

Los contratos de acceso a Internet: La madeja se deshila

Desde cuándo el servicio de Internet que tengo contratado con una compañía de telecomunicaciones me parece obsoleto, no me ofrece la calidad del servicio que me ofertaron y, para más inri, no puedo darme de baja porque tengo un clausulado que, más que un contrato es una tela de araña de la cual soy incapaz de librarme y si lo intento me encuentro con la inclusión en un fichero de morosidad. Desde finales de abril contamos con un reglamento que nos permite, a los usuarios y consumidores de Internet, poder defendernos con mayor fuerza de la presente situación. Al menos tenemos una esperanza de librarnos de la madeja en la que hemos caído.

Cuántas veces hemos contratado con una compañía de telecomunicaciones la prestación del servicio de conexión a Internet y, al cabo de unos meses, estamos descontentos por una u otra incidencia, ya sea la imposibilidad de conexión, la lentitud de la misma, la ausencia de servicio técnico, etc. Ante esta lamentable situación, irremediablemente demasiado frecuente, nuestra teórica decisión o solución es la de solicitar el fin de la conexión y, por ende, la rescisión del contrato que en su tiempo firmamos con dichas compañías. Sin embargo, éstas se amparaban o se escudaban en las condiciones generales del contrato que, en su momento aceptamos o suscribimos, y entra algunas de aquellas destacaban: El seguir prestando el servicio cobrando los correspondientes recibos; en caso de no pagarlos o dar orden al banco para que sean devueltos, la amenaza indiscriminada de incluirnos en un fichero de impagados y emprender acciones judiciales -proceso monitorio-; el establecimiento de un tiempo mínimo de adhesión a la empresa de telecomunicaciones -normalmente un año mínimo-; la falta de profesionalidad y de omisión ante el cliente -falta de un servicio de atención telefónica, omisión de quejas y respuestas ante las incidencias o reclamaciones, contraprestaciones y reembolsos, etc.-; y muchas más que hacían "casi imposible" poder darse de baja y contratar con otra compañía del sector.

A finales del año 2003, más concretamente, en noviembre, entró en vigor la Ley General de Telecomunicaciones que venía a transponer al ordenamiento jurídico español un paquete de directivas europeas relativas al sector de las telecomunicaciones. Sin embargo, el Título II y III precisaba de un reglamento capaz

de poder hacer frente a determinados aspectos fundamentales, especialmente, el referente al ámbito de las comunicaciones electrónicas -servicio público y universal, obligaciones de operadores con posición dominante, prestación de determinados servicios diferentes a la telefónica, numeración, acceso a redes, etc.- Es por ello, que a finales de abril del presente año entró en vigor el 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 consumidores. Por el título, nos podemos hacer una idea de uno de los aspectos que regula: El derecho y defensa de los consumidores ante la prestación incorrecta de los servicios de comunicaciones electrónicas, incluido Internet.

A pesar que el Real Decreto es extenso, constando de 119 artículos, una disposición adicional y otra final, así como nueve disposiciones transitorias, solamente nos vamos a centrar en determinados extremos que afectan a la relación comercial entre el operador y el consumidor.

Comenzaremos por ubicar su desarrollo normativo, que a tal efecto se encuentra sito en el Título VI -*Derecho de los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales*-; Capítulo I, II y III; artículos 102 a 111.

1. Objeto

La finalidad exclusiva es la protección de los consumidores de servicios de comunicaciones electrónicas, siendo la presente normativa complementaria a la Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios. Así mismo, se establece las condiciones para las contraprestaciones y reembolsos por incidencias o mala prestación del citado servicio, excluyéndose las indemnizaciones por daños y perjuicios a la vía jurisdiccional civil.

Por su parte, dicha normativa establece los extremos mínimos que debe contener todo contrato de adhesión o condiciones generales de contratación entre el operador o la compañía de telecomunicaciones y el usuario final o consumidor.

2. Resolución de conflictos

Ante todo, todos los operadores deben contar con un departamento de atención al cliente, cuya finalidad es atender las reclamaciones, peticiones y sugerencias que el consumidor plantee, tanto las dirigidas por interpretación de contratos, como por cualesquiera incidencias o defectos. Así mismo, tienen la obligación de facilitar la referencia de la reclamación o queja al consumidor, bien la atención sea telefónica, bien sea por cualesquiera otro medio de comunicación, puesto que ésta pudiere ser vital en caso de plantear un procedimiento arbitral de resolución de conflictos.

El consumidor dispone de un máximo de un mes para poder interponer la debida reclamación o queja del servicio. En caso que la citada reclamación sea interpuesta pero el operador omite respuesta, aquel podrá acudir a los medios o vías que dicho reglamento establece -los analizaremos seguidamente.-

Juntas Arbitrales de Consumo. Una vez interpuesta la debida reclamación, y si ésta no nos satisface u omite, por parte del operador, dar respuesta a aquella, podremos acudir a un arbitraje. Antes de acudir hay que informarle al operador de si quiere someter la reclamación a dicho arbitraje. En caso de respuesta negativa, podrá acudir al siguiente organismo.

Secretaria de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Es un medio o vía adicional o supletorio para resolver el supuesto conflicto. El promedio de resolución es de seis meses y puede presentarse la reclamación por medio telemático. Los consumidores solamente podrán acudir a dicho organismo, tres meses después del rechazo de arbitraje, por parte del operador.

3. Contratos

Los artículos 105-108 establecen los mínimos que todo contrato debe contener. Aunque los mínimos literales los establece el artículo 105 para los "*operadores que faciliten la conexión o el acceso a la red de telefonía pública*", sin embargo, el artículo siguiente -106- se expresa: "*En todo caso, el contenido de los contratos a que hace*

referencia el apartado anterior deberá reunir los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo anterior." Por tanto, los mínimos que debe contener todo contrato de prestación del servicio de Internet son, a saber –se exponen los más importantes dada su relevancia-:

- a) Las características del servicio ofrecido, con indicación del plazo de la conexión inicial, la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato, con la indicación de qué conceptos se incluyen respectivamente en la cuota de abono y, en su caso, en otras cuotas.
- b) La calidad de los servicios que ofrece el operador y la indemnización por la omisión del citado deber de calidad de cada uno de los diferentes servicios que oferte.
- c) Las tarifas que se aplicarán y el mantenimiento que incluye.
- d) La indicación de las diferentes políticas que el operador aplicará en los supuestos de contraprestaciones y reembolsos.
- e) Plazo contractual, debiendo indicar los plazos mínimos de contratación y de renovación.
- f) Indicar las diferentes causas que conllevan la extinción o renovación del contrato suscrito. El consumidor podrá dar por extinguido el contrato por voluntad propia, debiéndolo comunicar con un plazo de antelación de 15 días a la fecha en que deba surtir efectos. No se podrá facturar pasado dicho plazo, a no ser que dicha cantidad facturada sea imputable al consumidor.
- g) Exposición e información de la política de protección de datos de carácter personal que haya establecido el operador, debiendo adecuarse a la normativa reguladora de privacidad, especialmente de las comunicaciones electrónicas.

Todas estas condiciones y otras, que dada su poca trascendencia hemos preferido omitir, deben ser presentadas al consumidor previamente a la adhesión. En la vida del contrato, cualquier modificación debe ser notificado al consumidor de forma

fehaciente, en un plazo de un mes. En caso de no estar de acuerdo con aquellas, el consumidor podrá resolver el contrato sin que por ello deba abonar indemnización alguna.

Para terminar con los contratos, decir que éstos deben pasar la inspección de la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y la Agencia Española de Protección de Datos, entre otros organismos.

Conclusión

A pesar de que los operadores seguirán poniendo trabas y dificultades a todos los consumidores y usuarios de servicios de Internet, es decir, a los que les mantienen en su posición empresarial, al menos, aunque tarde, disponemos de un reglamento que nos permitirá desde ahora poder “enfrentarnos” con mejores expectativas de éxito a los “abusos” que, en algunos casos, son desmesurados, por parte de las compañías de telecomunicaciones. Aunque desde ICEF Consultores consideramos imprescindible que dicho reglamento, especialmente, el referente al ámbito normativo de defensa de consumidores y usuarios sea puesto en conocimiento de éstos, a través, al menos de las organizaciones de defensa de consumidores y usuarios.

Efrén Santos Pascual
Socio y Abogado
ICEF Consultores

