

PROCEDIMIENTOS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS TIC

La legislación contempla una serie de vías ante el propio operador, administrativas y judiciales, para que el usuario y el abonado a los servicios TIC pueda hacer valer sus derechos ante las posibles disfuncionalidades, incumplimientos contractuales de los prestadores de los servicios y, en general, por infracción del complejo normativo que regula este ámbito.

Ello, sin perjuicio de las acciones que, asimismo, se puedan ejercer frente a terceros que, en un momento dado, puedan violar los derechos de los usuarios de las TIC, al margen de la prestación de servicios que lleven a cabo los operadores.

Con esto último, nos referimos a la posibilidad de ejercer una defensa jurídica, civil o penal, frente a las responsabilidades de distinta índole que puedan exigirse como consecuencia de actuaciones ilícitas, incumplimientos de contratos, violación del secreto de las comunicaciones, comercio ilegal, etc., que, con frecuencia, tienen lugar utilizando como instrumento las TIC, pero sin que tales hechos sean imputables a los operadores, que se limitan a prestar el soporte técnico sobre el que transmiten las comunicaciones telefónicas, de Internet, etc. Tales cuestiones no son objeto de tratamiento en esta Guía.



En esta Guía incluimos los instrumentos de defensa de los usuarios y abonados ante las posibles vulneraciones de sus derechos que se produzcan por parte de las empresas operadoras de los servicios TIC por cauces no judiciales aunque, por supuesto, los interesados pueden acudir a los Tribunales de Justicia cuando consideren que constituyen la vía más adecuada para la defensa de sus derechos e intereses legítimos frente a tales empresas.

3. 1. Vías procedimentales que pueden utilizar los usuarios o abonados de las TIC para la defensa de sus derechos e intereses legítimos.

3. 1. 1. Reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente del operador.

En primer lugar, los abonados y usuarios deben dirigirse al Departamento o Servicio especializado de atención al cliente del operador de servicios que tenga encomendado atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes.

Requisitos que debe reunir el Servicio de Atención al Cliente de los operadores de servicios:



Todos los operadores están obligados a disponer de un servicio especializado de atención al cliente que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes. Este servicio debe ser gratuito y debe permitir que el abonado tenga constancia de la reclamación, queja o petición formulada. Para garantizar este objetivo, el operador está obligado a comunicar al abonado el número de referencia que se le ha dado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el usuario (art. 104.1 R.D. 424/2005)²¹.



Además, si el medio habilitado para atender las quejas, reclamaciones o incidencias es el telefónico, el operador está obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación, mediante cualquier soporte que permita tal acreditación (art. 104 R.D. 424/2005). El operador está obligado a enviar el documento en un plazo de diez días (Orden ITC/1030/2007).

Ahora bien, en el supuesto de que algún operador estuviera dispensado de la exigencia de contar con un servicio de atención al cliente (en función del tamaño de la empresa o del número de empleados), lo cual no es en modo alguno habitual, **en todo caso en el contrato el operador deberá facilitar, en los términos que a continuación se indican, su dirección al abonado.**



Dirección del operador a efectos de presentación de quejas, reclamaciones y peticiones por parte del abonado. **Todos los operadores están obligados a que, en los contratos que firmen con los abonados, se haga constar:**

- La dirección de la oficina comercial del operador.
- Dirección postal y electrónica del Departamento o Servicio especializado de atención al cliente.
- Teléfonos propios del operador y, si la posee –como es habitual-, página web a los efectos mencionados.

Además, deberá especificarse cuál es el procedimiento para la presentación de las quejas, reclamaciones y peticiones que, en todo caso, será gratuita y sin gastos adicionales (art. 105.2.k R.D. 424/2005).

²¹ La Orden Ministerial ITC/1030/2007, de 12 de Abril (ya citada en esta Guía), posee todo un Capítulo, el tercero, en el que se regulan diversos aspectos relacionados con las obligaciones de atención al cliente por parte de los operadores.

El plazo para que el abonado se dirija al Departamento o Servicio de Atención al Cliente es de **un mes desde que tenga conocimiento del hecho que lo motive.**

3. 1. 2. Procedimientos de tramitación de reclamaciones y quejas.

Una vez formulada la reclamación o queja, si el abonado no obtuviera una respuesta satisfactoria del operador en el plazo de un mes, podrá utilizar, en defensa de sus derechos, la vía del Sistema Arbitral de Consumo o, alternativamente, la vía administrativa ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

3. 1. 2. 1. Sistema Arbitral de Consumo

El abonado puede dirigir sus reclamaciones a las Juntas Arbitrales de Consumo. **Estos organismos resuelven, con carácter vinculante y ejecutivo** para las partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios. Se trata de un proceso que sólo pueden utilizar las personas físicas (se excluyen, por tanto, las personas jurídicas) que tengan la condición de usuarios finales.

Como requisito previo para que este procedimiento pueda desarrollarse, **es preciso que tanto el operador como el abonado o usuario se sometan voluntariamente a las Juntas Arbitrales.** Por tanto, el abonado que decida acudir a ellas debe cerciorarse antes si el operador acepta este arbitraje.

El procedimiento del Sistema Arbitral de Consumo está regulado por el Real Decreto 636/1993, de 3 de Mayo. De acuerdo con su normativa, se siguen básicamente los siguientes trámites:



1. El interesado presenta su solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo que le corresponda por razón del domicilio del abonado. Este trámite lo puede realizar personalmente, o a través de las asociaciones de consumidores y usuarios, y puede efectuarse tanto por escrito como por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que se garantice su autenticidad.
2. La Junta Arbitral, a través de su Secretaría, notifica al reclamado la solicitud que ha presentado el reclamante con la finalidad de proceder al inicio del procedimiento si previamente está adherido el reclamado o, en otro caso, para que éste formalice, si lo desea, el Convenio Arbitral, aceptando con ello esta vía para la resolución de las controversias que se planteen.
3. Una vez que el reclamado está adherido al Convenio Arbitral, se procede a designar el Colegio Arbitral, quien debe impulsar el procedimiento, de acuerdo con los principios de audiencia, contradicción e igualdad. Las partes pueden actuar por sí o debidamente representadas.

El Colegio Arbitral está formado por un árbitro en representación de los consumidores, otro en representación del sector empresarial implicado y un presidente, que lo designará la Junta Arbitral de Consumo entre el personal al servicio de las Administraciones Públicas con el requisito de que sea licenciado en derecho, previamente nombrado al efecto por la Administración Pública de la que dependa dicha Junta Arbitral.

4. Iniciado el procedimiento, se dará audiencia a las partes, que pueden manifestarse de forma verbal o por escrito. En el trámite de audiencia, el Colegio Arbitral podrá intentar la conciliación entre las partes que,

de lograrse, se recogerá por escrito, dictándose el correspondiente laudo. Si no se llega a un acuerdo, el procedimiento continúa sus trámites, practicándose, si es necesario, las pruebas pertinentes.

5. Finalmente, el Colegio Arbitral dictará una resolución (denominada laudo arbitral), que es plenamente ejecutiva y de obligado cumplimiento. El laudo arbitral se decide por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del Presidente.

6. El plazo máximo para resolver es de 4 meses desde su inicio, aunque puede prorrogarse por acuerdo expreso de las partes.

3. 1. 2. 2. Procedimiento de reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

A diferencia del procedimiento arbitral, en la SETSI (dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) pueden acudir tanto las personas físicas como otros usuarios finales de servicios de comunicación electrónica (por ejemplo, las empresas)²². En ambos casos es necesario que previamente a la presentación de la reclamación ante la SETSI se hayan cumplido los siguientes requisitos:

Requisitos previos:



Que el usuario haya acudido, en los términos antes expuestos, al Departamento o Servicio de Atención al Cliente, u órgano similar, del operador.

²² Usuario final, según el art. 2.3.a) de la Orden ITC/1030/2007, de 12 de Abril, es «la persona física o jurídica que utiliza o solicita como destinatario final un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público de un operador de redes y servicios de comunicaciones electrónicas y que no explota redes públicas de comunicaciones ni presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público ni tampoco los revende».



Si se trata de una persona física, que ésta o el operador no se sometan al procedimiento antes descrito de las Juntas Arbitrales de Consumo, ya que si acuden a la vía arbitral ambas partes y se dicta un laudo, no pueden utilizar después la vía de la SETSI, toda vez que el laudo arbitral tiene carácter vinculante y produce efectos idénticos a los de la cosa juzgada.

Plazos:



Es preciso que se respeten los plazos establecidos para presentar la reclamación, que son los siguientes (art. 104 R.D. 424/2005):

- Que no hayan transcurrido más de tres meses contados desde la respuesta considerada insatisfactoria que haya dado el operador, o que si no se ha producido respuesta alguna, haya transcurrido el plazo de un mes desde que se presentó la reclamación.

- No obstante ello, si el abonado presentó solicitud para someterse al Sistema Arbitral de Consumo, pero el operador no ha aceptado someterse a este procedimiento, en este caso, el abonado puede presentar la reclamación ante la SETSI en el plazo de los tres meses siguientes a la notificación de la no aceptación del arbitraje por parte del operador.

Ello, siempre y cuando se haya planteado la solicitud de arbitraje en el plazo de tres meses siguientes a la respuesta del operador o a la finalización del plazo para responder que, como se recordará era de un mes.

La **SETSI** debe dictar resolución en un plazo no superior a seis meses, agotando la vía administrativa y contra ella puede interponerse recurso

contencioso-administrativo. El objeto de la resolución que dicte la SETSI únicamente puede versar sobre los derechos de los consumidores que son personas físicas u otros usuarios finales, que tengan por causa la controversia respecto a alguna de las siguientes materias:

- a. Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos.
- b. Negativa o demora en la instalación de línea telefónica fija.
- c. Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por el operador.
- d. Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.
- e. Contratación no solicitada por el usuario.
- f. Averías e interrupciones del servicio.
- g. Incumplimiento de ofertas por el operador.
- h. Incumplimiento del derecho de desconexión.
- i. Depósitos de garantía del servicio telefónico fijo.
- j. Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.
- k. Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos

de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril y su normativa de desarrollo. Estos derechos vienen contemplados en el Título VI del mencionado Real Decreto 424/2005²³. Quedan excluidos de la posibilidad de reclamación ante la SETSI determinado tipo de controversias entre los usuarios finales y los operadores de telecomunicaciones (art. 3.2 O.M. ITC/1030/2007 de 12 de Abril).

²³La Orden ITC/1030/2007, de 12 de Abril, establece el tipo de controversias que no pueden ser objeto del procedimiento que comentamos.



Procedimiento:



El interesado presenta su reclamación por escrito o vía telemática conteniendo los hechos, razones y peticiones en que se concrete la misma. Asimismo, debe reunir los requisitos del art. 70 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común²⁴. Todo ello aparece recogido en el art. 104 del R.D. 424/2005.



La SETSI dará traslado de la solicitud al operador, u operadores, implicado en el asunto, que en el plazo de 15 días deberán remitir:

- a. Su posición sobre todas las cuestiones planteadas por el interesado.
- b. Las posibles medidas que, en su caso, propongan para la solución de la reclamación.



Aportada esta información o transcurrido el plazo sin que el operador haya respondido y sin perjuicio de las responsabilidades en que haya podido incurrir éste, se pasa al trámite siguiente.



Se da traslado de la información enviada, en su caso, por el operador al interesado, quien en el plazo de 15 días puede, si lo desea, presentar alegaciones²⁵.

²⁴ El art. 70.1 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común establece que las solicitudes deberán contener «A) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale a efectos de notificaciones. B) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud. C) Lugar y fecha. D) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio. E) Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige».

²⁵ La Orden ITC/1030/2007 contiene normas especiales sobre prueba de la celebración del contrato y de su extinción.



La resolución, que será motivada, decidirá todas las cuestiones planteadas en el procedimiento por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo, aplicando los derechos que a los usuarios finales se les reconocen en la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo. Entre otros extremos, podrá declarar los derechos que corresponden al interesado, anular facturas, ordenar la devolución de importes indebidamente facturados, y, en general, disponer cuantas medidas tiendan a restituir al interesado en sus derechos e intereses legítimos.

3. 1. 2. 3. Procedimiento para la presentación de denuncias sobre servicios de tarificación adicional (números 803, 806, 807 y 907).

Con independencia de los procedimientos a los que hemos aludido anteriormente, existe un procedimiento especial con objeto de tramitar las denuncias que se deseen presentar por incumplimiento del Código de Conducta aprobado para la Prestación de los Servicios de Tarificación Adicional²⁶.

Ahora bien, si la queja del usuario se concreta en su disconformidad con la factura que se le ha presentado por llamadas a estos servicios, en todo caso las vías de resolución son las antes citadas: operador del servicio y, en su caso, acudir al Sistema Arbitral de Consumo o, alternativamente, el procedimiento que se sigue ante la SETSI.

²⁶ El Código de Conducta para la prestación de Servicios de Tarificación Adicional fue aprobado por Acuerdo del Pleno de la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional de 23 de Julio de 2004, siendo publicado por Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de 15 de Septiembre de 2004, publicándose en el BOE núm. 236, de 30 de Septiembre de 2004.



El Código de Conducta contiene una serie de normas destinadas a velar por los derechos de los consumidores y usuarios de los servicios de tarificación adicional. Algunas de estas normas se destinan específicamente a proteger derechos de colectivos sociales vulnerables, como menores, discapacitados o personas mayores. La resolución de los conflictos que se susciten con motivo del incumplimiento del mencionado Código corresponde a la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional.

Las denuncias pueden presentarse ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información o por las vías previstas en el art. 38 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Una vez que llega a conocimiento de la Comisión citada, se dará audiencia a los interesados, elaborándose un informe en el que, en su caso, se detallarán los incumplimientos producidos, identificándose las partes intervinientes en la relación contractual: el operador del servicio de la red de tarificación adicional, el prestador de servicios de tarificación adicional y el número telefónico sobre el que se ha producido el incumplimiento. Elaborado el informe resultante de las actuaciones, la Comisión lo someterá a las consideraciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, que dictará la resolución que proceda²⁷ a los efectos del Código de Conducta aprobado.

²⁷ En relación con el procedimiento es de interés consultar las siguientes normas: 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 –modificada por la Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio- y la Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de 15 de Septiembre de 2004, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de servicios de tarificación adicional.

3. 1. 2. 4. Procedimiento de defensa de los derechos reconocidos en la LAECSP.

La LAECSP no prevé que los derechos recogidos en su art. 6, comentado anteriormente, puedan ser ejercidos en su totalidad a la entrada en vigor de la misma. Siendo así que tales derechos, en principio, sólo pueden ejercitarse en relación con los procedimientos y actuaciones que estén adaptados a la Ley en esa fecha.

Ahora bien, las Administraciones Públicas vienen obligadas a adaptar tales procedimientos y actuaciones para posibilitar el ejercicio en su totalidad de estos derechos en los siguientes plazos:

-Administración General del Estado: a partir del 31 Diciembre 2009.

-En el ámbito de las Comunidades Autónomas y la Administración Local, a partir del 31 de Diciembre de 2009, siempre que «lo permitan las disponibilidades presupuestarias».

Garantía y defensa de los derechos reconocidos en el art. 6 LAECSP.



Como garantía de prestación de servicios y adquisición de medios e instrumentos electrónicos se contempla que la Administración General del Estado garantiza el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos a través de un sistema de varios canales que, al menos, cuenten con los siguientes medios: oficinas de atención presencial, puntos de acceso electrónico disponibles para los ciudadanos a través de redes de comunicación, con un punto general y servicios de atención telefónica que faciliten a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos mencionados.



En cuanto a la defensa de estos derechos, la LAECSP contempla, además de las vías administrativas y judiciales, la creación de la figura del Defensor del Usuario de la Administración Electrónica, con la misión específica de velar por la garantía de los derechos reconocidos en la LAECSP. Para el ejercicio de sus funciones contará con la asistencia de las Inspecciones Generales de los Servicios de los Departamentos ministeriales y la Inspección General de Servicios de la Administración Pública.



Por vía reglamentaria se determinará el estatuto del Defensor del Usuario de la Administración Electrónica.

En resumen, la vías de reclamación que tiene el usuario de las TIC en sus relaciones con los operadores de servicios son: acudir al Servicio de Atención al Cliente, u órgano similar, de los operadores para plantear e intentar resolver la controversia. Si no obtienen respuesta o esta no es satisfactoria pueden utilizar el procedimiento arbitral, que es voluntario para las partes, pero cuyas resoluciones son vinculantes para quienes se hayan sometido a este órgano administrativo. Alternativamente al procedimiento arbitral, se puede seguir el regulado ante la SETSI, al que antes hemos hecho referencia, siendo sus resoluciones vinculantes y ejecutivas, así como recurribles ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Finalmente, en lo que concierne a la Administración Electrónica del Estado, como ha quedado dicho se crea la figura del Defensor del Usuario.

Con independencia de estos procedimientos, las partes pueden decidir dilucidar sus conflictos de intereses en la vía judicial, civil o penal, según la naturaleza de la cuestión que haya originado aquéllas.

3. 2. La mediación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

Sin perjuicio de los procedimientos reglados de tramitación de las reclamaciones a través del Sistema Arbitral o, en su caso, el procedimiento que se sigue ante la SETSI, es frecuente que el usuario, o abonado, de las empresas operadoras de telecomunicaciones acuda a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) con la finalidad de intentar, a través de estas oficinas, una mediación voluntaria, encaminada a resolver la controversia que mantiene con el operador y que no se ha podido resolver a través del Servicio o Departamento de Atención al Cliente del mismo.

Esta mediación consiste en ponerse en contacto con la OMIC del municipio correspondiente, exponiendo el problema que le afecta y solicitando la intervención mediadora de la misma. En tal caso, se da traslado de la reclamación al operador y si acepta total o parcialmente la reclamación del usuario y éste muestra su conformidad con la respuesta o solución que le ofrece el operador, se da por ultimada la mediación.

En caso contrario, siempre que esté dentro de plazo, el usuario o abonado puede utilizar los procedimientos reglados antes mencionados.

3. 3. La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz.

El procedimiento informal de mediación que se sigue ante el Defensor del Pueblo Andaluz es similar al que lleva a cabo la OMIC y que antes hemos descrito. En todo caso, se le advierte siempre al reclamante que la mediación que se realiza desde esta Institución posee, lógicamente, carácter voluntario



para las partes y no interrumpe los plazos para interponer las reclamaciones o recursos que procedan, de acuerdo con los procedimientos reglados.

No obstante, si la queja se dirige contra algún órgano de la Junta de Andalucía o de la Administración Local, en base a alguna intervención u omisión en cuestiones relacionadas con las TIC que haya supuesto una vulneración del Ordenamiento Jurídico, en tal caso sí interviene esta Institución con plenos efectos, a tenor de lo dispuesto en la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz.

Con independencia de los supuestos en los que el Defensor del Pueblo Andaluz interviene por vía de mediación antes las entidades operadores de servicios, o de supervisión de las Administraciones Públicas sometidas a su control de legalidad, siempre que se recibe un escrito de consulta o reclamación de los usuarios, aunque la respuesta o resolución a la cuestión que se plantea no sea de nuestra competencia, se les orienta sobre las distintas vías existentes y direcciones a las que pueden acudir para la defensa de sus derechos e intereses legítimos.