



COMPETENCIA PARA RESOLVER RECLAMACIONES SOBRE SERVICIOS DE PAGO EN EL SECTOR TELECOMUNICACIONES¹

Lourdes García Montoro
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 24 de junio de 2015

1. Consulta

Se plantea consulta a CESCO en relación a la competencia que ostenta la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) para resolver reclamaciones relacionadas con los servicios de pago prestados por operadores de telefonía.

Según se plantea en la consulta², es probable que el usuario haya utilizado servicios de tarificación adicional cuyo coste se ha visto reflejado en el incremento de precio de su factura telefónica habitual. Se indica que en la factura aparece el nombre del proveedor del servicio pero no la numeración corta. Tras interponer reclamación ante el servicio de atención al cliente de la compañía telefónica (Movistar), la OMIC eleva la reclamación al Departamento de Atención al Usuario de Telecomunicaciones de la SETSI, habiendo resuelto este organismo inhibirse pues “se desprende que el objeto de la presente reclamación no se centra en un servicio de comunicaciones electrónicas, sino en un servicio que se soporta en este pero que es ajeno al mismo, según dispone el citado artículo 1.2 de la Ley General de Telecomunicaciones, motivo por el cual no puede ser tramitada ante esta Secretaría de Estado...”.

¹ Trabajo realizado en el marco del Proyecto Convenio de colaboración entre la UCLM y el Ilustre Colegio Notarial De Castilla-La Mancha (17 enero 2014) (OBSV) con referencia CONV140025, que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera

² Aunque no se aportan los datos concretos en relación a las circunstancias del supuesto, refiere que es el mismo que el contemplado en el trabajo “¿Ante quién reclama el usuario de telefonía móvil que utiliza el servicio pagos?”, de MENDOZA LOSANA, A. y PACHECHO JIMENEZ, N., CESCO, <https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/33/53.pdf>



La consulta de la OMIC se centra en saber si la SETSI es competente para conocer de esta reclamación o no.

2. Respuesta a la consulta

2.1. Disconformidad con la factura como objeto de la reclamación

Presumimos que dadas características de los servicios de tarificación adicional, la reclamación del usuario probablemente verse sobre su disconformidad con la factura emitida en la que se cargan importes correspondientes a la utilización de servicios de tarificación adicional. Según se expone en los hechos objeto de consulta en las facturas aparece el nombre del proveedor del servicio pero no la numeración corta.

El usuario de servicios de tarificación adicional tiene derecho a que se emita una factura desglosada en conceptos independientes por cada uno de los servicios facturados, separando y reflejando fielmente *“la parte correspondiente al servicio telefónico disponible al público, que incluye el servicio de red de tarificación adicional, cuya prestación corresponde a los operadores, de la parte relativa a la remuneración que corresponde al prestador de servicios de tarificación adicional por el servicio de información o comunicación prestado”*, tal y como se recoge en el artículo Octavo de la Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones.

De conformidad con el artículo 3.1 de la Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores, la SETSI es competente para resolver las reclamaciones que tengan por causa la controversia respecto de *“a) Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos”*.

Si, como sería lo habitual, la reclamación presentada ante la SETSI se refiere a la disconformidad con la factura recibida, este organismo resultaría competente para conocer de la misma de acuerdo con la capacidad que le otorga el artículo 3.1 a) de la Orden ITC/1030/2007.

2.2. *Ámbito de competencia de la SETSI*

La SETSI fundamenta su rechazo a conocer de la reclamación en encontrarse el servicio controvertido excluido de su ámbito de competencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1.2 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, según el cual:

“Quedan excluidos del ámbito de esta Ley los servicios de comunicación audiovisual, los contenidos audiovisuales transmitidos a través de las redes, así como el régimen básico de los medios de comunicación social de naturaleza audiovisual a que se refiere el artículo 149.1.27.ª de la Constitución.

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

De acuerdo con la respuesta dada por la SETSI a la reclamación en cuestión, su objeto *“no se centra en un servicio de comunicaciones electrónicas, sino en un servicio que se soporta en este pero que es ajeno al mismo”*. Esta respuesta podría estar haciendo referencia a las diferentes modalidades de pago a través de operadora de red que pueden existir cuando se utilizan servicios de tarificación adicional³, es decir:

- Operador de telecomunicaciones que actúa como operador de acceso y operador de red de servicios de tarificación adicional. Movistar sería aquí el único intermediario entre el usuario emisor del mensaje y su receptor, siendo titular de la numeración utilizada para el envío del sms y prestando al receptor el servicio de tarificación adicional.
- El operador de telecomunicaciones actúa como operador de acceso y un segundo operador actúa como operador de red de servicios de tarificación adicional, titular de la numeración utilizada que facilita su uso al receptor de los sms y almacena y reenvía los sms.

³ MENDOZA LOSANA, A. y PACHECHO JIMENEZ, N., *“¿Ante quién reclama el usuario de telefonía móvil que utiliza el servicio pagos?”*, CESCO, <https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/33/53.pdf>

- Un primer operador de telecomunicaciones facilita acceso a la red al emisor del sms (p.e. Movistar). Un segundo operador de telecomunicaciones facilita acceso a la red al receptor del sms. Entre ambos actúa un tercer operador de red de servicios de tarificación adicional que facilita al receptor del sms el servicio de red de tarificación adicional.

Si la SETSI se inhibió como consecuencia de soportarse el servicio prestado en uno distinto del de las comunicaciones electrónicas, por ejemplo porque no fuera Movistar el operador de servicios de tarificación adicional y sólo el operador de acceso, debería haber examinado el orden de los agentes intervinientes para comprobar que realmente se da esta circunstancia. Aun así, no parece adecuado pensar que aunque fuese un tercer operador el que prestase los servicios de tarificación adicional de forma ajena al operador de acceso habitual, esta prestación de servicios dejase de ser una prestación de servicios de comunicación electrónica que debiera someterse al conocimiento de la SETSI.

En esencia, la suscripción a un servicio de información de tarificación adicional, independientemente de cuál sea su contenido (información meteorológica, de tráfico, contenidos animados u otros) es un servicio que suministra contenidos transmitidos mediante redes y servicios de comunicaciones electrónicas que consiste, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de comunicaciones electrónicas, lo que quedaría fuera del marco de exclusión del artículo 1.2 Ley General de Telecomunicaciones, razón por la cual debería someterse el conocimiento de la reclamación a la SETSI.

2.3. Resolución de controversias

El artículo 55 de la Ley General de Telecomunicaciones contempla el derecho de los usuarios finales a disponer de un *“procedimiento extrajudicial, transparente, no discriminatorio, sencillo y gratuito para resolver sus controversias con los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, cuando tales controversias se refieran a sus derechos específicos como usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas reconocidos en esta Ley y su normativa de desarrollo y de acuerdo con lo recogido en la normativa comunitaria. A tal fin, el Ministerio de Industria, Energía y Turismo establecerá mediante orden un procedimiento conforme al cual, los usuarios finales que sean personas físicas podrán someterle dichas controversias [...]”*



www.uclm.es/centro/cesco

En relación con esto, podemos entender que el procedimiento de resolución alternativa de conflictos a que se refiere este artículo se refiere al previsto en la Orden ITC/1030/2007, que se dictó de conformidad con lo previsto en el artículo 38.1 de la antigua Ley 32/2003, ya derogada, en equivalencia con el contenido del artículo 55 de la vigente Ley General de Telecomunicaciones.

De acuerdo con lo previsto en la Orden ITC/1030/2007, en el sentido analizado *ut supra*, la SETSI sería el organismo competente para resolver las reclamaciones que tengan por objeto alguna de las materias contempladas en el artículo 3 de la misma. La negativa de la SETSI a conocer de la reclamación relativa a una materia de su competencia puede resultar en una desprotección de los derechos de los usuarios de servicios telecomunicaciones.

Sin perjuicio de la competencia que ostenta la SETSI para conocer de la materia objeto de reclamación, el usuario puede acordar someter su controversia al conocimiento de la Junta arbitral de consumo, de acuerdo con lo previsto en el RD 231/2008.