

17 DE MAYO: DÍA MUNDIAL DE LAS TELECOMUNICACIONES

CECU reclama cambios urgentes sobre los SMS *premium*

El sector de las telecomunicaciones sigue siendo uno de los grandes caballos de batalla para los consumidores. Los **problemas** sobre telefonía fija y móvil, así como en relación con el acceso a internet **crecieron en 2009 un 20%** registrando en CECU más de **42.000 incidencias**, entre ellas **8.000 reclamaciones**. Las divergencias en el cobro de los diferentes conceptos de la factura es una de las principales causas de reclamación y, en este apartado, uno de los más controvertidos es el pago por la recepción de mensajes **SMS *premium***.

En relación con estos mensajes, hay un **incumplimiento generalizado de la normativa**ⁱⁱ por parte de las operadoras, principalmente respecto a la posibilidad de que el consumidor deje de pagar la parte de la factura que corresponda a esos mensajes *premium* sin que vea interrumpido su servicio telefónico. La legislación contempla la posibilidad de **rechazar el pago** de aquellos conceptos cargados por servicios de tarificación adicional, así como que la disconformidad con la facturación de los servicios de tarificación adicional **no conlleve la suspensión del servicio** telefónico, pese a lo cual, el corte del servicio se suele producir de manera automática.

Además, aunque el usuario tiene que **pedir expresamente estos servicios** SMS, muchos clientes descubren con asombro que en su factura aparecen mensajes que, incluso sin haberlos recibido, se cobran a un importe muy elevado. En estas circunstancias, el usuario se ve obligado a enviar un mensaje de baja para dejar de recibir mensajes e, incluso, ha de plantearse la desconexión de los servicios de tarificación adicional para evitar seguir pagando mensajes por servicios que nunca solicitó.

Ante esta situación, CECU propone que, dado que las operadoras son las que cobran por la recepción de estos mensajes, **no facturen los mismos hasta contar con el consentimiento** expreso del cliente, pudiendo así abonar los pagos que reconocen y presentar reclamación ante su operadora por la parte de la factura con la que no esté conforme.

Actuando de esta forma en todos los casos, no sólo con los SMS *premium*, se solucionaría un problema acuciante siempre que el consumidor tiene que reclamar por una factura: el hecho de que el usuario tenga que pagar la factura íntegra, incluyendo los conceptos con los que no está conforme, ya que si la factura se queda impagada, además de la interrupción del servicio, el reclamante es incluido en un **fichero de impagados**.



Esto último se ha convertido en una práctica habitual que, como ya denunció CECU el pasado 19 de abril, supone una **irregularidad** ya que se **incumplen los requisitos legales** para poder proceder a la inscripción en ficheros de morosos: que se trate de una deuda “cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada y respecto de la cual no se haya entablado reclamación judicial, arbitral o administrativa...”. Por tanto, mientras exista una reclamación por estas vías no se puede incluir al usuario en un fichero de este tipo.

En cualquier caso, CECU propone en vistas a la próxima modificación del código de conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes, que, como regla, **no se admitan tarificaciones adicionales no aceptadas** expresamente por el usuario, de forma que, sin este requisito, la operadora del cliente no pueda cobrar esa tarificación adicional.

Además, CECU quiere destacar la **ineficacia** de las actuales vías de reclamación, tanto por la tardanza de la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones** en resolver las quejas, como por la situación de las **Juntas Arbitrales**, donde no es posible solucionar muchas de las cuestiones por las exclusiones que las operadoras fijan (por ejemplo, respecto de cuestiones relacionadas con los terminales), constituyendo una limitación importante para los consumidores.

Área de Comunicación
CECU

ⁱ El servicio de Mensajes Premium es el pago por parte del consumidor que contrata, de forma inmediata o diferida, de una retribución añadida al precio del servicio de envío de mensajes sobre el que se soportan en concepto de remuneración por la prestación de algún servicio de información, entretenimiento u otros.

ⁱⁱ Orden ITC/308/2008, de 31 de enero.

