



TELEFONÍA FIJA, MÓVIL E INTERNET

Marco normativo:

Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.

Reconocimiento de nuevos derechos a los usuarios y regulación de los «contratos empaquetados».


- Entre el listado de derechos, como novedad, destacan los siguientes:
 - — Derecho a que las facturas de servicios de comunicaciones electrónicas no incluyan servicios de terceros (art. 65.1,n).
 - — Derecho a ser informado sobre las mejores ofertas al menos una vez al año; derecho a un resumen del contrato conciso y de fácil lectura y derecho a disponer de mecanismos de control del gasto.
 - — Derecho a la habilitación de medios para vigilar y controlar el uso de los servicios.
 - — Nuevo derecho a la conservación del número durante un mes; a la portabilidad en un día hábil y a la pérdida del servicio como consecuencia de la portabilidad como máximo un día hábil.
 - — Derecho a no recibir llamadas comerciales no deseadas, salvo que exista consentimiento previo del propio usuario para recibir este tipo de comunicaciones comerciales. No obstante, se pospone la entrada en vigor de esta previsión hasta el 30 de junio de 2023 (DF 6ª).

NOVEDADES LGT

- 1.** Los contratos pasarán a ser de 24 meses a contar desde el 30 de octubre de 2022 (hasta ahora tenían duración indefinida) sin que ello implique la aplicación de un nuevo compromiso y sin perjuicio de los que puedas adquirir con posterioridad. Los compromisos que hubieras aceptado con anterioridad al 30 de octubre seguirán estando vigentes hasta su finalización.
- 2.** Finalizada la duración de tu contrato, el mismo se prorrogará automáticamente por periodos de 24 meses
Esta prórroga no supone la aplicación de nuevos compromisos salvo los que aceptes expresamente. Además, te avisaremos cuando se acerque la fecha de finalización.
- 3.** La nueva Ley nos permite a los operadores pedirte un preaviso de baja de hasta un mes.

DERECHOS ESPECÍFICOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

- *Derecho de los usuarios finales de desactivar la capacidad de terceros proveedores de servicios de aprovechar la factura de un operador de un servicio de acceso a internet o de un proveedor de un servicio de comunicaciones interpersonales disponible para el público, para cobrar por sus productos o servicios (art. 65.1,n). Este derecho supone un avance en relación con el derecho a recibir una factura desglosada (o no) y a oponerse al pago de la parte de la factura con la que no se está de acuerdo y que no es imputable a servicios de telecomunicaciones sino a otro tipo de servicios como los de tarificación adicional (números 803, 806 y 807) o de llamadas masivas (905), sin que ello conlleve la interrupción por impago del servicio de telecomunicaciones (arts. 21 a 23 y 30 CDUSCE; apdos. 8º y 11º Orden PRE 361/2002 y art. 10 RD ITC/308/2008).*
- *Derecho a la información.* La LGTel pretende reforzar los deberes informativos de los operadores. En esta línea, concreta las obligaciones informativas impuestas con carácter general por el TRLGDCU (arts. 60 y 63) e impone obligaciones adicionales a los operadores (arts. 67.1 y 2 LGTel y 12 CDUSCE) como la de proporcionar, antes de la celebración del contrato, la información específica sobre el servicio de comunicaciones electrónicas de que se trate.

- 
- *Derecho a la portabilidad o cambio de operador con conservación del número en el plazo de un día hábil*
 - *Derecho de acceso a una internet abierta, conforme al principio de neutralidad tecnológica*
 - *Derecho a mantener parcialmente el servicio de correo electrónico tras causar baja.*

Servicios de roaming o itinerancia: ¿cuánto cuesta utilizar el móvil fuera de España?

- Se ha impuesto el principio “*roaming* como en casa”, aplicable a todas las comunicaciones interpersonales reguladas (fijas o móviles) (Reglamento 2015/2120 y Reglamento (UE) 2022/612), aplicable incluso cuando el usuario hubiera optado por tarifas especiales.
- Este principio conlleva la obligación de los operadores de aplicar al servicio de roaming dentro de la UE las mismas tarifas que se aplican en el propio Estado, siempre que el servicio se utilice de forma esporádica, conforme al principio de política de uso razonable (Reglamento (UE) 2016/2286).
- Si se detectara un uso desproporcionado de este servicio, los operadores podrían aplicar recargos a las tarifas nacionales, previo aviso al usuario. El operador debe informar detalladamente en el contrato sobre este servicio y sus tarifas

Procedimiento

- La ORDEN ITC/1030/2007, de 12 de abril, 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.

Reclamación ante la Compañía

- **Primero:** Con carácter previo al inicio del procedimiento, el usuario final debe presentar la correspondiente reclamación ante el operador, en el **plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento** del hecho que motiva la reclamación.
- El usuario final podrá presentar la solicitud que da inicio al procedimiento regulado en este capítulo en el supuesto de que el operador **no responda a su reclamación en el plazo de un mes** computado desde su recepción o en supuesto de que la respuesta sea insatisfactoria para sus pretensiones.
- Esto se entiende sin perjuicio del derecho de los usuarios finales de presentar reclamación ante las **Juntas Arbitrales de Consumo**, conforme a su normativa reguladora.
- Cuando los usuarios presenten la reclamación, el operador está obligado a facilitarle un número de referencia.
- Cuando la reclamación se presente por vía telefónica, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

Reclamación ante OAUT

- **Segundo:** El plazo para presentar una reclamación ante la **Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones** de **tres meses a contar desde la respuesta del operador** o a la **finalización del plazo de un mes que el operador tiene para responder**.
- Si se trata de una persona física que ha acudido a las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de estos tres meses y el operador se niega a someterse a ellas, con dicha negativa se vuelve a abrir el plazo de tres meses para reclamar ante esta Oficina.
- La Oficina tiene un **plazo para resolver de seis meses**, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella.
- Pueden presentar reclamaciones ante la Oficina los usuarios finales, que sean personas físicas, quedando excluidas las personas jurídicas y empresas del procedimiento de reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, según el Artículo 55 de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones

Contenido de la reclamación:

- Las reclamaciones deberán contener la siguiente información:
- Nombre completo y Documento Nacional de Identidad del interesado o la persona que lo represente.
- Domicilio para recibir notificaciones.
- Solicitud que se hace con hechos y razones, aportando toda la documentación que el usuario considere relevante para apoyar la pretensión.
- Lugar, fecha y firma del solicitante o autorizado.
- Órgano al que se dirige la reclamación, que en este caso, es la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital.

Forma de presentación

- Las reclamaciones se pueden presentar a través de las siguientes vías:
- [Formularios disponibles para la tramitación electrónica de reclamaciones](#). Si la reclamación es relativa a discrepancias con una operadora de telecomunicaciones y se dispone de certificado de firma electrónica.
- Por correo, o de forma presencial ante la propia Oficina, en la dirección C/ Poeta Joan Maragall, nº 41 28071 (Madrid). Se puede [utilizar el formulario disponible para la presentación de reclamaciones](#).
- En los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezca a la Administración General del Estado, (por ejemplo las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno), a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local al objeto de adaptar el contenido de la web a los requerimientos de la nueva ley 39/2015.
- En las oficinas de correos.
- Además, se dispone de un servicio de atención de consultas telefónicas sobre los derechos del usuario de telecomunicaciones: 911 81 40 45 - 901 33 66 99. El horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 y sábados de 9:00 a 14:00.

Sobre qué materias se puede reclamar ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

- Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos.
- Negativa o demora en la instalación de línea telefónica fija
- Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por su operador.
- Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.
- Contratación no solicitada.
- Averías o interrupciones del servicio.
- Incumplimiento de ofertas por el operador.
- Incumplimiento del derecho de desconexión.
- Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.

Falta de competencia


- Si procede indemnización por daños y perjuicios ante la prestación deficiente del servicio o por su falta de prestación.
- Posible existencia de cláusulas abusivas.
- Posibles infracciones sobre Publicidad o relacionadas con la protección de datos personales.
- Denuncias por incumplimiento de normativa reguladora entre operadores.
- Materias que deban ser conocidas necesariamente por los Juzgados y Tribunales, como las de índole penal.
- Las actuaciones, o falta de actuación, del operador en lo relativo a derechos de ocupación, de paso o servidumbres relativos a instalaciones físicas, postes, cableado o antenas.
- Cuestiones relativas a terminales (routers, teléfonos móviles), tanto a su adquisición como a su funcionamiento.
- Penalizaciones por baja cuando estas se asocian a la adquisición de terminales.

Emisión de una resolución sobre una reclamación

- 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.
- La Resolución emitida podrá ser **impugnada en vía contencioso-administrativa**, conforme a la legislación reguladora de dicha Jurisdicción.

TELECOMUNICACIONES

- Relativa a las reclamaciones presentadas por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.
- PROPUESTA:
- Tramitamos todas las reclamaciones. En el caso de que no se pueda acudir al arbitraje y la reclamación no haya sido resuelta positivamente dentro de la intermediación, derivamos al consumidor a la SETSI en los casos en los que la misma es competente.
- CONSUMO:
- Ofrece arbitraje directamente desde el inicio si la operadora está adherida a arbitraje y la reclamación versa sobre una materia que no está excluida del convenio arbitral.
- o Si la reclamación versa sobre una materia excluida del convenio arbitral, Consumo media con la operadora de telefonía.
- o Si no se soluciona, inhibe la reclamación a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital, siempre que la materia entre dentro de su ámbito competencial (este organismo no tiene competencia sobre garantía de terminales ni televisión digital).

- 
- Al encontrarse la mayoría de las operadoras sometidas al SAC la mayoría de las reclamaciones se tramitan a través de este sistema.
 - No obstante lo anterior, respecto a las empresas no adheridas y respecto a las limitaciones establecidas en las OPS se distingue
 - entre aspectos que afectan a la parte técnica de la prestación del servicio que se remiten a la SETSI. Se remiten a la SETSI las reclamaciones que hacen referencia a pagos a terceros y las que versan sobre calidad del servicio, (interrupciones, poca velocidad, pérdida de numeración, etc.)
 - de las que pueden considerarse ámbito de contratación que se tramita por Consumo. Las reclamaciones en esta materia son tramitadas por los Servicios Públicos de Consumo (provinciales de la Junta o municipales de las OMICs), así como por la Junta Arbitral de Consumo autonómica (teniendo en cuenta la existencia de oferta de adhesión, así como las limitaciones contenidas en ella, territoriales, cuantitativas, materiales, procedimentales o temporales).
 - Aquellos asuntos que no entran dentro de una oferta pública de adhesión a arbitraje (tarificación adicional) o no pueden tramitarse como reclamación de consumo, pero sí entran dentro de las competencias de la SETSI se trasladan directamente a ésta.
 - Se remiten a la Setsi las reclamaciones que hacen referencia a pagos a terceros y las que versan sobre calidad del servicio, (interrupciones, poca velocidad, pérdida de numeración, etc.)

Motivos más frecuentes de reclamación

- La telefonía e internet acaparan el **mayor número de reclamaciones** entre las personas consumidoras.
- Junto a la facturación por servicios no prestados, las dificultades para darse de baja constituyen algunos de los motivos más habituales de reclamación en relación a la prestación de servicios de telecomunicaciones.
- A ellos se unen las carencias de los servicios de atención al cliente que aunque no constituyen el fundamento de la reclamación, sí agravan el problema de base (ej. servicios impagados por no atender solicitud de baja, ingreso en registro de morosos por la falta de pago de cantidades insignificantes...etc)

Derecho a recibir justificante de la contratación

- Se regula un modelo de resumen del contrato que deben utilizar los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público (3 págs. que permitan comparar ofertas en soporte duradero antes de contratar) (Reglamento de Ejecución (UE) 2019/2243 de la Comisión).

CONTRATOS DE TELECOMUNICACIONES

- El TS tiene declarado que las empresas que contratan telefónicamente están obligadas a facilitar por escrito y con carácter previo al contrato las condiciones generales de la contratación, si el usuario lo solicita (STS 14 junio 2021, Roj: STS 2338/2021).
- ¿pero sólo de los operadores de telecomunicaciones?

RÉGIMEN DE LA PORTABILIDAD

- Cambio de operador con conservación del número (arts. 33, 65.1,e y 70 LGTel).
- Se ha articulado la figura del consentimiento verbal con verificación de tercero (Circular 1/2009, de la CMT, modificada por Circular 1/2012), de modo que una entidad verificadora comprueba (a través de un cuestionario regulado) que el usuario ha solicitado el cambio de operador y que es consciente de las condiciones ofrecidas por el nuevo operador (no basta la grabación de un escueto “sí, quiero”).
- En este caso, el operador receptor debe remitir al abonado la confirmación documental del contrato telefónico acordado y de la verificación del mismo, una vez recibida la comunicación de verificación positiva (art. 4º,c Circular 1/2009).
- El usuario tiene derecho de desistir de la solicitud de portabilidad.

Contratos empaquetados en el sector de las telecomunicaciones

- En telecomunicaciones, es habitual que el contrato incluya varias prestaciones (adquisición de terminal y/o servicios de telefonía fija, móvil, acceso a Internet y/o televisión de pago), «empaquetados» en función de la estrategia comercial de cada operador, si bien siempre uno de ellos es un servicio de acceso a internet o servicios de comunicaciones interpersonales disponibles al público basados en numeración (art. 71 LGTel).

Prácticas abusivas y soluciones normativas

- *Prolongación automática del plazo de permanencia inicial cuando el usuario contrata prestaciones adicionales, a veces sin ser consciente de ello.*
- cualquier abono a servicios adicionales prestados o a equipos terminales distribuidos por el mismo operador de servicios de comunicaciones electrónicas «no prolongará el período original del contrato al que se han añadido dichos servicios o equipos terminales, a menos que el consumidor acepte expresamente lo contrario en el momento de contratar los servicios adicionales y los equipos terminales».
- *Exigencia de pago del terminal vinculado a precio no subvencionado en caso de baja anticipada.*
- Cuando finalizado el contrato antes del periodo inicialmente fijado, el usuario final quiera conservar el equipo terminal subvencionado, se le podrá exigir una compensación limitada (no excederá de su valor prorrateado en el momento de la finalización del contrato o la parte restante de la tasa de servicio hasta el final del contrato, si esa cantidad fuera inferior) y el operador deberá eliminar cualquier condición que limite su uso en otras redes (liberación del terminal), de forma gratuita, a más tardar, tras el pago de dicha compensación.

- *Distinción (artificial) entre «baja técnica» y «baja comercial».*
- El usuario solicita un cambio de operador con conservación del número (portabilidad) y tiene inicialmente contratada una oferta especial (ej. bono de minutos de llamada gratuitas), diversos servicios empaquetados (voz+datos+televisión) o contratos accesorios (adquisición de terminal), el operador donante aplique una artificiosa distinción entre «baja técnica» y «baja comercial», de modo que el usuario causará baja en los servicios asociados al número telefónico (voz y datos), pero no en los demás (bono de minutos adicionales o servicios no asociados al número telefónico).
- Conviene recomendar que siempre que se pida la baja, se extienda esta solicitud a “todos los servicios asociados al servicio telefónico identificado por la numeración portada” y que en las relaciones entre operadores, la baja técnica en el servicio de acceso a red se equipare al concepto de baja contractual.

¿Puede el operador modificar los precios de los contratos con permanencia a precio fijo?

- Las limitaciones a la facultad de modificar unilateralmente el precio son tres:
- Modificación por motivos válidos previstos en el contrato.
- Comunicación al usuario con antelación suficiente (por lo general, un mes).
- Derecho del usuario a causar baja sin incurrir en costes adicionales, haya o no cumplido el compromiso de permanencia mínima. No será exigible el pago de penalización por incumplimiento del período de permanencia mínima pero tampoco el pago de ningún otro coste adicional (ej. por portabilidad).
- Es posible que la empresa renuncie contractualmente a su potestad de modificación de forma expresa (formulando ofertas como precios fijos o tarifas planas “para toda la vida” del contrato o al menos, de la oferta) o tácita. Además de incurrir en posibles sanciones relacionadas con la publicidad engañosa y el fraude a los consumidores, incurrirá en un incumplimiento contractual.

Suspensión o interrupción del servicio o suministro por impago

- Para el servicio telefónico fijo, las causas y procedimientos de suspensión e interrupción se regulan en los artículos 19, 20 y 27.3 CDUSCE y apdos. 19º a 25º Orden PRE/361/2002.
- Para el resto de servicios (telefonía móvil, acceso a Internet...), se estará a lo dispuesto por los correspondientes contratos.
- La presentación de reclamación contra la factura ante el órgano administrativo competente (ej. Oficina de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones o ante la correspondiente Junta Arbitral y la consignación fehaciente del importe adeudado, con entrega del resguardo al operador, impide la suspensión o interrupción del servicio. Aunque esta solución está prevista para el servicio de telefonía fija (apdo. 22º Orden PRE 361/2002), cabría extender su aplicación a cualquier otro servicio o suministro esencial.

Vencimiento del contrato

- La LGTel limita la duración de estos contratos que por regla general no podrá exceder de veinticuatro meses.
- Una vez que se cumpla el período de vigencia , dichos contratos quedan prorrogados automáticamente por el mismo periodo si bien, tras dicha prórroga , los usuarios finales tienen el derecho de causar baja en cualquier momento con un preaviso máximo de un mes sin contraer ningún coste excepto el de la recepción del servicio durante el período de preaviso.
- Con anterioridad a dicha prórroga automática , los operadores informarán a los usuarios finales de manera notoria y oportuna y en un soporte duradero de la finalización de los compromisos contractuales y los medios para rescindir el contrato y , de manera simultánea , el operador proporcionará a los usuarios finales información sobre las mejores tarifas de sus servicios .
- Los operadores facilitarán a los usuarios finales información sobre las mejores tarifas al menos una vez al año (art. 67.7 LGTel) .

Derecho de baja

- El procedimiento para darse de baja ha de ser sencillo y fiable, bastando la comunicación telefónica con el servicio de atención al cliente (si ésta basta para contratar) realizada con un plazo de preaviso de dos días hábiles, estando el operador obligado a facilitar un número de incidencia y a informar al usuario de su derecho a solicitar un documento que acredite la solicitud de baja y abstenerse de emitir facturas trascurridos dos días desde la recepción de la solicitud de baja [arts. 65.1,b LGTel y 67.2,e LGTel y arts. 7, 8.1,k y 26.2 CDUSCE).
- El usuario tendrá derecho a no pagar cantidades devengadas por razones no imputables a él, con posterioridad al plazo fijado desde la comunicación de la solicitud de baja.
- Al usuario le bastará presentar el justificante de solicitud de baja para hacer valer este derecho.
- Es muy frecuente que el operador pretenda penalizar la baja unilateral anticipada como contraprestación al disfrute por el usuario de un terminal a precio especial o subvencionado, suscitando problemas la cuantificación de ese eventual daño. El legislador ha pretendido poner fin a estos conflictos y limita la compensación en estos casos de modo que no excederá del valor del terminal prorrateado en el momento de la finalización del contrato o la parte restante de la tasa de servicio hasta el final del contrato, si esa cantidad fuera inferior, y el terminal será liberado por el operador para su uso en otras redes, a más tardar, tras el pago de dicha compensación (art. 67.10 LGTel).

Procedimientos de resolución de controversias

- El nuevo artículo 78 LGT contiene una novedad relativa a los procedimientos de resolución de reclamaciones.
- Como hasta ahora, se pone a disposición de los usuarios un **procedimiento extrajudicial específico de resolución de reclamaciones** a los operadores que suministren redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.
- Es un procedimiento transparente, no discriminatorio, sencillo y gratuito para resolver controversias relativas a los derechos específicos como usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas reconocidos en la ley o en su normativa de desarrollo.
- La novedad implica una **ampliación subjetiva tanto desde la posición de los usuarios como desde la posición de las empresas.**
- Por un lado, la reclamación se podrá dirigir tanto a los operadores que suministren redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público como a «otros agentes que Intervienen el mercado de las telecomunicaciones, como los prestadores de servicios de tarificación adicional»;
- por otro lado, podrán iniciar este procedimiento los usuarios finales que sean personas físicas, incluidos los autónomos o trabajadores por cuenta propia y las microempresas.
- Además, los consumidores finales podrán acudir a los procedimientos específicos de consumo (mediación ante los servicios de consumo y arbitraje de consumo) (art. 78).

SAC en regulación sectorial

- Los operadores deberán disponer de un servicio especializado y gratuito de atención al cliente que tendrá por objeto atender y resolver quejas, reclamaciones y cualquier otra incidencia contractual planteada por los clientes (cfr. art. 26 CDUSCE).
- La dirección postal y electrónica, los teléfonos y, en su caso, la página *web* deberán constar en los contratos suscritos con el usuario (art.8.1,I y m). Ante cualquier reclamación presentada telefónicamente, el operador está obligado a comunicar al abonado el número de referencia de su reclamación para que éste pueda en todo momento acreditar su presentación y a informarle 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. 26.2 CDUSCE).
- Si el cliente lo desea y sin perjuicio de los medios habituales (correo certificado con acuse de recibo o burofax), el operador deberá mandar un comprobante que dé fe de la reclamación en el plazo de diez días desde la solicitud (art. 11.1 Orden 1030/2007). Éste se ha de enviar mediante documento electrónico con firma reconocida o mediante carta en soporte papel dirigida al abonado (art. 11.2.I Orden 1030/2007). No obstante, la SETSI valorará si cualquier otro soporte (ej. fax, e-mail, SMS, ...) permite acreditar la presentación o contenido de la queja o reclamación (art. 11.2.II Orden 1030/2007).

SAC vs. Servicios de información

- i) Sólo el servicio de atención al cliente ha de ser “gratuito” (art. 26.1 CDUSCE), mientras el segundo que ofrece información a cualquier potencial usuario no necesariamente ha de ser gratuito, si bien su coste máximo será el precio ordinario del servicio de telecomunicaciones sin recargo (art. 12.1.II);
- *ii)* El carácter gratuito del servicio es también exigible a los denominados “Servicios Técnicos”;
- *iii)* La exigencia de gratuidad se compadece mal con la prestación de estos servicios a través de números de inteligencia de red (ej. 902), que aun no siendo números de tarificación adicional (803, 806 y 807), sí ocasionan gastos al usuario. Obsérvese que la exigencia de gratuidad se predica del servicio para atender quejas, reclamaciones y “cualquier otra incidencia contractual planteada por los clientes”.
- El artículo 21.2 TRLGDCU, en redacción dada por RD-Ley 37/2020 exige que cuando se habilite una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario facilite junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.
- El citado artículo 21 no califica expresamente a los servicios de telecomunicaciones como servicios básicos de interés general a efectos de imponer la atención al cliente mediante un número gratuito.

Sistema arbitral de consumo

- Si transcurrido **un mes** desde la presentación de la reclamación, no se ha obtenido respuesta satisfactoria del operador o transcurridos **tres meses** desde la respuesta insatisfactoria, los abonados podrán dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo.
- En ocasiones se han suscitado dudas respecto a el carácter arbitrable o no de ciertos conflictos relativos a prestaciones de servicio universal (ej. denegación o dilación de conexión inicial a la red telefónica fija). La jurisprudencia se encuentra dividida al respecto.
- Una práctica relativamente frecuente ha sido la imposición de arbitrajes distintos al de consumo (ej. arbitraje de la Asociación Europea de Arbitraje y Equidad) en documento aparte firmado por el usuario a fin de destruir la apariencia de inclusión en condiciones generales de la contratación. La jurisprudencia ha declarado nula por abusiva esta cláusula

La Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y Agenda Digital

- Para los usuarios finales y/o los operadores no se sometan a las juntas arbitrales de consumo o que éstas no resulten competentes para la resolución del conflicto, se regula un procedimiento “cuasiarbitral” ante la SETSI.
- Este procedimiento ha de ser “rápido y gratuito” y finaliza por resolución impugnabile ante la jurisdicción contencioso-administrativa
- La SETSI resuelve los conflictos entre operadores y “consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales que sean personas físicas” (arts. 55 LTel y 38.1.II LGTel en redacción dada por RD-Ley 13/2012).
- El arbitraje de consumo es un procedimiento reservado a los consumidores y no utilizable por otros usuarios finales, aunque sean personas físicas (ej. abogado que contrata el servicio telefónico para su despacho profesional).

Competencia de la SETSI


- **Tutela de los derechos e intereses de los consumidores** y usuarios finales reconocidos por la legislación sectorial en relación a todo tipo de servicios de comunicaciones electrónicas (telefonía fija y móvil, SMS y MMS, acceso a Internet a través de diversas las tecnologías, acceso a servicios de televisión digital...)

Exclusiones

- No podrán ser objeto de este procedimiento “las controversias que se encuentren reguladas por normativa distinta de la de protección específica de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas”, tales como:
- la procedencia de indemnización de daños por deficiencias o falta de prestación del servicio distintas a las previstas por la normativa sectorial;
- las relativas a cláusulas abusivas conforme al TR LGDCU;
- los ilícitos publicitarios;
- las materias relativas a protección de datos personales;
- las materias reservadas a tribunales (ej. cuestiones penales)
- y las reclamaciones dirigidas a otras Administraciones públicas con competencia en la protección de los consumidores y usuarios (art. 3.2 Orden ITC/1030/2007).
- Quedan excluidas entre otras, las materias relacionadas con aparatos terminales, (art. 3.4).

Procedimiento reclamación

- El procedimiento de tramitación de la reclamación se regula en los artículos 5 a 8 de la Orden ITC/1030/2007.
- El plazo para resolver y notificar la resolución será de **seis meses** desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el Registro de la SETSI (art. 9.3).
- La resolución habrá de ser motivada y resolverá sobre las cuestiones planteadas y aquellas otras derivadas del conflicto, aplicando “los derechos que a reconoce a los usuarios finales la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo” (art. 9.1 Orden ITC/1030/2007).
- Entre otros extremos, podrá declarar los derechos que corresponden al interesado, anular facturas, ordenar la devolución de importes indebidamente facturados y cualquier otra medida tendente a restituir al interesado en sus derechos legítimos (cfr. art. 9.2 Orden ITC/1030/2007).

- 
- La resolución que pone fin al procedimiento es susceptible de ejecución forzosa por la Administración (ejecución a favor de tercero) y recurrible ante la jurisdicción contencioso-administrativa (art. 9.3.II Orden ITC/1030/2007).
 - Su incumplimiento o cumplimiento tardío por el operador constituye una infracción administrativa muy grave o grave (arts. 76.13 y 77.18 LGTel, respectivamente).
 - La previsión de un procedimiento ante la SETSI no excluye la mediación por la Administración de Consumo, si el usuario lo requiere (art. 27.1 CDUSCE).

Artículo 27. Controversias entre operadores y usuarios finales.

- 1. Sin perjuicio de los procedimientos de mediación o resolución de controversias que, en su caso, hayan establecido los órganos competentes en materia de consumo de las Comunidades Autónomas, los abonados podrán dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
- 2. El procedimiento de resolución de controversias ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, así como su ámbito de aplicación y requisitos, se regulará mediante orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio. El plazo para resolver y notificar la resolución será de **seis meses**.
- 3. El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio podrá autorizar la ampliación de los plazos para la suspensión o la interrupción del servicio, previa solicitud de cualquier abonado que haya iniciado el procedimiento de resolución de conflictos al que se refiere el apartado anterior.

Reclamaciones de Telefonía e Internet

- Los operadores deben disponer de un **servicio especializado de atención** a las personas usuarias de carácter **gratuito** para atender y resolver **quejas, reclamaciones, incidencias y gestiones**.
- Si te surge un problema con tu compañía:
- **Presenta una reclamación** ante el **servicio de atención**. Tienes **un mes de plazo** desde que has conocido el hecho en cuestión. Puedes hacerlo a través de internet, en sus oficinas comerciales, por correo postal e incluso por teléfono, ya que tienen la obligación de admitir esta vía. Deben asignar **un número de referencia** a la reclamación y **comunicártelo**.
- Deben **responderte en un mes**.
- Si **no te contestan** en un mes o si esta **no te satisface**, y eres una **persona física**, tienes **tres opciones** de carácter **gratuito**:



- Presentar una [reclamación en Consumo](#) o en la [Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora \(OMIC\)](#) de tu localidad.
- Solicitar directamente el [arbitraje de consumo](#). Puedes consultar si la compañía se encuentra [adherida al arbitraje](#) o, si no lo está, pedir que se someta a él para resolver ese conflicto.
- Presentar una reclamación ante la [Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones](#). Dispones de **tres meses** a contar desde la recepción de la respuesta de tu compañía o desde la finalización de ese plazo sin obtener contestación alguna. La oficina debe resolver en un **máximo de seis meses**.
- Si ninguna de las opciones anteriores funciona, puedes **ir a juicio**. Debes valorar qué vas a reclamar. En función del tipo de proceso que deba tramitarse, ir al juzgado puede suponer un **desembolso económico importante**.

TELECOMUNICACIONES

- **NORMATIVA:** Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.
- RD 899/2009, carta de los derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.
- 1 Facturación, portabilidad, bajas, altas fraudulentas, incumplimiento de ofertas, falta de comunicación de modificación del contrato, averías o interrupción del servicio, etc.
- Propuesta: Mediar **SIEMPRE** y en caso de no acuerdo:
 - a) Traslado a Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, o bien
 - b) Informar al ciudadano que puede dirigir su reclamación a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.
 - c) Posibilidad de someter el caso a arbitraje de consumo, estando adheridas la práctica totalidad de las grandes operadoras a este sistema extrajudicial de resolución de conflictos.
- 2. Cláusulas abusivas, información precontractual, cuestiones relativas a terminales, etc.
- Propuesta: Mediar y no trasladar.

COMPRAS ON LINE


- Si surgen **problemas** con la compra realizada a través de internet:
- Primero **contacta con la empresa** vendedora para intentar llegar a un acuerdo.
- Si no recibes una respuesta satisfactoria:
 - Si la empresa tiene un establecimiento en territorio español, dirígete a la [oficina de información a las personas consumidoras más cercana](#).
 - Si está establecida en otro país de la Unión Europea, accede a la [Plataforma de Resolución de Conflictos en Línea de la UE](#) o dirígete al [Centro Europeo del Consumidor en España](#). Su dirección: C/ Príncipe de Vergara, 54, 28006 Madrid.

SERVICIOS POSTALES

- Normativa:
- La Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en su disposición adicional undécima, atribuye al Ministerio de Fomento, en materia postal lo siguiente:
- *“Disposición adicional undécima. Funciones que asume el Ministerio de Fomento en relación con el sector postal.*
- *En materia postal, el Ministerio de Fomento asumirá las siguientes funciones:*
- *1. Informar a los usuarios sobre los operadores postales, las condiciones de acceso, precio, nivel de calidad e indemnizaciones y plazo en el que serán satisfechas y en todo caso, realizar la publicación en el sitio web del Ministerio a que se refiere el artículo 9.2 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre.*
- *2. Conocer de las controversias entre los usuarios y los operadores de los servicios postales en el ámbito del servicio postal universal, siempre y cuando no hayan sido sometidos a las Juntas Arbitrales de Consumo.*
- *3. Conocer de las quejas y denuncias de los usuarios por incumplimiento de las obligaciones por parte de los operadores postales, en relación con la prestación del servicio postal universal, de conformidad con lo establecido el Título II de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, y en su normativa de desarrollo.*
- *El Ministerio de Fomento informará, al menos semestralmente, a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de las actuaciones realizadas, incluyendo información sobre el número de reclamaciones informadas, atendidas y tramitadas con el fin de facilitar las labores de supervisión del funcionamiento de los mercados minoristas por parte de este organismo.*
- *4. Ejercer la potestad de inspección y sanción en relación con las funciones mencionadas en los apartados anteriores.”*
- Los operadores postales deberán atender las reclamaciones que les presenten los usuarios tal como recoge la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia <https://www.boe.es/boe/dias/2013/06/05/pdfs/BOE-A-2013-5940.pdf>

Procedimiento

- Los operadores están obligados a establecer procedimientos de reclamación sencillos, gratuitos, públicos y no discriminatorios, y a resolver las reclamaciones en el plazo máximo de un mes desde su presentación.
- **Primero:** Para el caso de Correos, la reclamación puede realizarse a través de su página web.
- **Segundo:** En el caso de que el reclamante no obtenga respuesta o no le resulte satisfactoria, -y decida no solicitar el arbitraje de consumo- puede dirigirse a la Subdirección General de Régimen Postal que tiene un plazo máximo de tres meses para resolver la reclamación.
- Las reclamaciones pueden presentarse tanto por personas físicas como jurídicas ante la Subdirección General de Régimen Postal (de manera presencial ante el Registro del Ministerio de Fomento, por correo postal o por medios telemáticos).
- Subdirección General de Régimen Postal. Paseo de la Castellana, 67, 3ª planta. 28071 Madrid
- Teléfono 91 597 82 28 - 91 597 82 74
- Fax 91 597 85 59
- Correo electrónico regimenpostal.sg@fomento.es
- Consultar el siguiente sitio web: http://www.correos.es/ss/Satellite/site/pagina-formular_reclamacion/sidioma=es_ES
- Consultar el siguiente sitio web: https://www.fomento.gob.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/SERVICIOS_POSTALES/INFOCIUD/DUSP/default.htm#05

- 
- Las controversias que se susciten con los operadores postales también se pueden poner en conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo
 - La tramitación de las reclamaciones, a falta de un procedimiento específico, se realiza respetando lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Sobre qué materias se puede reclamar ante la Subdirección General de Régimen Postal

- El usuario de servicios postales tiene:
- Derecho a presentar quejas y reclamaciones ante los operadores postales en los casos de pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio, o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación de los servicios postales.
- Derecho a presentar ante el Ministerio de Fomento (Subdirección General de Régimen Postal) quejas y reclamaciones referidas a la prestación del servicio postal universal, siempre que dichas controversias no hayan sido sometida a las Juntas Arbitrales de Consumo.

Reclamaciones excluidas

- Quedan excluidas del ámbito de competencias de esta Subdirección, las reclamaciones que tenga por objeto materia que no es de naturaleza postal:
- Servicios de burofax.
- Servicios de télex, telegráficos u otros servicios de comunicaciones electrónicas.
- Servicios de giro electrónico.
- Servicios de transporte terrestre de mercancías

Emisión de una resolución sobre una reclamación

- Las resoluciones dictadas por la Subdirección General de Régimen Postal no agotan la vía administrativa, siendo susceptible de recurso de alzada ante la Secretaría General Técnica, cuya resolución será la que ponga fin a la vía administrativa.

RECLAMACIONES EN SERVICIOS POSTALES

- Reclamaciones y quejas ante los operadores postales, en casos de robo, pérdida, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio.
- Se medían todas las reclamaciones y en caso de no resultar exitosa se envía a la Junta Arbitral.
- En la actualidad la entidad Correos y Telégrafos, SA se encuentra adherida al SAC, aunque con una OPS complicada en la medida que los servicios del Servicio Postal Universal se tramitan por medio de arbitraje en derecho y el resto por medio del arbitraje en equidad.
- En cualquier caso, esto hace que la inmensa mayoría, por no decir, todos los casos se tramitan a través del SAC.

Servicios clínicas privadas

1. Problemas con el contrato, la facturación, publicidad, etc.
 - Propuesta: Mediar
- 2. Problemas con el resultado del tratamiento (no conformidad del cliente con el servicio realizado, presunta mala praxis, etc.).
 - Propuesta: No mediar, inadmitiendo e informando directamente de la posibilidad de acudir a la vía judicial civil, mediante la presentación de la correspondiente demanda en el Juzgado de Primera Instancia que corresponda.

Mutuas de trabajo

- **Propuesta:** No mediar, inadmitiendo por no ser relación de consumo e informando de organismo específico: Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.

Transporte urbano


- Aunque en principio se remiten al Ayuntamiento correspondiente, respecto a los servicios municipales se distingue entre si se actúa en el “mercado” o es un servicio municipal público puro (ej. agua o alcantarillado) y si lo presta el propio ayuntamiento o una empresa concesionaria, teniendo tratamientos diversos en función de la materia.
- En todo caso, si lo que se cobra es una tasa se remite siempre al Ayuntamiento.

Comunidades de regantes

- Las comunidades de regantes son **corporaciones de derecho público adscritas al Organismo de cuenca** (ente público encargado de gestionar las aguas en las demarcaciones hidrográficas) que deben crear obligatoriamente los usuarios del agua y otros bienes del dominio público hidráulico de una misma toma o concesión.
- No mediar, informando que la competencia corresponde a esta Administración, y frente a sus resoluciones cabrá interponer los recursos administrativos de alzada o contencioso administrativo que procedan.

COLEGIOS PROFESIONALES

- Se distingue entre profesiones de colegiación obligatoria de las que no lo son.
- I. En cuanto a las profesiones de **colegiación obligatoria** se remiten al colegio profesional correspondiente siempre que se refiera a la “praxis profesional” (**Comisiones deontológicas** de los respectivos Colegios Oficiales).
- Las reclamaciones contra los profesionales liberales en el ejercicio de las actividades para las que obligatoriamente tengan que estar colegiados, cuando el colegio profesional legalmente reconocido disponga de procedimiento de reclamaciones en el ámbito territorial en el que el profesional presta el servicio, y el profesional esté sujeto al citado procedimiento.
- Si la reclamación **excede de ese ámbito como publicidad incumplida, contratos, etc. se tramitan por Consumo**. Consumo hace una mediación con el profesional colegiado y, si no hay arreglo, se remite al Colegio Profesional correspondiente.
- II. En cuanto a las profesiones de **no colegiación obligatoria**, la tramitación se realiza por Consumo, aunque en algunos supuestos pidiendo colaboración al colegio profesional correspondiente. Las reclamaciones contra aquellos profesionales, que no tengan la obligación de la colegiación, en Consumo, se realiza la correspondiente mediación.

- 
- COLEGIO PROFESIONAL: Quejas/Reclamaciones sobre deontología o “praxis profesional” de profesionales colegiados presentada por cualquier consumidor o usuario que contrate directamente con el profesional (p.e.: abogados,...).
 - **NO** CUANDO ES EN EL MARCO DE UN CONTRATO CON UNA CLÍNICA, GESTORÍA,...que corresponde a CONSUMO
 - **CONSUMO**: cuando no exista una relación directa entre el colegiado y el consumidor (contratos con clínicas dentistas, gestoría, centros fisioterapia,...).
 - Si la reclamación versa sobre la “praxis” se traslada al colegio profesional correspondiente.
 - Si la reclamación se centra en contratos, facturas, presupuestos se realiza la mediación correspondiente.

ESPECTÁCULOS PÚBLICOS, ACTIVIDADES RECREATIVAS

- Los espectáculos públicos entendiéndose por tales “aquellos actos de pública concurrencia que tienen por objeto el desarrollo de actividades, representaciones, exhibiciones, proyecciones o audiciones de carácter artístico, cultural, deportivo o análogo”.
- Las ACTIVIDADES RECREATIVAS: aquellas que se ofrecen a un público, como espectadores o participantes con fines de ocio, entretenimiento o diversión.
- Para toda materia sectorial que **exceda el ámbito de las relaciones de consumo** (AFORO, HORARIO), órgano Competente de la Junta de Comunidades:
- Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas. Dirección General de Protección Ciudadana/Dirección Provincial correspondiente.
- (Si afecta a más de una provincia/si afecta a una sola provincia).
- Galicia: se trasladan todas las reclamaciones a dicho departamento y si son de su competencia se tramita por él y en caso de no serlo se devuelven a Consumo para su tramitación.

Sancionador

- la incoación, instrucción y resolución de los expedientes sancionadores por la comisión de infracciones tipificadas en la Ley corresponderá a los respectivos ayuntamientos.

Competencias municipales: control oficial

- Autorización de las ampliaciones o reducciones de horarios, en atención a la afluencia turística, duración del espectáculo u otras circunstancias (art. 23.2).
- - Prohibición, cierre, suspensión, clausura y precinto de locales o actividades, conforme a la normativa regional de prevención y extinción de incendios y salvamentos, cuando la causa que origine la situación de grave riesgo se encuentre dentro del ámbito de competencias del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias (arts. 26.1 y 27.2).
- - Decomiso de bienes relacionados con la actividad objeto de prohibición o suspensión acordada por el Ayuntamiento de Madrid (art. 28).
- - Inspección dirigida a garantizar el cumplimiento de las normas reguladoras de la celebración de espectáculos y actividades recreativas (art. 30.1).

SANCIONADORAS


- En función de la naturaleza de la respectiva irregularidad sancionable, se distribuyen en este informe las infracciones de la LEPAR en tres grupos:
- Actividades ilegales:
- Tolerancia de actividades ilegales, en especial del consumo ilícito de drogas o estupefacientes (art. 37.1).
- - Celebración de espectáculos o actividades prohibidos (art. 37.4).
- - Apertura de locales o recintos, modificación sustancial de los mismos o de sus instalaciones o cambio de actividad que carezcan de las preceptivas licencias de funcionamiento (art. 37.2).
- - Celebración de espectáculos o actividades sin las preceptivas licencias o autorizaciones (art. 37.3).
- - Incumplimiento de resoluciones municipales firmes de prohibición o suspensión de espectáculos o actividades o de cierre de locales (art. 37.5 en relación con el 26).
- - Reapertura de locales sobre los que haya recaído sanción firme de clausura o suspensión, durante el periodo de ejecución de la misma (art. 37.6).
- - Promoción o celebración de espectáculos o actividades con infracción de la sanción firme de suspensión, prohibición o inhabilitación impuesta (art. 37.7).

Infraestructura deficiente:

- Incumplimiento de las condiciones de seguridad, con riesgo grave (art. 37.8) o sin él (art. 38.2) respecto de lo exigido por la normativa de prevención y extinción de incendios o por la licencia o autorización.
- - Incumplimiento de condiciones de salubridad e higiene exigibles y, en general, mal estado de conservación del local o instalaciones que supongan riesgo grave para salud o seguridad (art. 37.9).
- - Incumplimiento de la salubridad e higiene exigibles o mal estado que conservación del local o instalaciones que no impliquen grave riesgo (art. 38.3).
- - Falta de limpieza o higiene en el local (art. 39.2).

Funcionamiento irregular:

- - Venta o suministro de alcohol a menores de 18 años, o permisividad en relación con su consumo por éstos en el local (art. 37.10).
- - Venta de tabaco a menores de 18 años (art. 38.17).
- - Superación del aforo máximo permitido, cuando implique grave riesgo para la seguridad (art. 37.11).
- - Negativa a permitir el acceso a la inspección y demás agentes de la autoridad, así como impedir u obstaculizar la actuación de éstos (art. 37.12).
- - Comisión de más de dos faltas graves en un año (art. 37.13).


- 
- Ejercicio abusivo o arbitrario del derecho de admisión (art. 37.14).
 - - Suspensión o alteración de espectáculos, o modificación de sus programas, sin causa justificada (art. 38.5).
 - - Venta o reventa callejera o ambulante de entradas o abonos o que incumpla la normativa aplicable a su comercialización (art. 38.9).
 - - Información o publicidad engañosas, que enmascaren la verdadera naturaleza del espectáculo o actividad o alteren la capacidad de elección del consumidor (art. 38.13).
 - - Incumplimiento de la obligación de tener a disposición del público Libros de Reclamaciones, con los requisitos que éstos deben reunir (art. 38.16, sólo en lo relativo a tales libros).
 - - Incumplimiento de la obligación de devolver al consumidor el importe de su entrada, si así procede en caso de suspensión o modificación sustancial (art. 39.4 en relación con el 24.4, último párrafo).
 - - Incumplimiento de la obligación de informar con claridad, en carteles y programas publicitarios, del contenido y condiciones del espectáculo o actividad recreativa (art. 39.4 en relación con el 24.5).
 - - Carencia de certificación acreditativa de la Comunidad de Madrid en el personal de control de acceso o incumplimiento de las medidas o servicios de vigilancia obligatorios (art. 37.15).

Otras competencias municipales

- De control oficial:
 - Prohibición o suspensión de espectáculos o actividades recreativas (art. 26.1) cuando la causa que origine la situación de grave riesgo no se encuentre dentro del ámbito competencial del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias.
 - Clausura de los establecimientos que carezcan de las preceptivas licencias (art. 27.1).
 - Decomiso de los bienes relacionados con la actividad prohibida o suspendida (art. 28).
 - Adopción de medidas cautelares, tras el inicio de procedimiento sancionador, que sean imprescindibles (art. 36).

Sancionadoras

- Incumplimiento de la obligación de tener suscritos los contratos de seguro legalmente exigibles (art. 38.1).
- Falta de comunicación a la Administración de las modificaciones en locales o instalaciones que no requieran licencia o autorización (art. 38.4).
- Incumplimiento de las condiciones que garanticen la accesibilidad de discapacitados físicos (art. 38.10).
- Superación del aforo máximo permitido, cuando no comporte grave riesgo para la seguridad (art. 38.11).
- Incumplimiento de las condiciones de insonorización de locales, recintos o instalaciones (art. 38.12).
- Omisión de la preceptiva licencia o autorización para la instalación en el local de cualquier tipo de puesto de venta u otras actividades (art. 38.14).
- No tener expuesta al público la documentación preceptiva, no disponer de ella en el local o no exhibirla a los agentes de la autoridad (art. 38.16, segundo inciso).
- Incumplimiento de los horarios de inicio o final del espectáculo o de apertura y cierre del local (art. 39.1).
- Cualquier otra infracción que constituye incumplimiento de las obligaciones o vulneración de las prohibiciones establecidas en la normativa de espectáculos públicos y actividades recreativas de la CM, cuando no proceda su calificación como infracción muy grave o grave (art. 39.4).

- 
- Admisión o participación de menores en espectáculos o locales en los que tengan prohibida su entrada o participación (art. 38.6).
 - - Incumplimiento de las limitaciones sobre horario y actividades en la celebración de sesiones de baile para menores de 18 años (art. 38.7).
 - - Publicidad de locales o espectáculos dirigidos a menores que vulnere la legislación sobre derechos de la infancia y la adolescencia (art. 38.8).
 - - Comisión de dos infracciones graves, si una de ellas es la de incumplimiento de las condiciones de seguridad sin riesgo grave (art. 37.16).
 - - Comisión de más de dos faltas leves en un año (art. 38.15).
 - - Respecto de las terrazas y quioscos de hostelería y restauración, sanción de las infracciones tipificadas por el art. 38 de la LEPAR (infracciones graves) cuya sanción no esté atribuida a otros órganos.

JUEGO


- La Comunidad de CLM tiene competencia exclusiva en materia de casinos, juegos y apuestas con exclusión de las apuestas mutuas deportivo-benéficas.
- En ejercicio de dichas competencias se aprobó la Ley 5/2021, de 23 de julio, del Régimen Administrativo y Fiscal del Juego en Castilla-La Mancha.
- Dicha Ley determina que corresponderán al Gobierno, entre otras, las competencias de planificar los juegos y las apuestas que se desarrollen en la Comunidad Autónoma y la de aprobar los reglamentos técnicos de los juegos.
- CONSUMO: Con carácter general se realiza la mediación. Solo en los casos de apuestas, seguridad y juegos se trasladan las reclamaciones a la Dirección de Juego.
- Exceptúa de su ámbito de aplicación la protección de la salud, y en consecuencia la lucha contra la ludopatía.

Competencia Inspección Consumo

- • Comprobación del cartel con el código identificativo del establecimiento y de la licencia municipal de apertura y funcionamiento: la competencia es municipal y coordinándose el distrito con Policía Municipal y Agencia de Actividades no existe impedimento alguno en realizar la inspección.
- • - La existencia de cláusulas abusivas que vulneren los derechos de los consumidores y estén incluidas en el derecho de admisión, carteles, publicidad y demás información que se ofrezca a las personas usuarias de locales de juego.
- - Si se anuncian tarjetas de crédito y débito si se admiten sin restricción y en el caso de existir restricciones, si las anuncian de forma visible al público.
- - El anuncio de las hojas de reclamaciones.
- -Si se venden productos en el establecimiento la exhibición del precio y que estén correctamente etiquetados.


No tiene competencia Consumo en:

- La resolución y vigencia de la autorización administrativa concedida por el órgano competente en materia de ordenación y gestión del juego
- La inscripción del Registro General del Juego
- La documentación incorporada a las máquinas recreativas y de juego
- Las condiciones comunes de los locales y zonas de apuestas (letreros y rótulos en la entrada, información de prohibición de entrada a menores, cartelería en el interior sobre ludopatía, disposición de pantallas y paneles para conocer el estado de las apuestas, prohibición de carteles informativos de los pronósticos y coeficientes de apuestas, etc.)
- El servicio del control de admisión de identificación y registro de personas a los locales.
- Requisitos de la Unidad Central de Apuestas

- 
- Publicidad y promoción (requisitos del juego y material del juego, requisitos de las máquinas, publicidad de las apuestas, publicidad de los resultados válidos, información a los usuarios de las normas de funcionamiento, folletos gratuitos con la información que debe contener a disposición de los apostantes, información sobre dónde acudir en caso de patología relacionada con el juego, etc.).
 - La información que deben exponer al público de forma visible (cuantías de las apuestas, validez de resultados, abono de premios, precios de las partidas, derecho al cobro de premios, su caducidad, etc.).
 - Documento justificativo de la operación (entrega del boleto justificante de la apuesta con sus requisitos)
 - La disponibilidad de hojas de reclamaciones


Competencia en la materia

- **1.** *Corresponderán al Gobierno de la Comunidad, entre otras, las siguientes competencias en materia de juego:*
- **a)** *Regular el régimen de publicidad del juego.*
- **b)** *Planificar los juegos y las apuestas que se desarrollen en la Comunidad Autónoma.*
- **c)** *Autorizar la instalación de Casinos de Juego.*
- **d)** *Regular los correspondientes Registros del Juego.*
- **e)** *Aprobar los Reglamentos Técnicos de los Juegos, sin perjuicio de lo establecido en la letra f) del siguiente apartado*

- 
- *Corresponderán a la **Consejería competente en materia de juego** las siguientes competencias:*
 - ***a)** La regulación del régimen de fianzas para la explotación de los juegos autorizados.*
 - ***b)** La concesión de las autorizaciones necesarias, para gestionar y explotar los juegos y apuestas.*
 - ***c)** La ordenación de la inspección, comprobación, vigilancia y control de las actividades relacionadas con los juegos y apuestas.*
 - ***d)** La llevanza de los correspondientes Registros de Juego.*
 - ***e)** Establecer y homologar las características técnicas de los materiales e instrumentos de juego.*
 - ***f)** La aprobación y desarrollo de los tipos, modalidades, premios y elementos de los juegos y apuestas, así como las reglas básicas de su desarrollo, las condiciones y requisitos de los sistemas técnicos, y las limitaciones para su práctica*

Competencia para realizar controles e inspecciones en materia de juego:

- **1.** La inspección, vigilancia y control de lo regulado en la presente Ley corresponde **al órgano que tenga atribuidas las funciones en materia de juego**, quien las desarrollará con medios propios a través de funcionarios específicamente designados para la función inspectora y/o con la colaboración de la Administración General del Estado prestada por funcionarios designados a tal efecto en el Convenio correspondiente.
- **2.** Los funcionarios referidos en el párrafo anterior tendrán encomendadas las funciones de control e inspección del juego y apuestas en el ámbito de la Comunidad. A estos efectos, sin perjuicio de cualesquiera otras que tengan asignadas por la normativa vigente, tendrán las siguientes funciones:
 - **a)** Vigilancia e inspección del cumplimiento de la normativa en vigor en materia de juego.
 - **b)** Formalización de actas por presuntas infracciones a la normativa sobre el juego.
 - **c)** Precinto, depósito e incautación de las máquinas y del material y elementos de juego y apuestas en los términos del artículo 36 de la presente Ley.

- 
- Únicamente los órganos que tenga atribuida funciones en materia de juego y los funcionarios designados por la Administración General del Estado mediante Convenio son los que tienen otorgadas competencias para inspeccionar, examinar locales, máquinas, documentos y cualquier otra información.
 - Y el personal a quien se le realiza la inspección solo está obligado a facilitar “a dichos funcionarios” el acceso a los locales y dependencias como a examinar los documentos que sean necesarios para la inspección. Solo estos funcionarios son los que podrán requerir la comparecencia de los titulares de las empresas para realizar las actuaciones que ellos consideren necesarias. Por tanto, los funcionarios adscritos a la Administración Local no tienen competencia alguna para ejercer la inspección y control en la materia regulada en dicha Ley.

Competencia y procedimiento sancionador:

- Corresponde al Director General que tenga atribuida la competencia en materia de juego la incoación de los procedimientos sancionadores, así como acordar como medida cautelar el cierre de los establecimientos de juego, etc.
- Son competentes para la resolución de los expedientes en función de la sanción impuesta, el Director general que tenga atribuida la competencia en materia de juego, el Consejero competente en la materia y el Gobierno

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

- **Marco normativo:**
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI). Regula cuestiones como el SPAM, es decir, la recepción masiva de comunicaciones comerciales no deseadas por medios electrónicos (correo electrónico, SMS....), o las llamadas "cookies", dispositivos de almacenamiento y recuperación que se instalan en los equipos terminales para el seguimiento de conductas en el campo del marketing digital y del comercio electrónico.

Procedimiento para la tutela de derechos


- Junto a las reclamaciones de tutelas de derechos, por vulneración de los derechos ARCO, se puede interponer ante la AEPD una denuncia por infracción de la normativa de protección de datos personales.
- El escrito de denuncia debe contener los siguientes elementos: nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que le represente, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale a efectos de notificaciones; hechos, razones y petición en la que se concrete, con toda claridad, la solicitud; lugar y fecha; firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio; identificación de los presuntos responsables; y todos aquellos documentos o cualquier otro tipo de prueba o indicio que permita corroborar los hechos denunciados.
- Si deseas presentar una denuncia ante la Agencia, puedes hacerlo conforme al formulario recogido en la [Sede electrónica de la AEPD](#).

Sobre qué materias se puede reclamar ante la AEPD

- Derechos ARCO.
- Publicidad no deseada.
- Inclusión en un “fichero de morosos” sin haberse requerido previamente el cobro de la deuda .Es necesario primero ejercer los derechos ARCO ante el fichero para obtener pruebas de la inclusión o acreditar que no han procedido a rectificar o cancelar los datos. Asimismo, la presentación de una reclamación ante la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital (SESIAD), ante una Junta Arbitral de Consumo (no ante una OMIC, que sólo tiene facultades de mediación, y no de arbitraje), y, por supuesto, ante un órgano judicial, discutiendo la deuda, suspende la inclusión en tales ficheros hasta tanto se resuelvan. Las reclamaciones ante la SESIAD se entienden desestimadas si no hay resolución expresa a los seis meses de haberse interpuesto. Si lo que se discute es la mera existencia o legitimidad de la deuda, es una cuestión de carácter civil sobre la que la AEPD no tiene competencia.
- Ejercer el llamado 'derecho al olvido', pero siempre que previamente se haya presentado la reclamación correspondiente ante el buscador de internet, y éste no haya atendido su petición de cancelación.
- Si su denuncia se refiere a un asunto competencia de las Autoridades de Protección de Datos del País Vasco, Andalucía o Cataluña, se procede a trasladar la información y se acusa recibo.

Sobre qué materias no se puede reclamar ante la AEPD

- Siempre que no se especifiquen los motivos concretos de la solicitud o no existan indicios que permitan investigar.
- Si existen discrepancias con un prestador de servicios sobre las tarifas contratadas, los servicios utilizados, los importes facturados o el procedimiento de devolución de equipos, así como si lo solicitado es la devolución de un importe indebidamente cobrado.
- Si existen discrepancias con el prestador de servicios sobre cuestiones de ámbito civil, tales como las relativas a la validez del contrato, la interpretación de las cláusulas contractuales, el cumplimiento o inexistencia del compromiso de permanencia, la prescripción de la deuda contraída, la fecha en que debió hacerse la solicitud de baja del servicio, o los efectos del desistimiento.
- Si en los servicios contratados existen cláusulas abusivas no relacionadas con el tratamiento de datos o que la publicidad recibida es engañosa.

- 
- Si lo solicitado es una indemnización derivada del tratamiento de datos personales, puesto que en este caso se debe acudir a los Tribunales.
 - Si hay una deuda con una empresa y esta contrata a una empresa de gestión de cobro para reclamarla o si se ha producido una cesión o compra-venta de deuda entre el acreedor y un tercero, ya que dichas operaciones son legalmente posibles.
 - Si el asunto está excluido del ámbito territorial de aplicación de la Ley Orgánica de Protección de Datos, es decir, si el tratamiento lo realiza una entidad no establecida en España o si no existe tratamiento de tus datos personales en territorio español.
 - Si se realiza el tratamiento de datos relativos a fallecidos no amparados por la Ley Orgánica de Protección de Datos personales.

Recursos

- Las resoluciones de la AEPD podrán ser objeto de recurso de reposición ante la propia AEPD, que deberá interponerse en el plazo de un mes desde que se reciba la notificación de la resolución. Ello al margen de poder acudir ante los Tribunales contra la resolución desestimatoria del recurso de reposición o directamente contra la resolución de inadmisión o archivo de la denuncia o reclamación.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- Comunicamos al consumidor que se ha de dirigir directamente bien a la empresa que ha ordenado la inclusión de datos correspondiente si no conoce a la empresa acreedora, en caso de que sí la conozca al servicio de atención al cliente de la propia empresa acreedora.
- Del mismo modo se le informa que si la respuesta de una u otra no le satisface se puede dirigir ya a la Agencia Española de Protección de datos ya que este organismo no admite que les traslademos nosotros la reclamación de un consumidor.
- No obstante si la reclamación se refiere a la manifestación pública de una empresa de que una persona es morosa sin que exista un título ejecutivo o un reconocimiento de deuda, se tramita por Consumo.

RESIDENCIAS DE MAYORES

- En este caso, salvo que sea por temas de contratación de los servicios ofertados, que se tramitan en consumo, se remiten a:
- CONSEJERÍA DE SERVICIOS Y DERECHOS SOCIALES. SERVICIO DE INSPECCIÓN.

VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL

- DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA JCCM

Otras materias

- Normativa sectorial con posibles competencias inspectoras
- 14.1. Reclamaciones: MEDIAR y trasladar (atención a si la mediación pudiera entorpecer el ejercicio de la competencia inspectora de la administración competente)
- 14.2. Denuncias: NO MEDIAR y trasladar

CONCLUSIÓN- TELECOMUNICACIONES

- Facturación, portabilidad, bajas, incumplimiento de ofertas, altas fraudulentas, no comunicación modificación contractual, averías...
Oficina de Atención al Usuario de Telecom
- Publicidad, cláusulas abusivas, terminales, etc. NO/AUT.

CONCLUSIÓN-CLINICAS PRIVADAS

- Facturación/contrato/publicidad NO/ AUTORIDAD SANITARIA
- Reclamación por el resultado del tratamiento prestado o el servicio recibido JUZGADO DE PRIMERA INSTANCIA

CONCLUSIONES-OTROS SECTORES

- Espectáculos públicos, juego, Residencias BS, Reclamaciones vs denuncias-Traslado tras mediación infructuosa: ADMÓN COMPETENTE (Ayto, Hacienda, Bienestar social...)