su caso proponer prueba, procediendo a retrasar, si fuera preciso, la audiencia prevista. Este apartado puede suscitar problemas de aplicación y de retraso a las Juntas Arbitrales si por ejemplo, alguna de las partes decidiese presentar alegaciones escasos días antes de la audiencia forzando su aplazamiento, o si presentara sucesivas alegaciones generando continuos aplazamientos. Se puede dar el caso de que la empresa formule reconvencción el mismo día de la audiencia, por lo que ésta se suspenderá durante un plazo de 15 días para que el reclamante pueda formular alegaciones y proponer prueba, se tendrá que fijar nueva fecha y notificar a las partes.

Hasta ahora algunas Juntas Arbitrales venían admitiendo la reconvencción¹⁶, y la inclusión en este nuevo Real Decreto es posible que se deba a razones de economía procesal y, como medio de incentivo a la adhesión de los empresarios que podrían ver resuelta la controversia en su conjunto (evitando gastos de abogados, procurador, judiciales, etc) en un procedimiento totalmente gratuito.

B.7. MOTIVACIÓN Y PLAZO DE LOS LAUDOS.

La anterior regulación del arbitraje de consumo¹⁷ sólo exigía la motivación para el arbitraje en derecho, pero el Real Decreto 231/2008 señala sin lugar a dudas, que el laudo será en todo caso motivado (art. 48.1). Otra referencia la encontramos en el artículo 33 apartado 2º que establece que la

¹⁴ MARÍN LÓPEZ, M.J., La nueva regulación del arbitraje de consumo: el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, Diario La Ley, nº 6905, 17 de marzo de 2008.

¹⁵ El artículo 406 de la Ley de enjuiciamiento civil 1/2000, de 7 de enero, establece el contenido y forma de la reconvencción y la inadmisión de la reconvencción no conexa con la demanda y de la reconvencción implícita.

¹⁶ En este sentido, la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria venía admitiendo la reconvencción, TOMILLO URBINA, J., "Práctica Arbitral de Consumo. Selección de Laudos comentados de la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria", 2007, p. ej. Laudo arbitral de 12 de diciembre de 2005, exp. 196/05/ARB, págs. 767 y ss.

¹⁷ Artículo 16.2 del Real Decreto 636/1993.

decisión en equidad e

Esta modificación
seguridad y claridad a
Sin embargo, se plan
laudo está suficienter
anulación. Y en este
a la motivación del l
La respuesta podría s
sentencias.

Otra modificac
Real Decreto 231/200
se establece un plazo
de plazo para la des
desde el día siguiente
prórroga por decisio
partes, por un period
o recusación y para la

2.2.- LOS CO

A) LA ESPEC

La exposición
el Sistema Arbitral d
creación de colegios
apartado 4º del mism
Arbitral mantendrá
árbitros especializad
a los criterios del Co
ser resueltos por órg

Ya en el año 2

¹⁸ En este sentido,
decidirán todos los puntos

decisión en equidad en todo caso, deberá ser motivada.

Esta modificación puede tener su origen en un intento de otorgar mayor seguridad y claridad al laudo al exigir una motivación de la decisión adoptada. Sin embargo, se plantea una cuestión acerca de cuándo se considera que un laudo está suficientemente motivado, ya que podría ser objeto de acción de nulación. Y en este punto, surge una cuestión, si podríamos considerar que a la motivación del laudo se debe aplicar la motivación de las sentencias¹⁸. La respuesta podría ser una aplicación flexible de la motivación exigida a las sentencias.

Otra modificación de importancia es la incorporada en el artículo 49 del Real Decreto 231/2008 en cuanto al plazo para dictar el laudo. Por primera vez se establece un plazo para dictar el laudo y no como en la anterior regulación, de plazo para la designación del colegio arbitral. El plazo será de 6 meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral, con posibilidad de prórroga por decisión motivada del órgano arbitral, salvo oposición de las partes, por un periodo de 2 meses, y el cómputo se suspenderá por abstención o recusación y para la mediación.

2.2.- LOS COLEGIOS ARBITRALES.

A) LA ESPECIALIZACION.

La exposición de motivos del Real Decreto 231/2008 por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo apuesta por la capacitación de los árbitros, la creación de colegios sectoriales y especializados. A continuación, el artículo 16 apartado 4º del mismo texto normativo establece que el Secretario de la Junta Arbitral mantendrá actualizada la lista de árbitros acreditados y las listas de árbitros especializados acreditados para conocer los conflictos que, conforme a los criterios del Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, deban ser resueltos por órganos arbitrales especializados.

Ya en el año 2002 se crea el Colegio Arbitral de Telecomunicaciones

¹⁸ En este sentido, el artículo 218 de la Ley de enjuiciamiento civil señala que las sentencias decidirán todos los puntos litigiosos que hayan sido objeto de debate.

de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid¹⁹, que conocerá en exclusiva las solicitudes de arbitraje de consumo presentadas por consumidores y usuarios que tengan por objeto quejas y reclamaciones relacionadas con el sector de las telecomunicaciones. Esta decisión viene motivada por el hecho de que las principales empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones están adheridas al sistema arbitral, sector en el que las reclamaciones se incrementan año tras año, alcanzando en 2001 en la Comunidad de Madrid el 43% de las solicitudes presentadas. Estos datos se reflejan en todas las Comunidades Autónomas²⁰ lo que sugiere la posibilidad de creación de estos colegios en las mismas, al objeto de agilizar el sistema, rasgo inherente al arbitraje de consumo.

En esta línea se podrían alcanzar acuerdos de colaboración con colectivos especializados (técnicos) que apoyen la labor colegial con informes y dictámenes, incluso periciales. Así, se debería valorar la posibilidad de solicitar el auxilio de los técnicos de cada sector dependientes de la Administración Pública, ingeniería de telecomunicaciones, mecánica, licenciados en derecho, etc. proporcionando mayores medios de prueba a la hora de dictar resoluciones. Incluso se podría poner en marcha un proyecto piloto de prácticas de alumnos universitarios de últimos cursos que presten sus conocimientos en la realización de periciales.

B) REGULACION DE LAS DIETAS.

La especialización a la que se ha hecho referencia requiere indudablemente de una dotación presupuestaria siquiera mínima. Para hacernos una idea, podemos señalar las cantidades a percibir por los miembros del colegio arbitral.

¹⁹ Acuerdo de 23 de abril de 2002, del Consejo de Administración del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Consejería de Economía e Innovación Tecnológica, por el que se crea el Colegio Arbitral de Telecomunicaciones en la Junta Arbitral Regional de Consumo, LA LEY 6353/2002.

²⁰ Estos datos tienen su reflejo en las cifras a nivel nacional, así según datos extraídos de la última memoria del Sistema Arbitral de Consumo correspondiente al año 2007, publicada por el Instituto Nacional de Consumo, gráfico 20, el sector de las comunicaciones electrónicas registró un 48,9% del total de reclamaciones. Señalar que el concepto "comunicaciones electrónicas" incluye tanto las telefonías fija y móvil como proveedores de Internet. Puede consultarse en <http://www.consumo-inc.es/Arbitraje/docs/memarb072.pdf>.

Por lo que se
comunidad autónoma
Junta Arbitral de Cons
y los 150 € de la Jun
Colegio, cantidad que
personal de la comuni
Laudo dictado que per

3. - SISTEMA MERCANTIL

A) SOCIEDAD

El Sistema Arbi

partes –consumidor y
parte de la empresa ó
Sistema Arbitral. Esta
a arbitraje los conflicto
9.1 de la Ley 60/2003
de dos vías: adherirse
cualquier cuestión que
adherida-, o adherirse ó
caso concreto –conflicto

El gran número
al arbitraje de consum
población española y a
de consumo y, por tant
en que durante el año

²¹ Decreto 229/2003, de
personas, no pertenecientes a la
de arbitraje en los Colegios Ar
LEY 11106/2003.

²² Orden de 22 de dici
Murcia por la que se establece l
de Consumo y demás participa

Por lo que se refiere a las dietas, éstas varían dependiendo de la comunidad autónoma. Así las cantidades a percibir oscilan entre los 25 € de la Junta Arbitral de Consumo de Asturias²¹ por expediente en el que intervienen y los 150 € de la Junta Arbitral de Murcia²², que percibe el presidente del Colegio, cantidad que aumenta hasta el doble cuando éste no pertenezca al personal de la comunidad autónoma, y 20 € por audiencia más otros 10 € por Laudo dictado que perciben los árbitros.

3. - SISTEMA DE ADHESION DE LAS SOCIEDADES MERCANTILES

A) SOCIEDADES ADHERIDAS EN EL SECTOR

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema voluntario para ambas partes –consumidor y empresa- y como tal, exige la previa presentación por parte de la empresa de la correspondiente Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral. Esta Oferta expresará la voluntad de la empresa de someter a arbitraje los conflictos que pudieran surgir de conformidad con los artículos 9.1 de la Ley 60/2003 y 24 del Real Decreto 231/2008. La empresa dispone de dos vías: adherirse con carácter previo a la controversia, se adhiere para cualquier cuestión que se presente –se trata de un conflicto contra una empresa adherida-, o adherirse después de originado el conflicto y únicamente para ese caso concreto –conflicto contra empresa no adherida-.

El gran número de reclamaciones sobre telecomunicaciones que llegan al arbitraje de consumo, se debe a que ofrecen servicios a la mayoría de la población española y a que es el sector con mayor grado de adhesión al arbitraje de consumo y, por tanto de fácil acceso por los consumidores. Esto se refleja en que durante el año 2007 de cada cien solicitudes de arbitraje presentadas

21 Decreto 229/2003, de 21 de noviembre, por el que se fijan cantidades a percibir por las personas, no pertenecientes a la Administración del Principado de Asturias, que desempeñen la función de arbitraje en los Colegios Arbitrales de la Junta Arbitral de Consumo del Principado de Asturias, LA LEY 11106/2003.

22 Orden de 22 de diciembre de 2006 de la Consejería de Turismo, Comercio y Consumo de Murcia por la que se establece la cuantía de las asistencias a percibir por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo y demás participantes en la constitución de Colegios Arbitrales, LA LEY 13447/2006.

en este sector, 77 corresponden a empresas adheridas. Si comparamos este porcentaje con otros sectores se observa que en éstos su incidencia es tan sólo del 0,56%²³. Esto se debe a que las operadoras adheridas al Sistema Arbitral son aquellas que tienen mayor implantación en el mercado español, quedando fuera las de nueva creación.

B) LAS OFERTAS PÚBLICAS DE ADHESIÓN (OPAS) LIMITADAS.

Las empresas se adhieren al Sistema Arbitral mediante la formalización de un Convenio Arbitral, y posteriormente se les hace entrega del distintivo de adhesión que podrán exhibir en sus establecimientos como una garantía de calidad para los consumidores y usuarios. Sin embargo, esta situación provoca un acto de competencia desleal por cuanto todas las empresas reciben el mismo distintivo sin diferenciar si se trata de una empresa que se adhiere con o sin limitación, induciendo a error a los consumidores que muchas veces ven frustradas sus reclamaciones al tratarse de una materia excluida del arbitraje²⁴.

En los proyectos de modificación del Real Decreto que regula el arbitraje de consumo se alcanzó un consenso generalizado acerca de la necesidad de diferenciación del distintivo otorgado a las empresas dependiendo si su adhesión era total o con limitaciones. Finalmente, el Real Decreto 231/2008 recoge esta distinción, por lo que las empresas que se adhieran limitando su oferta, recibirán un distintivo en el que constará la expresión "oferta limitada"²⁵.

En cuanto a la admisión de ofertas limitadas, será el presidente de la Junta Arbitral quien resuelva sobre su aceptación y otorgue el distintivo oficial, aunque atendiendo al contenido de la limitación podrá negar el derecho a utilizar el distintivo²⁶. No obstante, no se consideran ofertas limitadas aquéllas que tengan carácter temporal – siempre que el periodo no sea inferior al año –, las que limiten la adhesión a las Juntas Arbitrales de Consumo correspondientes al territorio en el que la empresa o profesional desarrolle principalmente su

23 Memoria del Sistema Arbitral de Consumo 2007, gráfico 22, Instituto Nacional de Consumo, www.msc.es.

24 Este es el caso de Telefónica de España, SAU cuyo convenio arbitral excluye determinadas materias de la competencia de las Juntas Arbitrales.

25 Anexos I y II del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero de 2008.

26 Artículo 28 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero de 2008.

actividad, o las que con
presentación de la recla
habilitados por la empre
información sobre su ex
precontractual y en el co

C) IMPULSO DE

En España existen
sólo 141.410 empresas
Estas cifras hacen neces
de los empresarios máxi
Sistema Arbitral se con
resolución de conflictos

La comunidad au
de todo el territorio nac
reclamaciones – y duran
de 1608, lo que supone
del año anterior³¹. Este
adheridas que oscila en
nuevos instrumentos qu
previsto en el artículo 32

En orden a estimu
que más podría contribu
el arbitraje electrónico. A

27 Artículo 25 del Real D

28 Según datos del Insti
consultarse en <http://www.ine.es>

29 Datos extraídos de la u
año 2007, publicada por el Institu
inc.es/Arbitraje/docs/memarb07

30 Datos extraídos de la u
año 2007, publicada por el Institu
consumo-inc.es/Arbitraje/docs/r

31 Según datos facilitados

actividad, o las que condicionen el conocimiento del conflicto a la previa presentación de la reclamación ante los mecanismos de solución de conflictos habilitados por la empresa o profesional, siempre que sea gratuito y se preste información sobre su existencia y modo de acceder a ellos en la información precontractual y en el contrato²⁷.

C) IMPULSO DE LA ADHESION.

En España existen 3,4 millones de empresas activas²⁸, sin embargo tan sólo 141.410 empresas están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo²⁹. Estas cifras hacen necesario articular mecanismos para impulsar la adhesión de los empresarios máxime en una era consumista como la actual y cuando el Sistema Arbitral se configura como la mejor alternativa extrajudicial para la resolución de conflictos dada su gratuidad, rapidez y ejecutividad.

La comunidad autónoma de Canarias en el año 2007 fue la quinta de todo el territorio nacional con mayor número de reclamaciones³⁰ – 2552 reclamaciones – y durante el primer semestre de 2008 el total recibido era de 1608, lo que supone un aumento del 46% con respecto al mismo periodo del año anterior³¹. Este notable incremento junto con el número de empresas adheridas que oscila en torno a las 3.000, ponen de relieve la necesidad de nuevos instrumentos que fomenten la adhesión de las empresas, extremo previsto en el artículo 32 del Real Decreto 231/2008.

En orden a estimular la adhesión empresarial uno de los instrumentos que más podría contribuir y que de hecho, pide su implantación a gritos es el *arbitraje electrónico*. Así, el Real Decreto 231/2008 regula el arbitraje de

27 Artículo 25 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero de 2008.

28 Según datos del Instituto Nacional de Estadística de fecha 4 de agosto de 2008. Puede consultarse en <http://www.ine.es/prensa/np513.pdf>.

29 Datos extraídos de la última memoria del Sistema Arbitral de Consumo correspondiente al año 2007, publicada por el Instituto Nacional de Consumo. Puede consultarse en <http://www.consumo-inc.es/Arbitraje/docs/memarb072.pdf>.

30 Datos extraídos de la última memoria del Sistema Arbitral de Consumo correspondiente al año 2007, publicada por el Instituto Nacional de Consumo, gráfico 6. Puede consultarse en <http://www.consumo-inc.es/Arbitraje/docs/memarb072.pdf>.

31 Según datos facilitados por la Junta Arbitral de Consumo de Canarias.

consumo electrónico³² en sus artículos 51 a 55, ofreciendo un concepto de lo que se considera como tal: aquel que se sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales. Este tipo de arbitraje se vislumbra como un medio óptimo para atraer a las empresas por cuanto ofrece una serie de ventajas, fundamentalmente la rapidez en la tramitación y el no tener que desplazarse a la audiencia. Especial importancia práctica podrá tener este nuevo instrumento en las operadoras de telefonía, tan reacias a asistir presencialmente a las audiencias, utilizando el tan recurrido sistema de envío de las alegaciones mediante fax. De esta manera podrán asistir a las mismas sin necesidad de desplazamientos ni gastos añadidos, aportando información complementaria a las alegaciones o cualquier aclaración que se precise in situ. Todo ello redundará en una sensación de mayor defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, que en ocasiones se frustran al no disponer de un interlocutor físico con quien dialogar y aclarar las diferencias.

Otro medio de potenciación del arbitraje, es la posible aplicación de beneficios fiscales, puntuación en la obtención de subvenciones³³, valoración como criterio positivo para la adjudicación de un concurso mediante la inserción de esta cláusula en los pliegos de cláusulas particulares administrativos.

Algún problema mayor puede originar la siguiente medida, consistente en establecer la obligatoriedad de la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo para aquellas empresas de gran implantación en el mercado y número de reclamaciones recibidas, lo que redundaría en una mayor protección de los derechos de consumidores y usuarios que dispondrían de una vía extrajudicial de solución de conflictos. Cabría plantearse siquiera la posibilidad de aplicación de esta medida a las operadoras de telefonía y ello por dos motivos

32 En cuanto a la terminología para referirse a este tipo de procesos, ya MERINO MERCHÁN, J.F. emplea este término en noviembre de 2001 según RIBÓN SEISDEDOS, E., "Ponencia sobre los instrumentos para impulsar la adhesión de los empresarios al Sistema Arbitral de Consumo", VIII Congreso de Arbitraje de Consumo, Huelva 20 de marzo de 2007.

33 En esta línea, la colaboración de la Dirección General de Consumo y la de Comercio del Gobierno de Canarias ha permitido la inserción de un apartado que puntúa positivamente a aquellas empresas que estén adheridas a la Junta Arbitral de Consumo de Canarias en orden a la obtención de la subvención para la modernización del comercio minorista.

fundamentalmente:
información y las cor
de reclamaciones su
48,9 % del total³⁴.

Por último, el
Consumo permite l
nicamente en aquel
como pudiera ser, p
los electrodoméstico

4. - SISTEM

La regulación
se ha ido adaptando
que han originado. A
o servicio surgen re
una normativa enca
ejemplos que podrí
los de mayor releva
los principales moti

En primer lug
comenzaremos por
números 800), el r
mensajes cortos baj
del numero telefóni
denominación de se

En este sent
en materia de telec
realidad o si las nuev
legislación queda ob

34 Datos extraídos
el año 2007, publicada p
Comunicaciones electróni
Puede consultarse en http

fundamentalmente: actualmente nos encontramos ante la sociedad de la información y las comunicaciones electrónicas son el sector que mayor número de reclamaciones suscita, baste decir que durante el año 2007 abarcaron el 48,9 % del total³⁴.

Por último, el artículo 26 del nuevo Real Decreto de Arbitraje de Consumo permite la posibilidad de admitir ofertas de adhesión limitadas únicamente en aquellos sectores que generan mayor número de reclamaciones, como pudiera ser, por ejemplo los automóviles con un porcentaje del 5,7% y los electrodomésticos con un 4,4%.

4. - SISTEMA LEGAL DE LAS TELECOMUNICACIONES.

La regulación del sector de las telecomunicaciones es bastante extensa y se ha ido adaptando progresivamente a las nuevas tecnologías y a los conflictos que han originado. A la par que se introduce en el mercado un nuevo dispositivo o servicio surgen reclamaciones que dependiendo de su entidad dan lugar a una normativa encaminada a regular su aplicación y uso. Numerosos son los ejemplos que podríamos citar en este sentido, por lo que nos centraremos en los de mayor relevancia práctica, que se analizarán en el capítulo 5 dedicado a los principales motivos de reclamación.

En primer lugar, por ser uno de los que mayor alarma social ha suscitado, comenzaremos por los servicios de tarificación adicional (los denominados números 800), el redondeo de las tarifas telefónicas, el incesante envío de mensajes cortos bajo la denominación de servicios de alertas, la conservación del número telefónico, y próximamente la inclusión de los números 905 en la denominación de servicios de tarificación adicional.

En este sentido, debemos preguntarnos si la regulación normativa en materia de telecomunicaciones ha sido convenientemente adaptada a la realidad o si las nuevas tecnologías evolucionan de forma tan vertiginosa que la legislación queda obsoleta. El campo de las telecomunicaciones es un sector que

³⁴ Datos extraídos de la última memoria del Sistema Arbitral de Consumo correspondiente al año 2007, publicada por el Instituto Nacional de Consumo, gráfico 20. Señalar que el concepto "comunicaciones electrónicas" incluye tanto las telefonías fija y móvil como proveedores de Internet. Puede consultarse en <http://www.consumo-inc.es/Arbitraje/docs/memarb072.pdf>.

está en continuo cambio, las tecnologías avanzan rápidamente incorporando al mercado nuevos productos y servicios, mejoras y actualizaciones, conculcando en muchas ocasiones los derechos de consumidores y usuarios. Quizá buena parte de los problemas derivados de los nuevos servicios podrían evitarse si aplicamos de forma inversa el sistema de acceso a los servicios utilizado hasta la fecha, es decir, que sea el propio usuario quien solicite a la operadora la conexión a estos servicios, tal y como ha sucedido con el acceso a los servicios de tarificación adicional. Esta aplicación inversa protegería de manera más eficaz los derechos de consumidores y usuarios al disponer únicamente de aquellos servicios que han solicitado previamente y, en caso de solicitarlos se les debería informar con carácter previo de las especiales condiciones de prestación del mismo (precio, compromiso de permanencia, forma de efectuar la desconexión del servicio, etc.).

En cuanto a la regulación sectorial, la Ley 32/2003³⁵, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, -en adelante, LGTel-, traspone al ordenamiento español el marco comunitario regulador de las comunicaciones electrónicas, integrado por la Directiva 2002/21/CE, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas; la Directiva 2002/22/CE, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas.

El régimen de protección de los consumidores y usuarios se completa con el RD 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios (en adelante, RSU o Reglamento del Servicio Universal)³⁶, modificado por RD 776/2006, de 23 de junio³⁷; la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero³⁸, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del título IV del RD 1736/1998, modificada por Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio³⁹ y vigente tras el RD 424/2005 (DT 8ª RD 424/2005); la Orden

35 BOE núm. 264, de 4 de noviembre de 2003.

36 BOE núm. 102, de 29 de abril de 2005.

37 BOE núm. 150, de 24 de junio de 2006.

38 BOE núm. 46, de 22 de febrero de 2002.

39 BOE núm. 236, de 30 de septiembre de 2004.

ITC/912/2006, de 29 de marzo, que garantiza la calidad de servicio en las comunicaciones electrónicas; la Orden ITC/1117/2006, de 12 de febrero, que regula el procedimiento de resolución de reclamaciones de usuarios finales y operadores; la Orden ITC/1118/2006, de 12 de febrero, que regula la atención al cliente por medios electrónicos; la Orden ITC/1119/2006, de 12 de febrero⁴², por la que se dictan medidas de carácter público de numeración para la prestación de textos y mensajes multimodales; la Orden ITC/1120/2006, de 12 de febrero, que regula la tarificación adicional (Código de Tarificación) de determinados servicios de comunicaciones electrónicas que cabe destacar, la prohibición de servicios de la sociedad por suscripción próximamente la limitación de la numeración; la Directiva comunitaria 2005/29/CE, relativa a la inclusión de la numeración en la información de prensa del Ministerio de Consumo (Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio de 2007⁴⁴).

Todo ello sin perjuicio de las medidas adoptadas en favor de los consumidores y usuarios por el Real Decreto 424/2005, de 15 de noviembre⁴⁵, por el que se aprueba el Reglamento de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Por lo que se refiere a los problemas surgidos en materia de teleconsumo, debemos citar el artículo 38 de la Ley General de Telecomunicaciones.

40 BOE núm. 77, de 31 de marzo de 2006.

41 BOE núm. 95, de 20 de abril de 2006.

42 BOE núm. 38, de 13 de febrero de 2006.

43 BOE núm. 166, de 12 de junio de 2006.

44 Las llamadas realizadas a través de servicios de comunicaciones electrónicas puede solicitar su desconexión, regulada en el artículo 38 de la Ley General de Telecomunicaciones.

45 BOE núm. 287, de 30 de noviembre de 2005.

46 Art. 38 Ley General de Telecomunicaciones.

ITC/912/2006, de 29 de marzo⁴⁰, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas; la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril⁴¹, 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; la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero⁴², por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de textos y mensajes multimedia, estableciendo la aplicación de la normativa de tarificación adicional (Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero) a la utilización de determinados números de mensajes cortos y otras entre las que cabe destacar, la prohibición del spam electrónico en la Ley 34/2002⁴³, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico y próximamente la limitación del spam telefónico con la transposición de la directiva comunitaria 2005/29, relativa a prácticas comerciales desleales y la inclusión de la numeración 905 en los servicios de tarificación adicional (nota de prensa del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de 19 de octubre de 2007⁴⁴).

Todo ello sin perjuicio de la aplicación de la normativa general de defensa de los consumidores y usuarios, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre⁴⁵, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Por lo que se refiere a los títulos habilitantes para que los conflictos surgidos en materia de telecomunicaciones puedan someterse al arbitraje de consumo, debemos citar el artículo 38 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones⁴⁶ y el artículo 104 del Real Decreto 424/2005,

40 BOE núm. 77, de 31 de marzo de 2006.

41 BOE núm. 95, de 20 de abril de 2007.

42 BOE núm. 38, de 13 de febrero de 2008.

43 BOE núm. 166, de 12 de julio de 2002.

44 Las llamadas realizadas a partir del 13 de enero de 2009 se consideran STA y, como tales, se puede solicitar su desconexión, no obstante las operadoras disponen de un plazo de tres meses para realizar el desglose de la facturación.

45 BOE núm. 287, de 30 de noviembre de 2007.

46 Art. 38 Ley General de Telecomunicaciones: "Los operadores que exploten redes o que presten

de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios⁴⁷.

5. - RECLAMACIONES MAS IMPORTANTES PLANTEADAS Y DECISIONES ARBITRALES

5.1. EL SERVICIO UNIVERSAL

El servicio universal se configura en el artículo 27 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, en adelante RSU, como el conjunto definido de servicios cuya prestación se garantiza para todos los usuarios finales con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible. Bajo el concepto de servicio universal se deberá garantizar que todos los usuarios finales puedan obtener una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija (incluye voz, fax e Internet⁴⁸); que se ponga a disposición de los abonados una guía general de números de abonados; que exista una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago en todo el territorio nacional; que los usuarios finales con discapacidad tengan acceso al servicio telefónico disponible al público en condiciones equiparables a las que ofrecen al resto de usuarios finales; que las personas con necesidades sociales especiales dispongan de opciones o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de

servicios de comunicaciones electrónicas y los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales podrán someter las controversias que les enfrenten al conocimiento de las juntas arbitrales de consumo, de acuerdo con la legislación vigente sobre defensa de los consumidores y usuarios...”

47 Apartado 2 del artículo 104 del Real Decreto 424/2005: “... los abonados deben formular sus quejas o reclamaciones en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. Formulada la reclamación, si el abonado no hubiera obtenido respuesta satisfactoria del operador en el plazo de un mes podrá acudir a las juntas arbitrales de consumo, en los términos establecidos en su normativa reguladora.”

48 De conformidad con lo establecido en el artículo 28 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

explotación comercial; y
especiales o limitaciones
u otros regímenes simila

En este sentido,
solicitudes de alta o tra
En estos supuestos, el u
de Estado de Telecomu
consumo conforme al C
servicio, Telefónica de I
Este tipo de reclamacion
ante la falta de competen
ubicación geográfica de a
no existir oficina abierta
de desprotección y desco

Pese a estar excluido
en determinadas cuestio
acerca de si le correspond
de Consumo de Navarra
o no de los requisitos leg
de los precios especiales
previstos legalmente. Se p

49 En la mayoría de las ocasio
de inferioridad en el mercado debic
mas siquiera la solicitud del servicio
establecen los siguientes planes de
cuota familiar sea inferior al IPREN

Una reducción del 70 por 100 de
público o cuota de conexión de lí
la oferta a la que se refiere el apa

Una reducción del 95 por 100
precio establecido para dicha compo

A los efectos de la aplicación d
de una pensión pública o privada re

50 Las reclamaciones cuyo
atribuida a la Secretaría de Estado
Turismo y Comercio y se podrán pr
Boya, nº 41 de Madrid, www.usuari

comercial; y que se apliquen, cuando proceda, opciones tarifarias especiales o limitaciones de precios, tarifas comunes, equiparación por zonas y regímenes similares.

En este sentido, los principales conflictos surgen en cuanto a las solicitudes de alta o traslado de línea no atendidas, el abono social⁴⁹, etc. En estos supuestos, el usuario deberá dirigir su reclamación a la Secretaría de Telecomunicaciones, por ser materia excluida del arbitraje de consumo conforme al Convenio suscrito entre la empresa concesionaria del servicio de Telefonía de España, SAU y el Instituto Nacional de Consumo. Este procedimiento de reclamaciones supone una gran frustración para el consumidor por la falta de competencia de las Juntas Arbitrales de Consumo y la lejana distancia geográfica de a quien compete⁵⁰. Esta lejanía junto con el hecho de que la oficina abierta al público imprime en el consumidor un sentimiento de protección y desconfianza en el conjunto del sistema.

Debido a estar excluido del arbitraje las reclamaciones sobre el abono social, en determinadas cuestiones es posible, siempre que no se entre a conocer si le corresponde disfrutar de este servicio o no. Así, la Junta Arbitral de Navarra en una reclamación que versa sobre el cumplimiento de los requisitos legales necesarios para que la reclamante pueda gozar de precios especiales de cuota de telefonía para jubilados y pensionistas resulta legalmente. Se pronuncia estimando la pretensión de la reclamante

En la mayoría de las ocasiones los destinatarios de este servicio se encuentran en una posición vulnerable en el mercado debido a problemas culturales, de envejecimiento, etc. lo que dificulta aún más la solicitud del servicio. Anexo, apdo. 4 de la Orden PRE/531/2007. Planes de precios.- Se establecen los siguientes planes de precios: a) Abono social, destinado a jubilados y a pensionistas cuya renta sea inferior al IPREM, consistente en la aplicación de:

1. Reducción del 70 por 100 en el importe de la cuota de alta del servicio telefónico fijo disponible para la conexión de líneas individuales, sobre el precio establecido para dicha componente en la oferta a la que se refiere el apartado segundo.

2. Reducción del 95 por 100 en el importe de la cuota de abono de la línea individual, sobre el precio establecido para dicha componente en la oferta a la que se refiere el punto segundo.

En los casos de la aplicación de este plan de precios, se entenderá por pensionista todo perceptor de pensión pública o privada reconocida por resolución judicial.

Las reclamaciones cuyo origen esté motivado en el servicio universal son competencia de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y se podrán presentar en la Oficina de Atención al Usuario sita en la C/ Capitán Gálvez, 10 de Madrid, www.usuariostelego.es.

a la que no se aplica dicha tarifa de abono social debido a incompatibilidad con la percepción de otras retribuciones, no habiéndole notificado la rescisión de su derecho a la misma. Mediante certificado del INSS demostró que no percibe ninguna otra pensión, siendo sus únicos ingresos los que percibe como pensión alimenticia y que se deduce de la pensión de jubilación de su ex marido. Solicita que al no haber cambiado su situación económica le sean reintegradas las cantidades cobradas en exceso. Adjunta la reclamante copia de toda la documentación mencionada y del documento enviado por la empresa en la que se le requiere para aportar la documentación necesaria a los efectos de aplicación de la tarifa especial.

5.2. LA INFORMACION FACILITADA POR LOS OPERADORES.

Este apartado ha supuesto un cajón desastre de la práctica totalidad de las reclamaciones pues no es extraño que alguno de los motivos del conflicto sea la omisión o errónea información facilitada. Centrándonos en aquellas reclamaciones cuyo motivo principal sea la información, podemos señalar como las de mayor incidencia las siguientes.

A) OFERTAS CAMBIANTES.

La liberalización del mercado de la telefonía fija, el deseo de facilitar a los consumidores y usuarios las contrataciones (de forma telefónica, electrónica...) ha propiciado la aparición de multitud de operadoras y ofertas cuya vigencia se reduce a escasos 15 o 20 días, lo que hace imposible decidir cual es la mejor opción para cada ciudadano. En cuanto a la telefonía fija son muy variadas y cambiantes las ofertas que se lanzan al mercado, en ocasiones se ofrece el alta gratuita pero se debe abonar toda la instalación que incluye el cableado, otras se hace alusión solamente al precio mensual que se debe abonar por el servicio omitiendo el abono de la línea, la gratuidad o no de terminales telefónicos o de acceso a Internet, etc., compromisos de permanencia, y así podríamos continuar con un incesante abanico de posibilidades.

Por lo que se refiere a las ofertas que realicen los operadores de redes públicas telefónicas y de servicios telefónicos disponibles al público deberán ser comunicadas al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, al Ministerio

de Economía y Hacienda y al Consejo de Consumidores y Usuarios. Las asociaciones de consumidores, que los consumidores, en su aceptación, el per servicios que se pron desprotegido ante la únicamente sus vent tiempo después aplic ese momento. Lleg de problemas deriv defectuoso servicio siguiente apartado.

B) OMISION

En este sent contratación elect contratación telefón en cualquier otra n (artículo 11.4), obl el servicio de det dentro de las cond relevancia (y los co conocimiento del c

De esta mar aspectos:

1º. El plazo prevista para ese c

2º. La existe posible compensa

3º. Su derec se celebra, así com

de Economía y Hacienda, así como al Instituto Nacional de Consumo y al Consejo de Consumidores y Usuarios, que las pondrá a disposición de las asociaciones de consumidores y usuarios, debiendo garantizarse en todo caso, que los consumidores tengan oportunidad de conocer, con anterioridad a su aceptación, el periodo mínimo de duración de las ofertas sobre precios y servicios que se promocionen en cada caso⁵¹. El consumidor y usuario se ve desprotegido ante la avalancha de ofertas publicitarias que ponen de relieve únicamente sus ventajas, sus solicitudes de servicios no se hacen efectivas hasta tiempo después aplicando unas veces la oferta contratada y otras la vigente en ese momento. Llegados a este punto, nos encontramos con una concurrencia de problemas derivados de la información errónea o de su omisión y del defectuoso servicio de atención al cliente, extremo que analizaremos en el siguiente apartado.

B) OMISION DE INFORMACION E INFORMACION ERRONEA.

En este sentido, la Orden ITC/1030/2007, al igual que para la contratación electrónica, ha introducido ciertas modificaciones en la contratación telefónica en la medida que, sin perjuicio de lo que se establezca en cualquier otra normativa sobre protección de los consumidores y usuarios (artículo 11.4), obliga al operador a informar en el momento de contratar el servicio de determinados aspectos. El precepto lo que hace es destacar, dentro de las condiciones generales, un mínimo de información que por su relevancia (y los conflictos que ha suscitado en el pasado) debe ser puesto en conocimiento del cliente.

De esta manera, se deberá informar como mínimo de los siguientes aspectos:

- 1º. El plazo para la conexión inicial que figura en el contrato-tipo y la prevista para ese contrato;
- 2º. La existencia, en su caso, de un periodo mínimo de contratación, y la posible compensación por su incumplimiento;
- 3º. Su derecho a poner fin al contrato a través de la misma forma en que se celebra, así como las otras formas de darse de baja del servicio, en caso de

51 Apto. 18.3 Orden PRE/361/2002 modificada por el apartado 1º de la Orden PRE/2410/2004.

existir (artículo 11.3);

Llegados a este punto se nos plantea el problema de la prueba del cumplimiento de la obligación de informar acerca del mínimo de las condiciones generales. En este sentido se pronuncia el artículo 5.1 del Real Decreto 1905/1999 que haciendo referencia a la prueba de los contratos celebrados por vía telefónica o electrónica, impone la carga de la prueba al operador, quien tendrá que acreditar el cumplimiento de los deberes de información precontractual, así como la correspondencia entre información previa y contenido del contrato definitivo. Sobre los medios de prueba, Ana I. Mendoza Losana en su estudio *Telecomunicaciones, ¿sector sin ley?*⁵² señala que “sin perjuicio de cualquier otro medio de prueba de los admitidos en Derecho, cualquier documento que contenga la información requerida aun cuando no se haya extendido en soporte papel, como las cintas de grabaciones sonoras, los disquetes y, en particular, los documentos electrónicos y telemáticos, siempre que quede garantizada su autenticidad, la identificación fiable de los manifestantes, su integridad, la no alteración del contenido de lo manifestado, así como el momento de su emisión y recepción será aceptado como medio de prueba en los términos resultantes de la legislación aplicable (artículo 5.2.I RD 1906/1999). La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil admite, entre los medios de prueba, los medios de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, así como los instrumentos que permiten archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y operaciones matemáticas llevadas a cabo con fines contables o de otra clase, relevantes para el proceso (arts. 299.2 y 384 de la LEC)”.

Las principales causas de reclamación derivadas de la información (errónea u omisión) se pueden concretar en la cláusula de permanencia con el operador y el servicio de Internet rural⁵³. La cláusula de permanencia consiste

52 MENDOZA LOSANA, A. I., *Telecomunicaciones, ¿sector sin ley?*, Junio 2007 (www.uclm.es/cesco)

53 La tecnología TRAC es un tipo de conexión aplicada a los residentes de urbanizaciones conectadas a la red telefónica fija para disponer de acceso funcional a Internet (telefonía rural de acceso celular inalámbrico). Orden MCYT de 29 de enero de 2003 por la que se aprueba el Plan de despliegue de Telefónica de España para garantizar la posibilidad de acceso funcional a Internet a todos los abonados al servicio telefónico fijo, y en particular a los atendidos con sistemas de tecnología TRAC.

en que el cliente se comprometiéndose a un determinado que oscilando de terminal. En los términos de la cláusula de permanencia sobre condiciones generales de la electrónica, tales cláusulas tanto son inexigibles como estas cláusulas (artículo ITC/1030/2007). Por surge a raíz de la solución referente al tipo de constancia de esta cláusula (que no se ajusta al precio, este tiene un

Supuestos que la información, poder es” cuyo título es 6.400 € a un cliente de consumidores. Fianulación de dichas defensa de los Consumidores. Acceso a la red no es el Laudo de la Junta de información comercial informado de las con

54 Se puede constatar en las cláusulas aisladas en la situación del despliegue.

55 www.20minutos.com

56 GOBIERNO DE ESPAÑA

57 En idéntico sentido el Consumo de Canarias al ar

en que el cliente recibe un terminal telefónico a un precio subvencionado comprometiéndose a mantener el contrato con la empresa durante un tiempo determinado que oscila entre los 12 y los 24 meses dependiendo del modelo de terminal. En los casos en que el usuario desconoce o no ha aceptado la cláusula de permanencia de conformidad con lo establecido en la normativa sobre condiciones generales de la contratación y contratación telefónica o electrónica, tales cláusulas se consideran no incorporadas al contrato y por tanto son inexigibles, correspondiendo al operador probar la aceptación de estas cláusulas (artículo 5 del Real Decreto 1906/1999 y artículo 7 de la Orden ITC/1030/2007). Por lo que se refiere al servicio de Internet rural, el conflicto surge a raíz de la solicitud de línea en la que el operador omite la información referente al tipo de Internet que se le va a suministrar. El reclamante tiene constancia de esta circunstancia en la mayoría de las ocasiones con la primera factura (que no se ajusta a lo informado telefónicamente, sobre todo en cuanto al precio, este tiene un coste superior)⁵⁴.

Supuestos que se han dado en relación con problemas derivados de la información, podemos citar un artículo de la revista digital "20 minutos.es" cuyo título es bastante ilustrativo "La compañía Movistar devuelve 6.400 € a un cliente por no informarle de sus condiciones"⁵⁵. La asociación de consumidores Facua reclamó a la operadora en nombre del afectado la anulación de dichas facturas alegando vulneración de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios al no informar a sus clientes que el acceso a la red no estaba incluido en dicha tarifa. Continuando en esta línea, el Laudo de la Junta Arbitral de Consumo de Navarra acerca de la deficiente información comercial⁵⁶, resuelve a favor del reclamante por no haberle informado de las condiciones de la oferta⁵⁷.

54 Se puede consultar el grado de avance del despliegue de banda ancha en zonas rurales aisladas en la siguiente página web <http://www.bandaanchoa.es/EstrategiaBandaAncha/ProgramaExtensionBandaAnchaZonasRuralesAisladas/SituacionCalendario/situacion+del+despliegue>.

55 www.20minutos.es/noticia/416809/facturas/movistar/granada.

56 GOBIERNO DE NAVARRA, Recopilación de Laudos 2004, págs. 156-157.

57 En idéntico sentido se pronuncia el Laudo con nº de exp. 1745/07 de la Junta Arbitral de Consumo de Canarias al anular unas facturas por importe aproximado de 18.000 €.

5.3. SERVICIOS TELEFONICOS DE TARIFICACION ADICIONAL

Los servicios telefónicos de tarificación adicional (en adelante, STA) son aquellos que a través de la marcación de un determinado código, conllevan una retribución específica y añadida en concepto de remuneración al abonado llamado, por la prestación de servicios de información, comunicación u otros. Los servicios telefónicos de tarificación adicional se pueden prestar mediante voz, a los que corresponden los códigos 803 (servicios para adultos), 806 (ocio y entretenimiento), 807 (servicios profesionales o artísticos); y para los servicios de Internet, el 907. El número indica el tipo de servicio y el precio.

El artículo 20 de la derogada Ley 31/1987, de 18 de diciembre, de Ordenación de las Telecomunicaciones define los servicios telefónicos de tarificación adicional, en un primer momento bajo el concepto de "servicios de valor añadido", como "los servicios de telecomunicación que, no siendo servicios de difusión, y utilizando como soporte servicios portadores o servicios finales de telecomunicación, añaden otras facilidades al servicio soporte o satisfacen nuevas necesidades específicas de telecomunicación como, entre otras, acceder a información almacenada, enviar información o realizar el tratamiento, depósito y recuperación de información. Tendrán esta misma consideración los servicios que utilicen como soporte su propia red en las condiciones del artículo 23".

La Resolución de 29 de enero de 1993, de la Secretaría General de Telecomunicaciones, por la que se dan instrucciones sobre la prestación del servicio telefónico a través del prefijo 903⁵⁸ es el primer intento de solución de los problemas generados por este tipo de servicio. Hasta que se lleven a cabo los correspondientes desarrollos normativos aplicables a los servicios de valor añadido, la primera medida consiste en instar a "Telefónica de España, S.A." para que todos los servicios de valor añadido suministrados en la modalidad de tarificación adicional a través del servicio telefónico queden incluidos en alguno de los dos prefijos que <Telefónica de España, Sociedad Anónima>, deberá proponer a la Administración para su aprobación. En uno de los prefijos quedarán englobados todos aquellos servicios que por su naturaleza se presume puedan producir efectos indeseados sobre determinados colectivos, y muy particularmente sobre la juventud y la infancia. En concordancia con

58 BOE núm. 32 de 6 de febrero de 1993.

esto, la Dirección General de T... debe quedar incluido cada uno d... S.A.), prestará el servicio sop... a aquellos abonados del servici... ser bloqueado desde la propia r... que tienen derecho a solicitar la... información sobre las característ... Poco tiempo después, mediante... la Secretaría General de Telecom... de enero de ese mismo año, por... del servicio telefónico a través d... en beneficio de los consumidores... que todos los servicios de valor a... serán accesibles tan sólo a aque... su interés por la conexión a los... de prestar este tipo de servicios... solicitud de desconexión a carece... expresa al operador el deseo de a... menor <<intensidad obligatoria... consentimiento previo del desti... una actividad contractual, como

Estos servicios se regular... por Orden PRE/2410/2004 y p... de Telecomunicaciones y para... septiembre de 2004 que estable... de los servicios de tarificación

59 BOE núm. 236 de 2 de octubre

60 Posteriormente la Disposición A

no serán de libre acceso los STA que se pr

61 En este sentido, CARRASCO P

de Consumo", 2005, pág. 336.

62 Aprobado por el Pleno de la... Adicional, en su reunión de fecha 23 de ju... tanto para los prestadores de servicios de... núm. 236 de 30 de septiembre de 2004).

esto, la Dirección General de Telecomunicaciones establecerá en qué prefijo debe quedar incluido cada uno de estos servicios. Así, <Telefónica de España, S.A.>, prestará el servicio soporte de estos servicios de valor añadido sólo a aquellos abonados del servicio telefónico cuyo acceso a los mismos pueda ser bloqueado desde la propia red y deberá notificarles de forma fehaciente que tienen derecho a solicitar la desconexión de forma gratuita, al igual que información sobre las características de los mismos, incluyendo las tarifas. Poco tiempo después, mediante Resolución de 30 de septiembre de 1993⁵⁹, de la Secretaría General de Telecomunicaciones, por la que se modifica la de 29 de enero de ese mismo año, por la que se dan instrucciones sobre la prestación del servicio telefónico a través del prefijo 903, se introduce una modificación en beneficio de los consumidores y usuarios al establecer en su punto primero que todos los servicios de valor añadido que se presten a través del prefijo 903⁶⁰ serán accesibles tan sólo a aquellos abonados que expresamente manifiesten su interés por la conexión a los mismos. De esta manera se invierte la forma de prestar este tipo de servicios, pasando de disponer de acceso libre hasta la solicitud de desconexión a carecer del servicio hasta que se manifieste de forma expresa al operador el deseo de acceso. Resulta llamativo que una actividad de menor <<intensidad obligacional>>, como es el envío de publicidad precise el consentimiento previo del destinatario y no se exija el mismo requisito para una actividad contractual, como es el acceso a los STA⁶¹.

Estos servicios se regulan por la Orden PRE/361/2002, modificada por Orden PRE/2410/2004 y por la Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, de 15 de septiembre de 2004 que establece el Código de Conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional⁶², vigentes en tanto no se opongan

59 BOE núm. 236 de 2 de octubre de 1993.

60 Posteriormente la Disposición Adicional Única de la Orden PRE/2410/2004 establecerá que no serán de libre acceso los STA que se presten a través de los códigos 907, 803, 806 y 807.

61 En este sentido, CARRASCO PERERA, A., "Estudios sobre Telecomunicaciones y Derecho de Consumo", 2005, pág. 336.

62 Aprobado por el Pleno de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, en su reunión de fecha 23 de julio de 2004. El Código de Conducta tiene carácter vinculante tanto para los prestadores de servicios de tarificación adicional como para los operadores de red (BOE núm. 236 de 30 de septiembre de 2004).

al Real Decreto 424/2005, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios. El objetivo de esta regulación es velar y reforzar los derechos de los consumidores y usuarios dentro del mercado de los servicios de tarificación adicional, que presenta unos índices de fraude alarmantes.

Entre las principales novedades de esta regulación se encuentran las siguientes. El establecimiento de un *código de conducta* que debe formar parte del contrato entre el operador de red y el prestador del STA, y en caso de incumplimiento reiterado de dichas disposiciones el operador está obligado a resolver el contrato. Se entiende que hay reiteración cuando a un prestador de STA se le hayan retirado, en un año, al menos cinco números, o bien cuando el incumplimiento, realizándose desde un único número, haya afectado a un número determinado o indeterminado de usuarios y que haya causado o pudiera causar alarma social. El STA *solamente se activará a través de petición expresa* a su operador mediante solicitud escrita con indicación de la fecha y firma del abonado o de su representante (Disposición Adicional Única de la Orden PRE/2410/2004). El *derecho a la desconexión a petición del usuario de este tipo de servicios* en el plazo de diez días desde la recepción de la comunicación del abonado (artículo 113 Real Decreto 424/2005 y aptdos. 2, 3 y 4.3 Orden PRE/361/2002). Antes de iniciarse la conexión a un STA de servicios de voz, el operador del servicio de red de tarificación adicional deberá garantizar que *se informe al usuario mediante una locución, del precio máximo por minuto de cada llamada, tanto desde redes fijas como móviles, del tipo de STA al que se va a acceder, así como de la identidad del titular del número telefónico llamado* (aptdo. 18º bis Orden PRE/2410/2004). Se impone la *facturación independiente* (aptdo. 8.3 Orden PRE/361/2002 modificada por la Orden PRE/2410/2004 y artículo 112 Real Decreto 424/2005) y *se prohíbe la suspensión o interrupción del servicio telefónico* basado en la negativa al pago de las llamadas a los STA (aptdo. 8.1 Orden PRE/361/2002 modificada por la Orden 2410/2004 y artículo 118.1 Real Decreto 424/2005). Se *crea la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional* (apartado 5º Orden PRE/361/2002) encargada de elaborar el código de conducta y velar por su cumplimiento.

Las reclamaciones por 46% de las recibidas durante hasta su práctica desaparición.

Los motivos de reclamos pueden resumirse en aquéllos relativos al número de llamadas, llamadas realizadas de forma inadvertida.

Las reclamaciones se dirigen a la Secretaría de Estado de Energía es habitual la exclusión de los conflictos⁶⁴, por lo que, en este sentido, la jurisprudencia ha considerado objeto de arbitraje de consumo las reclamaciones inadvertidas⁶⁵, las reclamaciones que hayan sido realizadas con conocimiento de la realización inconsciente sobre el sistema de acceso. Con frecuencia los operadores cuando existe un procedimiento o hay indicios racionales de exclusión ya que lo presupuestas actuaciones d

63 Durante el año 2007 la tarificación adicional y en el primer trimestre de la Oficina de Atención al Usuario de teleco.es.

64 Cláusula De la Ley de Regulación de los Servicios de Telefonía de España de fecha

65 SAP Cádiz, 27 de julio de 2004

66 SAP Murcia, 18 de noviembre de 2004

67 SAP Sevilla, 24 de noviembre de 2004

68 Sts. AP Murcia, 11 de noviembre de 2004 (LA LEY 156541/2004)

LA LEY 71734/2004, LA LEY 71734/2004

LA LEY 68371/2004

Las reclamaciones por este motivo se han reducido drásticamente de un 45% de las recibidas durante el año 2004 en el sector de las telecomunicaciones hasta su práctica desaparición en la actualidad⁶³.

Los motivos de reclamación con origen en este tipo de servicios se pueden resumir en aquéllos que giran en torno a las cantidades facturadas, el número de llamadas, llamadas que el usuario no ha realizado o han sido realizadas de forma inadvertida.

Las reclamaciones se pueden dirigir a las Juntas Arbitrales de Consumo, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones o a la vía judicial. Pese a ello, es habitual la exclusión del arbitraje de consumo para resolver sobre este tipo de conflictos⁶⁴, por lo que se deberá valorar si es materia arbitrable. En este sentido, la jurisprudencia no sigue un criterio unánime considerando materia objeto de arbitraje de consumo, por ejemplo la reclamación sobre conexiones inadvertidas⁶⁵, las reclamaciones de cantidad por llamadas que no constan que hayan sido realizadas con pleno conocimiento y voluntariedad⁶⁶, mientras que la realización inconsciente de este tipo de llamadas por carecer de información sobre el sistema de acceso a los STA⁶⁷ se ha considerado excluido del arbitraje. Con frecuencia los operadores alegan la exclusión del arbitraje de consumo cuando existe un procedimiento penal abierto contra el prestador de STA o hay indicios racionales de delito. Sin embargo, la Audiencia Provincial de Murcia en diversas sentencias⁶⁸ ha considerado que no concurre tal causa de exclusión ya que lo reclamado por facturación adicional tiene origen en supuestas actuaciones delictivas ejecutadas por personas o entidades ajenas

63 Durante el año 2007 se recibió un 0,8% de reclamaciones motivadas por los servicios de facturación adicional y en el primer trimestre del año 2008 no se ha recibido ninguna, según los Datos de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones publicados en la página Web www.usuarioteleco.es.

64 Cláusula De la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo de Telefónica de España de fecha 15 de julio de 2003.

65 SAP Cádiz, 27 de julio de 2004, num. 91/2004 (JUR 2004, 288552).

66 SAP Murcia, 18 de marzo de 2004, num. 97/2004 (JUR 2004, 155595).

67 SAP Sevilla, 24 de noviembre de 2004 (JUR 2004, 286815).

68 Sts. AP Murcia, 11 de octubre de 2004, rec. 384/2003 (LA LEY 211314/2004); 1 de julio de 2004 (LA LEY 156541/2004); 23 de marzo de 2004 (LA LEY 71737/2004, LA LEY 71735/2004, LA LEY 71734/2004, LA LEY 71733/2004); 26 de marzo de 2004 (LA LEY 75262/2004); 18 de marzo de 2004 (LA LEY 68371/2004); 5 de febrero de 2004 (LA LEY 31266/2004).

a la operadora, no imputables tampoco al usuario del servicio y reclamante, al tiempo que la operadora está legitimada para soportar tal reclamación en cuanto que la facturación adicional se ha ejecutado utilizando los servicios e infraestructuras de la propia entidad recurrida. El eventual proceso penal y la calificación delictiva de los hechos no afecta a la relación contractual establecida entre un usuario final y el operador de servicios de telecomunicaciones, por lo que no impide la resolución arbitral de conflictos contractuales. No existe perjudicialidad penal ni prohibición de someter la cuestión a arbitraje de consumo. Y es que, si bien es cierto que en ese momento existen denuncias y procedimientos penales por delitos de estafa, que se han tramitado por el Juzgado Central de Instrucción de la Audiencia Nacional por reclamaciones de STA, sin embargo se trata de denuncias contra las personas que se lucran de esos números de teléfono no contra las operadoras de telecomunicaciones⁶⁹.

Con la aprobación del Real Decreto 424/2005 y la implantación de la Oficina administrativa de Atención a Usuarios de Telecomunicaciones se distinguen dos organismos competentes para la resolución. La *Oficina de Atención a Usuarios de Telecomunicaciones* se encarga de la tramitación de las denuncias por incumplimiento del Código de Conducta de prestación de STA, correspondiendo a la Comisión de Supervisión de STA adoptar las medidas oportunas. La reclamación se dirigirá a la *Secretaría de Estado de Telecomunicaciones*⁷⁰ cuando la misma esté motivada en la factura del servicio telefónico.

En cuanto a las resoluciones arbitrales, es de destacar el Laudo de 21 de septiembre de 2005, expediente 759/04/ARB de la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria⁷¹, que estima la pretensión de un reclamante que solicitó la desconexión de los servicios de tarificación adicional, no siendo atendida. La fundamentación del Laudo la encontramos en los puntos segundo y tercero

69 Véase SAP Murcia, de 30 de enero de 2004 (LA LEY 27477/2004).

70 Dispone de la siguiente página web www.usuariostelesco.es que ofrece información detallada sobre la forma de presentación de la reclamación, así como los derechos que asisten a los usuarios de este tipo de tecnología.

71 TOMILLO URBINA, J., "Práctica Arbitral de Consumo, Selección de Laudos comentados de la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria", 2007, págs. 805 y ss., Laudo Arbitral de 21 de septiembre de 2005, exp. 759/05/ARB.

de la Orden PRE 361/2002, de desconexión de determinados servicios estableciendo la forma de ejercicio

En idéntico sentido se pronuncian sentencias, entre las que cabe destacar la del Juzgado de 1ª Instancia nº 61 de telefonía a devolver a los consumidores los servicios prestados a través de la Audiencia Provincial. La resolución de la Audiencia Provincial de Pontevedra anuló el laudo de la Junta Arbitral de Consumo de fecha 16 de septiembre de 2005, debiendo la compañía proceder a abonar por los números de tarificación adicional deberá proceder al abono de los servicios de comunicación. Por su importancia, se cita la sentencia de 27 de noviembre de 2007 de la Audiencia Provincial de Pontevedra, que condena a un delito de estafa al utilizar servicios de tarificación adicional para ofertar puestos de conversación solicitando todo

72 A sensu contrario se pronuncia la Audiencia Provincial de Pontevedra al desestimar la pretensión de un reclamante que alega una factura cobrándosele por este servicio sin haber recibido la información necesaria – contenida en el contrato – para mantenerlo con el Servicio de Atención al Cliente, al no haberse de seguir si deseaba activar el servicio de tarificación adicional, y que, en todo caso, el reclamante que pulsó la restricción en su propio teléfono, reclamante y, en consecuencia, el coste de los servicios de tarificación adicional deben ser abonados por el reclamante.

73 Juzgado de 1ª Instancia número 1705/2004, confirmada por la Audiencia Provincial de Pontevedra de 2005, LA LEY 1343/2005.

74 Audiencia Provincial de Pontevedra de 2005, LA LEY 141223/2005.

75 Audiencia Provincial de Las Palmas de Gran Canaria de 2006, LA LEY 277957/2007.

de la Orden PRE 361/2002, de 14 de febrero que garantizan el derecho de desconexión de determinados servicios, entre los que se encuentran los STA, estableciendo la forma de ejercicio, cuyo plazo máximo es de diez días⁷².

En idéntico sentido se pronuncian los juzgados y tribunales en diversas sentencias, entre las que cabe destacar la sentencia de 20 de julio de 2004 del Juzgado de 1ª Instancia nº 61 de Madrid⁷³ que obliga a las operadoras de telefonía a devolver a los consumidores y usuarios las cantidades abonadas por los servicios prestados a través de prefijos no permitidos, sentencia confirmada en la Audiencia Provincial. La misma línea sigue la sentencia 333/2005 de la Audiencia Provincial de Pontevedra⁷⁴ que declara improcedente el recurso de anulación del laudo de la Junta Arbitral de Consumo de Galicia en Pontevedra de fecha 16 de septiembre de 2004 que estima la pretensión del reclamante, debiendo la compañía proceder a desglosar las facturas objeto de controversia por los números de tarificación adicional, y una vez desglosados, el reclamante deberá proceder al abono de las cantidades facturadas por los servicios de comunicación. Por su importancia práctica debemos mencionar el Auto de 27 de noviembre de 2007 de la Audiencia Provincial de Las Palmas⁷⁵, respecto a un delito de estafa al utilizar números reservados a servicios de tarificación adicional para ofertar puestos de trabajo. Los empleados debían alargar las conversaciones solicitando todo tipo de datos para una oferta inexistente.

72 A sensu contrario se pronuncia el Laudo de la Junta Arbitral de Consumo de Navarra al desestimar la pretensión de un reclamante que solicitó la desconexión del STA, pero posteriormente le llega una factura cobrándosele por este concepto. La fundamentación estriba en que el reclamante tuvo la información necesaria – contenida en el manual de bienvenida y en las facturas, amén del contacto mantenido con el Servicio de Atención al Cliente – para conocer el procedimiento ordinario que había de seguir si deseaba activar el servicio de restricción de llamadas a los teléfonos que provocan una tarificación adicional, y que, en todo caso, necesitaba la colaboración activa del usuario al tener éste que pulsar la restricción en su propio terminal. Dicha operación, sin embargo, no fue realizada por el reclamante y, en consecuencia, el coste de las conexiones que se hubieran producido a los números de tarificación adicional deben ser abonadas por el cliente.

73 Juzgado de 1ª Instancia número 61 de Madrid, sentencia de 20 de julio de 2004, LA LEY 1705/2004, confirmada por la Audiencia Provincial de Madrid, Sección 19ª, sentencia de 14 de abril de 2005, LA LEY 1343/2005.

74 Audiencia Provincial de Pontevedra, Sección 1ª, sentencia 333/2005 de 23 de junio de 2005, LA LEY 141223/2005.

75 Audiencia Provincial de Las Palmas, Sección 2ª, Auto de 27 de noviembre de 2007, rec. 501/2006, LA LEY 277957/2007.

5.4. EL PREFIJO 905.

En el último semestre de 2007 y hasta octubre de 2008 las reclamaciones contra los números 905 han proliferado de forma alarmante, tanto por su cantidad como por el elevado importe de las mismas.

El prefijo 905 está atribuido a destinos con llamadas masivas y se utiliza habitualmente en sondeos y concursos en medios de comunicación. Sin embargo, en los últimos tiempos se ha detectado que puede estar siendo utilizado para aquellos servicios destinados a tarificación adicional.

Las principales reclamaciones tienen su origen en gran cantidad de llamadas no realizadas o, habiendo realizado tan sólo unas pocas se facturan otras no reconocidas por el usuario. Los consumidores y usuarios se quejan de la imposibilidad material de realizar tales llamadas por cuanto en ocasiones el domicilio se encuentra deshabitado (en horario laboral, escolar, estando de viaje, etc.), se realizan llamadas en un corto espacio de tiempo (200 llamadas en media hora, por ejemplo).

Todo esto ha suscitado un problema similar al ocurrido hace unos años con los servicios de tarificación adicional. Por ello, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio ha aprobado una resolución por la que los números con código telefónico 905 pasarán a convertirse en servicios de tarificación adicional⁷⁶. Una vez entre en vigor la resolución, el 13 de enero de 2009, los números 905 estarán obligados a respetar el código de Conducta que rige la prestación de servicios de tarificación adicional y su incumplimiento llevará aparejado el cierre del número, será obligatoria una locución previa que informe del precio, deberá separarse este concepto en la factura telefónica y se podrá solicitar la desconexión del servicio, entre otras medidas de protección de los derechos del consumidor y usuario.

5.5 LOS SERVICIOS PREMIUM Y DE ALERTA.

En el último año han cobrado importancia las reclamaciones de los mensajes de texto, los mensajes multimedia y los servicios Premium y de alerta.

⁷⁶ Resolución de 4 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuye el código telefónico 905 a la prestación de servicios de tarificación adicional.,BOE núm. 299 de 12 de diciembre de 2008.

El conflicto se centra
requiere el envío de v
al usuario en un ser
alertas envía mensaj
desconocimiento por
su factura y observa
mensajes al mes), e in
se agravan si se tien
servicios son jóvenes

En este sentido
¿sector sin ley?” señal
que modificó los serv
ámbito de aplicacón
que en ocasiones tien
de Servicio Universa
servicios como STA
resolución de la Secre

Ante esta falta
consumidores algunas
de los servicios de tar

Recientemente
dictan instrucciones so
la prestación de servic
De esta forma se da
de la necesidad de re
multimedia – definir
cuáles deben ser inclui
establecen los criterios
de estos servicios de
Orden recoge una tab
prestación de STA bas
prestación de los misr

⁷⁷ BOE núm. 38, de 1

El conflicto se centra en la descarga de un tono, politono, juego o logo, que requiere el envío de varios mensajes de confirmación para, finalmente suscribir al usuario en un servicio de alertas no querido realmente. Este servicio de alertas envía mensajes al usuario que se cargan en su factura con el total desconocimiento por su parte. La alarma se genera cuando el usuario recibe su factura y observa que se le cargan esos mensajes (del orden de 30 o 50 mensajes al mes), e intenta darse de baja infructuosamente. Las consecuencias se agravan si se tiene en cuenta que los principales destinatarios de estos servicios son jóvenes y adolescentes.

En este sentido, Ana I. Mendoza Losana en "Telecomunicaciones, ¿sector sin ley?" señala que una de las críticas de la Orden PRE/2410/2004, que modificó los servicios de tarificación adicional, fue la no inclusión en su ámbito de aplicación de los servicios prestados a través de mensajes cortos, que en ocasiones tienen efectos tan perniciosos como los STA. El Reglamento de Servicio Universal (Real Decreto 424/2005), tampoco considera estos servicios como STA aunque se permite que sean calificados como tal por resolución de la Secretaría de Estado y de Telecomunicaciones (art. 108.2).

Ante esta falta de regulación y la vulneración de los derechos de los consumidores algunas Juntas Arbitrales han aplicado por analogía la regulación de los servicios de tarificación adicional (art. 118 Real Decreto 424/2005).

Recientemente se ha publicado la Orden ITC/308/2008⁷⁷, 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. De esta forma se da soporte legal a una exigencia cada vez más patente de la necesidad de regular los servicios de mensajes – tanto de texto como multimedia – definiendo los rangos de numeración a utilizar y determinando cuáles deben ser incluidos como servicio de tarificación adicional. Así mismo se establecen los criterios de gestión y control de la numeración para la prestación de estos servicios de tarificación adicional (STA) y el régimen aplicable. La Orden recoge una tabla en la que establece los rangos de numeración para la prestación de STA basados en el envío de mensajes (art. 4), las condiciones de prestación de los mismos (art. 5) y señala que la Comisión de Supervisión de

77 BOE núm. 38, de 13 de febrero de 2008.

STA establecerá los criterios para la adscripción de los servicios a cada uno de los rangos de numeración y le corresponderá la elaboración y aprobación de un código de conducta para la prestación de estos STA (art. 10.2). De igual forma, incluye los STA basados en el envío de mensajes en la definición de STA contenida en el apartado 4.1. de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero. En el plazo de nueve meses desde la publicación de la Orden, en la prestación de servicios de mensajes no se podrán utilizar números, ni rangos de numeración idénticos a aquéllos que se encuentren sin atribuir en el marco del Plan nacional de numeración telefónica, salvo en los supuestos contemplados en las presentes instrucciones y deberá realizarse la sustitución de los números utilizados actualmente (Disposición transitoria 1ª).

Por su utilidad práctica y labor de transparencia en la prestación de estos servicios, cabe señalar la existencia de la Asociación de Empresas de Servicios a Móviles (AESAM) que a través de su web (www.aesam.org) o vía telefónica (902 934 612) proporciona un servicio de búsqueda de empresas prestadoras de estos servicios.

5.6. EL SERVICIO DE INTERNET.

En este campo los conflictos surgen en torno al nodo de acceso, la velocidad suministrada en relación con la contratada, y el acceso a Internet desde una ubicación móvil (pcmcia).

Por lo que respecta al nodo de acceso, éste es el número a través del que se realiza la conexión a internet, el problema surge cuando el nodo suministrado no es correcto, o alguna página web realiza una modificación del mismo sin autorización. En estos casos, la cuestión fundamental radica en la prueba que en nuestro ordenamiento jurídico opera de forma invertida a favor del consumidor y usuario. Sin embargo, el consumidor también debe operar con la debida diligencia que correspondería a un buen padre de familia. El consumidor debe exigir algún documento en el que conste el nodo de acceso, de forma que se evitaría la prueba, en este caso diabólica, de si se suministró el nodo correcto o no, puesto que en la mayoría de las ocasiones se facilita vía telefónica.

Las resoluciones arbitrales coinciden que en este tipo de conflictos el

consumidor y usuario
la Junta Arbitral de
la pretensión del re
General para la De
<<Las acciones u o
facilitan productos
de daños o perjuicio
aquéllos, a menos q
exigencias y requis
y diligencias que ex
consiguiente, para s
probar que han actu
que por aplicación
jurídico la inversió
condición de cons
del ordenador y de
corresponde al usu
otro NODO, exis
permiten comprob
la regulación de las
<<La culpa o neglig
que exija la natura
las personas, tiem
que ha de prestar
un buen padre de
una diligencia exi
de la conexión qu
conexión. Tambié
de Consumidores
responsabilidad p

78 TOMILLO U
de la Junta Arbitral de C
de 2005, exp. 196/05/A

consumidor y usuario debe cumplir con la diligencia debida. Así se pronuncia la Junta Arbitral de Cantabria en el expediente 196/05/ARB⁷⁸ al desestimar la pretensión del reclamante siendo de aplicación el artículo 26 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que dispone que <<Las acciones u omisiones de quienes producen, importan, suministran o facilitan productos o servicios a los consumidores o usuarios, determinantes de daños o perjuicios a los mismos, darán lugar a la responsabilidad de aquéllos, a menos que conste o se acredite que han cumplido debidamente las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del producto, servicio o actividad>>. Por consiguiente, para salvar su responsabilidad los prestadores de servicios deben probar que han actuado diligentemente en todos sus extremos, en la medida en que por aplicación del citado precepto se consagra en nuestro ordenamiento jurídico la inversión de la carga de la prueba en beneficio de quien ostente la condición de consumidor y usuario. La responsabilidad de la configuración del ordenador y de los parámetros necesarios para poder conectarse a Internet corresponde al usuario, por lo que es el cliente el que se conecta por uno u otro NODO, existiendo en todo caso mecanismos de visualización que le permiten comprobar a través de qué número se está conectando. Al acudir a la regulación de las obligaciones del Código Civil, el artículo 1104 señala que <<La culpa o negligencia del deudor consiste en la omisión de aquella diligencia que exija la naturaleza de la obligación y corresponda a las circunstancias de las personas, tiempo y lugar. Cuando la obligación no exprese la diligencia que ha de prestarse en su cumplimiento, se exigirá la que correspondería a un buen padre de familia>>. De esto se desprende, que puede considerarse una diligencia exigible al usuario, en este caso de Internet, la comprobación de la conexión que realiza, máxime cuando es éste el que ha configurado tal conexión. También debemos citar el artículo 25 de la Ley para la Defensa de Consumidores y Usuarios. De todo ello, se deduce que si bien existe responsabilidad por parte del empresario ante los daños causados, también es

78 TOMILLO URBINA, J., "Práctica Arbitral de Consumo, Selección de Laudos comentados de la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria", 2007, págs. 767 y ss., Laudo Arbitral de 12 de diciembre de 2005, exp. 196/05/ARB.

cierto que ésta encuentra su límite en la culpa exclusiva del consumidor. En este caso no queda acreditado que haya existido un error en la facturación ni en la prestación del servicio de conexión a Internet por la empresa, pero sí una negligencia por parte del consumidor a la hora de conectarse a Internet por el nodo que no disfrutaba de descuento.

En idéntico sentido, la Junta Arbitral de Consumo de Navarra⁷⁹ desestima la pretensión de un reclamante basándose en las alegaciones del propio reclamante que reconoce que tras formatear el disco duro y tener que volver a configurar el acceso, la página de la empresa reclamada ofrecía diversos nodos de acceso y él optó por escoger uno de ellos. A juicio de los árbitros la mínima diligencia hubiera exigido al menos consultar (si no se ofrecía en la propia página la información) cuál de los nodos era el que correspondía a la Tarifa Plana de la que venía disfrutando. Nuevamente se hace alusión a la debida diligencia que debe seguir el reclamante, no pudiendo achacársele a la empresa las consecuencias de no hacerlo.

La velocidad suministrada ha suscitado problemas no sólo relacionados con consumo sino también con la publicidad engañosa, por ejemplo se ofertan 6 megas pero sólo se suministran 3, la oferta se realiza de la siguiente manera "... hasta 6 megas...", por lo que la empresa no se compromete a alcanzar esa velocidad, solamente que puede llegar a la misma. En este sentido la sentencia de 15 de enero de 2004 del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción Número 3 de Pola de Siero (Asturias), condenó a Wanadoo España, a devolver la mitad de las cuotas y a indemnizar con 500 € a un cliente por la baja velocidad del servicio ADSL Go. La fundamentación jurídica de la sentencia se basa en la publicidad de la empresa. Si la empresa no advierte en su publicidad que la conexión no es de 256/128 kbps, sino de hasta 256/128 kbps, o que puede ofrecer velocidades inferiores a determinadas horas, está obligada a proporcionar el servicio en las condiciones establecidas en su publicidad, incumpliendo el contrato en caso contrario.

En cuanto a la conexión a Internet desde una ubicación móvil, las denominadas pcmcia, los conflictos vienen derivados de un déficit de información previa. Aquí también tendría cabida la publicidad engañosa, pues

79 GOBIERNO DE NAVARRA, "Recopilación de Laudos 2004", año 2005, págs. 168 y ss.

este servicio
al consumi
que nunca
es que de
problema
ésta se fac
elevadas.
un "conta
puede ser
dictar Lau
en la con
condicion

5.7.

La p
II de la I
redes y pr
libre com
de consum
facilita su
RSU).

En
no conser
lo que se
diciembre
móvil, mi
a la opera
objeto de
una altern
en el uso

80 Ar
2296/2004, 3
81 TC
ss. (exp. 1163)

este servicio se publicita como tarifa plana de 1, 3 ó 5 Giga Bytes, induciendo al consumidor o usuario a la confusión de que se trata de un acceso ilimitado, que nunca se llegaría a alcanzar la capacidad contratada, cuando la realidad es que dependiendo del uso al que se destine se sobrepasa o no. El principal problema se origina cuando se excede de la capacidad contratada, ya que ésta se factura a un precio muy superior, dando como resultado unas facturas elevadas. Para el cómputo de las descargas realizadas el operador suministra un "contador" en su página, no obstante se debe tener en cuenta que éste puede ser reiniciado. La solución de muchas Juntas Arbitrales, consiste en dictar Laudos cuyo pronunciamiento va en la línea de la falta de información en la contratación, puesto que nadie contrataría un producto en semejantes condiciones o, de hacerlo, pondría toda su atención en no sobrepasar el límite.

5.7. LA PORTABILIDAD.

La portabilidad o cambio de operador de telefonía se regula en el Título II de la Ley General de Telecomunicaciones dedicado a la explotación de redes y prestación de servicios de comunicaciones electrónicas en régimen de libre competencia⁸⁰. Pese a no incluirse en el capítulo dedicado a la protección de consumidores y usuarios, es también una medida de protección en cuanto facilita su derecho a la elección y cambio de prestador de servicios (art. 114 RSU).

En este campo la mayor conflictividad surge en torno a las portabilidades no consentidas (slamming) y en torno a las portabilidades no atendidas. Por lo que se refiere al slamming, recientemente se ha aprobado, el Laudo de diciembre de 2005 de la Junta Arbitral de Consumo de Cantabria⁸¹: telefonía móvil, migración no solicitada a la modalidad de prepago. El Laudo condena a la operadora a restablecer a la reclamante en el uso de su número de teléfono objeto de la controversia y a indemnizarle en la cuantía de mil euros, añadiendo una alternativa para el caso de que no sea posible restablecer a la reclamante en el uso de su número de teléfono, indemnizarla en la cuantía de tres mil

⁸⁰ Artículo 18 de la Ley General de Telecomunicaciones desarrollado por el Real Decreto 2296/2004, arts. 42-46, BOE núm. 314, de 30 de diciembre de 2004.

⁸¹ TOMILLO URBINA, JORGE, *Práctica Arbitral de Consumo*, Navarra, 2007, págs. 835 y ss. (exp. 1165/04/ARB).

euros. La decisión se fundamenta en el hecho de que el número de teléfono pertenece al usuario y debe entenderse incluido en el contrato, utilizando como sustento los artículos 1258, 1091 y 1256 del Código Civil en lo que se refiere a las obligaciones derivadas de los contratos, su nacimiento y el cumplimiento de los mismos. Este Laudo va más allá estimando la pretensión indemnizatoria de la reclamante teniendo en cuenta el tiempo transcurrido sin su número de teléfono⁸², la conducta de la reclamada ante el conflicto y el derecho a la intimidad y el secreto de las comunicaciones como derecho constitucional (artículos 18.3 y 55.2 de la Constitución Española; artículo 33 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones).

Por lo que se refiere a las portabilidades no atendidas, el Laudo del expediente 500/2004 de la Junta Arbitral de Consumo de Castilla y León⁸³, estima la pretensión del reclamante que solicita la portabilidad, cancelándola de forma automática el mismo día al informarle su anterior operadora del incumplimiento de la cláusula de permanencia y posterior penalización por la misma. Sin embargo, la operadora desoyó su solicitud de cancelación facturándose por este concepto.

6.- CONCLUSIONES.

Una vez transcurridos quince años desde la creación de las Juntas Arbitrales de Consumo, ésta se perfila como el instrumento más eficaz para la resolución de determinados conflictos. De igual forma, la norma reguladora del Sistema Arbitral de Consumo necesitaba una modificación que la adecuara a las nuevas tecnologías y recogiera las carencias surgidas en los últimos años. Así surge el nuevo Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo incluyendo diversas novedades de importancia, tales como el plazo máximo para resolver, el arbitraje electrónico

⁸² A los efectos de calcular la indemnización se atiende a los criterios recogidos en el artículo 115 del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

⁸³ LAUDOS DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN, año 2004, págs.64 y ss.

y el colectivo, el árbitro único, los distintivos de adhesión de ofertas limitadas, la reconvencción, la motivación de los laudos, etc.

Los datos estadísticos de arbitraje de consumo arrojan una visión clara del potencial de esta vía indicando los sectores más problemáticos en los que debemos concentrar esfuerzos. De esta manera, el sector de las telecomunicaciones destaca notablemente en cuanto a número de reclamaciones alcanzando casi el 50% del total recibidas en el año 2007. Ello ha suscitado que algunas Juntas Arbitrales incluso hayan creado Colegios Arbitrales específicos de la materia. Así surge el Colegio Arbitral de Telecomunicaciones de la Comunidad de Madrid al objeto de disponer de un órgano arbitral especializado en la materia. Señalar que en la actualidad prácticamente la mayoría de las operadoras de telecomunicaciones están adheridas al Sistema Arbitral. En este sentido, quizá deberíamos abogar por una política más intervencionista, obligando en cierta forma a las operadoras de telecomunicaciones con mayor representatividad en el mercado a adherirse al Sistema.

Por lo que se refiere a los motivos de reclamación, éstos se suceden en periodos temporales, si bien hay algunos que persisten. Los principales motivos de reclamación son respecto a la prestación del servicio universal (instalación de línea telefónica, de ADSL, el abono social, etc), la solicitud de baja, la publicidad, el servicio telefónico de tarificación adicional, las llamadas a números con prefijo 905, los servicios Premium y de alerta, entre otros. Si bien es cierto que con la implantación de nuevos servicios y nuevas tecnologías, es cuando se puede comprobar los defectos o deficiencias que éstos pueden tener y los problemas derivados de los mismos, no es menos cierto que se podría abogar por políticas más restrictivas en lugar de las actualmente permisivas. La mayoría de las ocasiones los consumidores y usuarios desconocen el funcionamiento e incluso la existencia de esos servicios, por lo que realizan un uso inconsciente de los mismos. Este tipo de conflictos se podría reducir, si no suprimir, dando un giro al modo de acceso a los servicios. Se plantea la posibilidad de que el consumidor y usuario solamente tenga acceso a aquellos servicios que previamente haya solicitado o contratado, por lo que dispondrá de amplia información acerca de los mismos. Llegados a este punto, la cuestión es ¿por qué no se ha hecho hasta ahora?.

Un sector importante del arbitraje lo conforman las empresas adheridas al Sistema Arbitral, parte imprescindible del mismo y cuya adhesión debe ser impulsada desde todos los organismos responsables, articulando métodos eficaces y atractivos para los empresarios.

Finalmente, señalar que el arbitraje de consumo se ha convertido en una herramienta altamente eficaz para la resolución extrajudicial de conflictos.