

LAS ESTIPULACIONES DE VENCIMIENTO DE LA RECARGA DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR PREPAGO. ¿CONDICIONES GENERALES VÁLIDAS O ABUSIVAS? ESPECIAL REFERENCIA AL CASO CUBANO.

José A. Barrueto Rodríguez*

RESUMEN:

Las cláusulas de vencimiento de la recarga del servicio de telefonía móvil prepago, se encuentran incluidas como condiciones generales de los contratos de adhesión que establecen con sus usuarios, algunas de las compañías de telecomunicaciones del mundo. Este artículo aborda la evolución del mercado del servicio de telefonía móvil celular cubano e internacional, el contrato de servicios de telefonía móvil celular y la inclusión en el mismo de este tipo de cláusulas, además del análisis de las mencionadas condiciones como cláusulas abusivas.

PALABRAS CLAVES:

Cláusulas de vencimiento de la recarga.- condiciones generales.- servicio de telefonía móvil celular prepago.- cláusulas abusivas.

ABSTRACT:

The call credit expiry clauses of the prepaid mobile telephone service are included as general conditions of the adherence contracts that some telecommunications companies in the world have with their users. This article discusses the evolution of the international and the Cuban

* Asesor jurídico, Ministerio de las Comunicaciones de Cuba. Licenciado en Derecho, Universidad de la Habana, Cuba, 2007. Especialista en Derecho del Consumidor. Universidad de Castilla-La Mancha. España 2008. E-mail: barrueto@mic.cu

mobile market, the mobile cellular services contract and the inclusion therein of those clauses, plus analysis of such conditions as abusive clauses.

KEYWORDS:

Call credit expiry clauses. -general conditions. - Prepaid mobile telephone service. - Abusive clauses.

SUMARIO:

1.- Introducción.- 2.- Breve reseña sobre la Evolución del Mercado de Servicio de Telefonía Móvil Celular en el Mundo y en Cuba.- 3.- El Contrato de Servicios de Telefonía Móvil Celular Prepago y la inclusión de las cláusulas de vencimiento de la recarga.- 4.- Análisis de las cláusulas de vencimiento de la recarga como supuestos de condiciones generales de contratación de carácter abusivo.- 5.- Regulación del uso de las cláusulas de vencimiento de la recarga en los contratos de servicios de telefonía móvil celular prepago del operador cubano.- 6.- Conclusiones.-

Introducción

Las telecomunicaciones han constituido desde sus inicios un eslabón importante en el progreso de las naciones. Estos servicios encaminados a satisfacer las necesidades de telecomunicaciones del público en general, son prestados a través de redes que permiten la transmisión, emisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza y a través de medios diversos; adquiriendo año tras año mayor importancia económica, política y social.

Entre estos servicios, se encuentra el servicio celular de telecomunicaciones móviles terrestres¹, que permite al usuario, por medio de

¹ En algunos países como es el caso de España no es considerado un servicio público sino un servicio de interés general según lo demuestra el artículo 2.1.2 de la Ley 32/2003, del 3

un equipo radioeléctrico o terminal (comúnmente llamado como "móvil", "teléfono celular" o simplemente "celular"), disponer de una variedad de servicios y medios técnicos, tanto vocales como no vocales, incluidas la transmisión de datos (fotos y videos) y de mensajes de texto, las facilidades para la localización y la actualización de la posición de los usuarios móviles y la conmutación (*establecimiento de llamada*), automáticamente en el desplazamiento a través de sus zonas de servicio (conocidas como células o celdas), sin pérdida de las comunicaciones en curso. Este servicio permite recibir llamadas telefónicas de la red fija o de otro usuario de telefonía celular con su número propio, o bien generar llamadas a cualquier otro teléfono y el mismo está totalmente interconectado con el servicio público telefónico pudiendo permitir la realización de llamadas locales, de larga distancia nacional e internacional.

Las cláusulas de vencimiento de la recarga del servicio de telefonía móvil, se encuentran incluidas como condiciones generales, de la mayor parte de los contratos impuestos a sus usuarios por las principales compañías de telecomunicaciones del mundo. Estos contratos se incluyen entre los ya comunes modelos contractuales preestablecidos, con estipulaciones o disposiciones que no pueden ser discutidas por una de las partes del contrato, en este caso específico el usuario del servicio móvil, en su modalidad de prepago.

Las cuestiones que se abordan este artículo, giran en torno a la evolución del mercado del servicio de telefonía móvil celular nacional e internacional; el contrato de servicios de telefonía móvil celular prepago y la inclusión en el mismo de las estipulaciones de vencimiento de la recarga por diversas empresas de servicios móviles, incluyendo ETECSA, además del análisis de dichas condiciones generales como supuestos de cláusulas abusivas.

de noviembre, Ley General de Telecomunicaciones, sin embargo en otros países como al igual que Colombia lo consideran servicio público de acuerdo a lo establecido en el artículo 3 de la Ley No. 1341, Ley de TICs del 2009. En Cuba se puede encontrar su definición como servicio público en el artículo 11 inciso v) del Decreto 275 del año 2003 y en el Glosario de Términos, adjunto como Anexo No. 1 al decreto, por el que se le otorgó una concesión administrativa del servicio público de telecomunicaciones a la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. (ETECSA), decreto emitido por el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros de Cuba. Puede consultarse el sitio Web: <http://www.mic.gov.cu/>

1. Breve reseña sobre la Evolución del Mercado de Servicio de Telefonía Móvil Celular en el Mundo y en Cuba

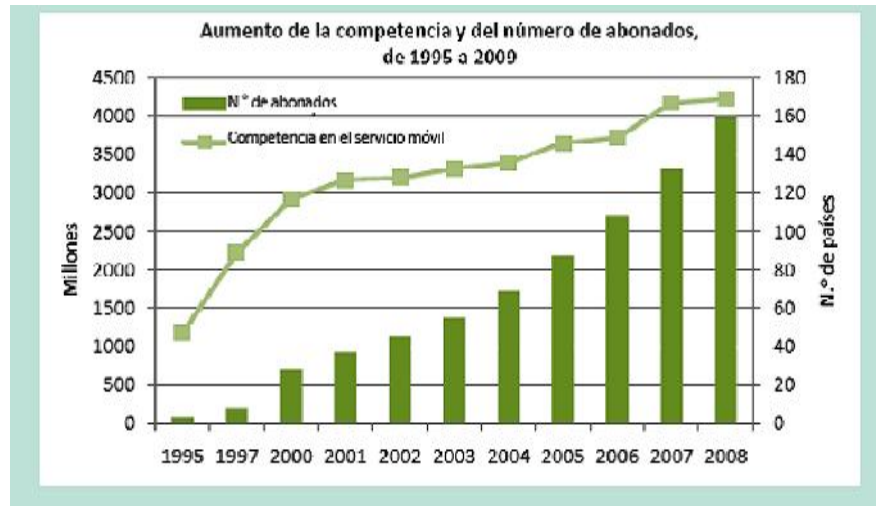
Al principio de los años noventa, la gran mayoría de los países habían establecido el marco institucional en el sector de las telecomunicaciones en torno a operadores públicos monopolistas, que agrupaban las funciones de operación de las redes y los servicios de telecomunicaciones, junto con las de ordenación. En los finales de esa última década del siglo XX, comenzó un proceso de liberalización y privatización de dichos operadores, pero muchos gobiernos siguieron considerando a las telecomunicaciones como un servicio público esencial, conservando los estados la función de regulación, para garantizar que los servicios de telecomunicaciones se prestaran bajo el criterio de interés público a nivel nacional y con la propósito de promover el acceso universal a los servicios básicos de telecomunicaciones, el fomento y la defensa de la competencia y de mercados abiertos así como la protección de los derechos de los consumidores y usuarios².

Las estadísticas informadas por la UIT, demuestran que uno de los mercados donde más profusa se ha hecho la competencia a partir del proceso de liberalización, ha sido el de los servicios de telefonía móvil celular; actualmente en la mayoría de los países encontramos dos o más empresas actuando en este mercado, las cuales aumentan cada día más sus clientes; demostrándose que existe una fuerte correlación entre la apertura de los mercados a la competencia y el aumento del número de abonados a estos servicios³, como se puede observar en la tabla siguiente:

² Según criterios expuestos en la mayor parte de los Foros de Entes Reguladores convocados por la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT), los organismos de regulación deben además ser competentes para autorizar las actividades de operadores nuevos o concederles licencias, suprimir las barreras que impidan la entrada de nuevos operadores. Asimismo, han de supervisar la interconexión de los nuevos participantes a través con los operadores incumbentes (Empresas con Poder Significativo de Mercado); es posible también que se requiera la intervención reguladora para garantizar que los operadores sigan atendiendo a zonas de elevado costo o a abonados con bajos ingresos económicos.

³ Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT) de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT): *¿Intervención o no Intervención? Una Reglamentación efectiva de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones para estimular el*

Tabla No.1



Fuente: Base de datos que la UIT sobre indicadores mundiales de las telecomunicaciones/TIC y base de datos de la UIT sobre la reglamentación de las telecomunicaciones en el mundo.

En la mayoría de los países se considera conveniente acceder a la entrada en el mercado de nuevos operadores, para permitir al cliente elegir y cambiar de proveedor de servicio cuando lo desee; además de garantiza la transparencia de las tarifas, de modo que el consumidor puede comparar los distintos operadores y las diferencias entre las tarifas según cada país.

Este mercado de servicios de telefonía móvil celular puede ser identificado como aquel mercado que alude a un tipo de servicio específico (telefonía móvil celular), operado por una o más empresas o sociedades y que ofrecen dicho servicio con características similares, en un territorio concreto (Cuba, España, Italia, etc.) y atendiendo a una delimitación temporal del mercado, porque las condiciones de competencia no son las mismas según el periodo de tiempo que se analice.

crecimiento. 10ma Edición del Informe sobre Tendencias en las Reformas de Telecomunicaciones. UIT. 2009

En Cuba la primera empresa que operó en ese mercado fue la empresa mixta nombrada Teléfonos Celulares de Cuba S.A. (CUBACEL), que comenzó a brindar servicios exactamente desde el año 1993⁴. Esta empresa prestaba dichos servicios con cobertura nacional (con tecnologías AMPS y luego con TDMA)⁵, principalmente en las capitales de las provincias, llegando a mantener hasta su fusión con ETECSA en el año 2003, 28.000 clientes permanentes. A dicha compañía de capital mixto, le fue otorgada una concesión en exclusividad por 20 años, para ofrecer servicios de telefonía celular móvil.

Posteriormente en enero del 2001⁶, el gobierno cubano autorizó la entrada al mercado de una segunda empresa, de capital 100 % cubano, denominada como C-COM. El ingreso de esta nueva compañía de servicio móviles, donde el capital público era predominante, posibilitó operar con tecnologías diferentes aplicables a la telefonía móvil, entre ésta y la anteriormente mencionada no hubo una disputa real por incrementar las cuotas de mercado y la captación de nuevos clientes, además C-COM prestaría principalmente el servicio móvil pero a clientes

⁴ Anteriormente en el año 1992 mediante el Decreto 167, el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros al amparo de lo dispuesto en el Artículo 1 del Decreto-Ley 50, de 1982, había autorizado la constitución de la citada sociedad anónima entre la Empresa de Telecomunicaciones Internacionales de Cuba del sistema del Ministerio de Comunicaciones y la sociedad mercantil mexicana de capital variable, "Telecomunicaciones Internacionales de México S.A. de C.V.", cuyo objeto principal sería la instalación, operación, explotación y prestación de un servicio público de telefonía de radio comunicación celular, en el territorio nacional.

⁵ El Sistema Telefónico Móvil Avanzado o AMPS (del inglés Advanced Mobile Phone System) es un sistema de telefonía móvil de primera generación (1G, voz analógica), AMPS y los sistemas telefónicos móviles del mismo tipo dividen el espacio geográfico en una red de celdas o simplemente celdas (en inglés *cells*, de ahí el nombre de telefonía celular), de tal forma que las celdas adyacentes nunca usen las mismas frecuencias, para evitar interferencias y para poder establecer la comunicación entre usuarios que ocupan distintas celdas. TDMA es conocido como Digital AMPS (D-AMPS), está considerado como una tecnología superior al AMPS, aunque las redes TDMA existentes ya han sido reemplazadas en su mayoría por las tecnologías GSM/GPRS.

⁶ Por el Acuerdo No. 3833 de 15 de diciembre del 2000, el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros de Cuba, otorgó una concesión administrativa a la Empresa de Telecomunicaciones Celulares del Caribe, S.A., en lo adelante C-Com, para la prestación de un servicio público digital celular de telecomunicaciones móviles terrestres mediante tecnología GSM.

foráneos que realizarían roaming⁷ en Cuba. Esta fue la forma de introducir la moderna y muy utilizada tecnología GSM⁸ en el país.

Antes de su integración a ETECSA, la compañía C-Com que operaba en la banda de frecuencias de los 900 MHZ y que en noviembre del año 2003, cubría las ciudades de La Habana y Matanzas, Varadero y parte de la autopista nacional, llegó a mantener mensualmente 9.705 líneas a clientes permanentes y un promedio de 33.000 clientes visitantes que realizaban roaming, permitiendo comunicarse a sus clientes con 60 países.

Hoy en día ambas empresas forman parte de la sociedad mercantil de capital mixto conocida como ETECSA, ya que fueron absorbidas a través de un proceso de fusión, pero se continúan comercializando servicios y productos con la marca comercial (*Cubacel*) perteneciente a ETECSA, que posee una posición monopólica del mercado en cuestión, siendo gestionados los servicios de telefonía móvil de forma autónoma, aunque subordinada a una misma administración dentro de la empresa. ETECSA tiene un periodo de exclusividad en la prestación de dicho servicio hasta el 17 de diciembre del año 2018, en virtud del ya referido Decreto 275 del año 2003.

Desde el año 2008, al servicio de telefonía móvil celular pueden acceder las personas naturales cubanas residentes en Cuba, según quedo

⁷ En telefonía móvil, el *roaming* como es conocido en países anglófonos (itinerancia en lengua española) es la capacidad de enviar y recibir llamadas en redes móviles fuera del área de servicio local de su compañía, es decir, dentro de la zona de servicio de otra empresa del mismo país, o bien durante una estancia en otro país diferente, con la red de una empresa extranjera.

⁸ El Sistema Global para las Comunicaciones Móviles (GSM por sus siglas en inglés), proviene de "Groupe Special Mobile o Global System for Mobile Communications" es un sistema estándar, completamente definido, para la comunicación mediante teléfonos móviles que incorporan tecnología digital. Por ser digital cualquier cliente de GSM puede conectarse a través de su teléfono con su computador y puede hacer, enviar y recibir mensajes por e-mail, faxes, navegar por Internet, acceso seguro a la red local informática de una compañía (LAN/Intranet), así como utilizar otras funciones digitales de transmisión de datos, incluyendo el Servicio de Mensajes Cortos (SMS) conocidos como mensajes de texto.

autorizado por la Resolución Ministerial No. 84⁹ "Sobre Contratación y Uso de Celulares". El total de usuarios de la telefonía móvil celular en Cuba ha crecido considerablemente, desde los 300 000 que se contabilizaban ese año, hasta más de 875 000 al cierre del mes de julio del año 2010; dicho crecimiento ha estado también estimulado por las reducciones de las tarifas relacionadas con las cuotas de activación y de las tarifas por cada minuto de llamada o cada mensaje enviado. Esto demuestra que el servicio móvil está dejando de ser un lujo o un producto de carácter superfluo, para convertirse en un medio indispensable y necesario, que ayuda a muchos cubanos a desarrollarse en el ámbito profesional, laboral o en sus relaciones sociales.

2. El Contrato de Servicios de Telefonía Móvil Celular Prepago y la inclusión de las cláusulas de vencimiento de la recarga

El contrato de servicios de telefonía móvil celular en la modalidad de prepago, que establecen las compañías de servicios móviles (ETECSA, Vodafone, Telecom Italia, France Telecom/*Orange*, etc.) con cada uno de sus usuarios, obliga a dichas empresas, a prestarles un conjunto de servicios básicos de establecimiento, tramitación, mantenimiento y recepción de llamadas en movilidad y de disponibilidad de red (cobertura) de acuerdo con sus tarifas y con cargo al saldo disponible y a las sucesivas recargas realizadas mediante los medios disponibles, incluye también una serie de servicios suplementarios a los que pueden acceder los usuarios en casi cualquier lugar y momento, entre ellos se encuentran:

Buzón de voz: Contestador automático que responde las llamadas cuando el celular se encuentra ocupado o apagado.

Identificación de llamadas: muestra en la pantalla del celular el número de teléfono que está llamando al usuario.

⁹ El apartado tercero de la referida Resolución Ministerial No. 84, estableció que los ciudadanos cubanos residentes en Cuba, incluidos los que tienen permiso de residencia en el exterior y los ciudadanos extranjeros con residencia temporal o permanente en Cuba, tendrían derecho a suscribir contrato de servicio celular con carácter permanente. En el caso de los ciudadanos extranjeros dicho contrato, tendrá un período de vigencia similar al autorizado para su permanencia en Cuba.

Mensajes de texto: permite a los usuarios comunicarse con otros usuarios de telefonía celular de cualquier operador a través del envío de mensajes cortos de celular a celular o recibirlos procedentes de la página de Internet de cada operador.

Recepción de mensajes de voz: Permite que la persona que llama al usuario deje un mensaje de voz si el teléfono se encuentra apagado u ocupado.

La modalidad de telefonía móvil celular prepagada, tiene como objetivo real, no manejar cuentas por cobrar, en ella no existen cuotas mensuales, sino que funciona a través de tarjetas de código o prepagadas, las cuales varían en precio, permitiendo también mediante ellas, que el usuario pueda controlar su consumo. En muchas naciones este tipo de contrato no se formaliza por escrito y es práctica usual que cuando el usuario desea comprar tarjetas prepago para telefonía móvil, acuda a puntos de distribución situados en establecimientos pertenecientes a colaboradores mercantiles de la compañía suministradora del servicio, en dichos establecimientos en algún lugar visible, en los sitios Web de cada colaborador o de la propia empresa, son publicadas las condiciones generales de este tipo de contratos.

En Cuba sin embargo, los contratos de servicios de telefonía móvil celular prepago se formalizan de forma escrita (el contrato de servicio móvil pospago es solo para personas jurídicas) y las tarjetas para la recarga del servicio son vendidas únicamente por la propia ETECSA, único operador del mercado.

La inclusión de las cláusulas de vencimiento de la recarga del servicio de telefonía móvil prepago en el indicado contrato, las convierte en otras de sus varias condiciones generales, su incorporación es impuesta por las empresas, siendo redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos, que al ser aceptadas por sus clientes, junto con el resto de las condiciones generales, configura lo que se conoce como contratos por adhesión; en este caso específico del servicio de telefonía móvil celular, pueden además ser clasificados como: bilaterales, onerosos conmutativos, consensuales, principales, nominados-típicos, de ejecución inmediata y de tracto sucesivo. Veamos algunos ejemplos de compañías que incluyen en sus contratos este tipo de condiciones y como son redactadas las cláusulas.

(Telefónica Móviles de Argentina/Movistar) Condición No. 7.1.2 del Servicio de Comunicaciones Móviles.

(...) El Crédito se podrá obtener a través de la compra y carga de tarjetas Movistar Activa, o por otros medios electrónicos de recarga habilitados por Movistar. La duración del Crédito dependerá del monto recargado, en cuyo caso el medio de recarga podrá indicar su plazo, sin perjuicio de que dicha información estará disponible en los canales de Atención al Cliente de Movistar o en las tarjetas Movistar Activa. En caso de efectuar recargas por distintos montos, el plazo que se respetará será el de la mayor recarga efectuada. Una vez vencido el plazo estipulado en cada recarga, se descontará la totalidad del saldo del Crédito.

En el eventual caso que el Cliente hubiere consumido la totalidad del Crédito, el Cliente tendrá un plazo adicional de 270 (doscientos setenta) días contados a partir de la expiración del Crédito, para la carga de nuevos créditos; caso contrario Movistar quedará facultada a dar de baja el servicio. Durante dicho plazo, el solicitante podrá seguir recibiendo llamadas que deban ser pagadas por quien llama.

(Vodafone España) Condición General No. 4 del Servicio de comunicaciones móviles prepago. Sobre el Inicio y Desconexión del Servicio.

Vodafone se compromete a iniciar la prestación del servicio desde el momento de la activación de la tarjeta. La tarjeta tendrá una validez de nueve (9) meses desde el momento de su activación permitiendo la realización y emisión de llamadas, así como enviar y recibir mensajes, siempre que se disponga de saldo en la misma.

El periodo de validez de la tarjeta se renueva cada nueve (9) meses con cada recarga que se realice. Si pasados dichos nueve (9) meses no se realiza ninguna recarga, y aunque no se haya agotado la totalidad del saldo, se iniciará un período de un (1) mes en el que sólo se podrán recibir llamadas. Si en este periodo no se efectúa ninguna recarga, la tarjeta quedará totalmente inoperativa y se perderá el número de teléfono.

(France Telecom/Orange España) Condición No. 4, párrafo cuarto, del Servicio de Telefonía Móvil Prepago.

Orange establece que la Tarjeta tiene un periodo de validez de doce meses a contar desde el momento en que se efectúe la primera llamada o la última recarga y permite recibir llamadas por un plazo de un mes más. Para evitar la desactivación de la Tarjeta, que comporta la pérdida del número de teléfono asignado y el saldo del que se disponga en aquél momento, es preciso recargarla por lo menos una vez dentro del plazo previsto de doce meses más uno adicional.

(Telefónica Móviles de España/Movistar) *Condición General de Prestación de Tarjeta. Cláusula sobre Interrupción definitiva del Servicio. Inciso c)*

El contrato se extinguirá, con la consiguiente interrupción definitiva del servicio, por las causas generales admitidas en Derecho y, especialmente, por las siguientes razones:

c) Por ausencia de recargas y caducidad del saldo conforme a los plazos y condiciones establecidos a tal efecto en la Guía del cliente.

(Virgin Mobile USA) *The Prepaid Mobile Services Agreement Terms and Conditions. Terns 4.7-A and 4.8-C. Call credit validity period or expiry period and Additional period.*

(4.7-A) The users of Virgin Mobile Digital Mobile Service should check the website for the call credit validity period or expiry period for your prepaid voucher. Unless specified otherwise, your starter kit initial credit has an expiry of 30 days from the date of first use of your service (including making a call, SMS, using voicemail, or browsing data, even where you are not charged for these services).

(4.8-C) If the users of Virgin Mobile Digital Mobile Service do not top up at least the minimum credit, Virgin Mobile can cancel the service without notice. If the users top up at least the minimum credit before the expiry of 180 days, the service will be fully restored.

En la primera de estas estipulaciones la compañía Virgin Mobile USA, advierte a sus usuarios de verificar el periodo de validez de las recargas en el sitio Web de la empresa, los términos de validez del crédito y de expiración de la recarga según la cuantía de las tarjetas, además

instituye que a menos que se especifique, el periodo para comenzar a usar el servicio es de 30 días. En la segunda establece que la empresa puede cancelar el servicio sin previo aviso si los usuarios no poseen el mínimo de saldo necesario para continuar con el servicio, a su vez dispone que si los clientes reponen el saldo mínimo necesario antes de 180 días de expiración, el servicio puede ser reestablecido.

(Belgacom) *Condition Général d'utilisation du Service Prépayé No.1.2 La Carte Prépayée.*

Le crédit initial est à utiliser dans la limite de trente jours à compter de l'activation du compte prépayé qui est initiée par le client lors de sa première communication. Au terme de ce délai ou à l'issue de la durée de validité du crédit en cas de rechargement de la carte, le Client dispose d'un délai de six (12) mois pour recharger sa carte, pendant lequel :

- Il ne pourra plus émettre d'appels (sauf vers les numéros d'urgence, les services de rechargement et la messagerie), mais aura la faculté de recevoir les appels,
- Il perdra irrévocablement le crédit de communication éventuellement restant (aucun remboursement ni échange).

Passé ce délai de six (12) mois, si le Client n'a effectué aucun rechargement :

- Le Service sera définitivement et irrévocablement arrêté,
- Le numéro de téléphone correspondant sera définitivement perdu.

Algo análogo a las cláusulas anteriores, la compañía Belgacom, indica a sus clientes un periodo para comenzar a emplear el servicio de 30 días, pero dispone que los usuarios tendrán un plazo de 12 meses para recargar el mismo (aunque no recargue durante ese tiempo podrá enviar mensajes, acceder al servicio de recarga, pero no podrá realizar llamadas salvo a los números de urgencia) y que pasado ese tiempo, el servicio será definitiva e irrevocablemente cancelado y el usuario perderá el número telefónico asignado.

(Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. (ETECSA) *Condiciones Generales No.9 y No.14.a*)

No. 9 El servicio se mantiene activo durante el período de tiempo establecido en función de la cuantía de la recarga, transcurrido ese término el mismo se suspende.

No.14 Serán causas de terminación del SERVICIO:

a) No efectuar un nuevo prepago dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha en que haya sido suspendido el servicio, debido a que ha transcurrido el tiempo establecido en función de la cuantía de la recarga;

Como se puede observar, con este tipo de cláusulas se trata de fijar al usuario un tiempo limitado para disfrutar del saldo generado a su favor mediante el previo pago realizado a la compañía prestadora del servicio, en forma de adquisición y utilización de una tarjeta de recarga. La prestación del servicio telefónico móvil celular, queda entonces subordinada a que el usuario haga efectivo uso de ese servicio dentro de un plazo máximo (30 días, 2 meses, etc.) y que además haga sucesivas recargas, incrementando el saldo disponible a su favor, antes de que venza el plazo inicial o alguna de las prórrogas (3, 6 o 12 meses, etc.), con independencia de que después emplee o no su teléfono para efectuar llamadas.

Las compañías tienen interés en que el usuario mantenga con ella una relación perdurable en el tiempo, pero no les basta con que dicha relación permanezca de manera puramente nominal sino que por el contrario, desea que el usuario haga un uso real del servicio contratado, y que cada vez hable más, envíe más mensajes, videos o fotos, obligándole a gastar en la compra de tarjetas prepagadas. Por eso se "*inhabilita*" al usuario que no mantiene activa la relación (que no efectúa recargas dentro de cierto margen de tiempo), haciéndoles perder su derecho a consumir (o a que le sea devuelto) el remanente de su saldo, anulando su número de teléfono, que será reasignado a otro usuario en el futuro.

Desde el punto de vista de las sociedades de telecomunicaciones, la inclusión de este tipo de cláusulas responde a un interés de constatar que el usuario ha dejado de estar interesado en disfrutar del servicio. El proceder que las mencionadas cláusulas contemplan (no recargar nunca el teléfono, o dejar de hacerlo durante determinado número de meses), se

toma como índice de una voluntad de desistir unilateralmente del contrato por parte del usuario. En contratos como éstos se interpreta *el no recargar el servicio* como manifestación tácita de una voluntad contractual (dejar de estar vinculado por el contrato).

En la mayoría de los países, se asume que la predisposición del usuario en lo tocante al uso del teléfono móvil con tarjeta prepago fluctúa con relativa rapidez, pues se trata de un servicio llamado a satisfacer necesidades cambiantes (teléfono para viajes, para segundas residencias, para diferentes miembros de la familia, para trabajos u ocupaciones temporales en otra ciudad), o necesidades de usuarios cambiantes y por ende caracterizados por una constante mutabilidad; por otro lado, dada la agilidad de este mercado, es habitual que el usuario cambie de compañía, atraído por ofertas de condiciones mejores.

3. Análisis de las cláusulas de vencimiento de la recarga como supuestos de condiciones generales de contratación de carácter abusivo

A nivel mundial muchos usuarios, asociaciones de los mismos o gobiernos locales se han quejado por la inclusión en los contratos de este tipo de cláusulas por considerar que son injustas y además se han proyectado a favor de su eliminación de los contratos. Dichas quejas han sido escuchadas por algunos gobiernos que han tomado medidas al respecto.

En el año 2006, la Secretaría de Comunicaciones de la República Argentina adoptó la Resolución No. 242, que en su artículo 9 dispone que: *"los usuarios tendrán derecho a reclamar la reposición del crédito disponible en las Tarjetas Prepagadas de Telefonía (T.P.T) dentro de los setenta (60) días corridos de operado el vencimiento de la misma"* y a su vez en su artículo 10 determina que: *"El crédito remanente insuficiente en las T.P.T. para efectuar comunicaciones debe ser acreditado por los Prestadores bajo alguna modalidad a favor del cliente, de conformidad al método que el Prestador determine, sin que ello signifique cargos extras para el usuario"*.

Recientemente, en el mes de febrero del año 2010, el Ayuntamiento de Palma se convirtió en el primero de España en exigir a varias

compañías de telefonía móvil, la eliminación de sus contratos de "cláusulas abusivas" que vulneran los derechos de los consumidores, entre las que solicitan sean excluidas se encuentran: *las de inclusión de los clientes en ficheros de 'solventía patrimonial' o 'morosos', la caducidad de las tarjetas prepago y la pérdida del saldo de las mismas*, conjuntamente les advirtió que si no cambiaban su posición acudirían ante los tribunales.

La inclusión de las cláusulas de vencimiento de la recarga en los contratos de servicios de telefonía móvil celular, constituye una práctica habitual de las compañías de telecomunicaciones, aunque hemos visto que su uso no ha estado exento de cuestionamientos, por ser consideradas condiciones generales de carácter abusivo; siendo necesario revisar más directamente las razones de su inclusión, el control de su contenido y la valoración que de ellas se puede hacer como supuestos de cláusulas abusivas.

El prepago del servicio de telefonía móvil, es una retribución anticipada que se debe de prestar hasta su finalización, sin embargo es controlada por los operadores de telefonía celular en perjuicio de los usuarios al condicionar la prestación del servicio a un tiempo determinado, las empresas aducen fundamentalmente para su inclusión los siguientes elementos:

- El mercado de servicios de telefonía móvil celular es extremadamente competitivo: En este mercado los usuarios no carecen de otras alternativas razonables, pueden acudir a un competidor que le ofrezca condiciones diversas, los operadores de telefonía móvil someten sus servicios distintos plazos de caducidad, aunque con requisitos casi idénticos, de cara a lograr el mantenimiento de la tarjeta operativa. El consumidor puede optar por otro tipo de "productos", ofrecidos asimismo por todas las compañías de telefonía móvil, en los que el servicio no queda sometido a periodos de validez sucesivamente renovables, ni subordinado a que el usuario prepague lo que consuma. Es decir, si el consumidor lo que pretende es disponer de una línea de móvil sin tener que prepagar ni recargar periódicamente su saldo para mantenerla operativa, puede hacerlo, utilizando la modalidad pospago (esta modalidad es utilizada por ETECSA pero solo para personas jurídicas).

- El costo de utilizar recurso escasos: La utilización del espectro radioeléctrico¹⁰ y la disponibilidad del número atribuido a cada abonado reviste un costo para las compañías, en forma de tasa que han de abonar a cambio de la asignación de ese recurso escaso a la Administración competente, dicho coste es compensado exigiendo al usuario una cuota de alta y una recarga periódica.
- La obligación de pagar las tasas de terminación de la llamadas: Los operadores de telefonía móvil también obtienen que gastar por el hecho de que uno de sus abonados reciba llamadas, en virtud del llamado 'precio de terminación', que es la contraprestación que cada compañía recibe por permitir que una llamada procedente de otro operador finalice en su red. Por eso las compañías establecen un periodo de validez de las recargas, con objeto de que la línea no pueda mantenerse perennemente, les interesa más un usuario que sí realice esas recargas, puesto que cuenta con la posibilidad de ingresar las cantidades correspondientes al precio de terminación de las llamadas que reciba y además con facturar e ingresar las cantidades prepagadas. Esta obligación en el caso de ETECSA no incide mucho en el precio que aplica a sus clientes pues su posición monopólica en los mercados de servicios de telefonía móvil celular y fija, le evita tener que pagar esta tasa por terminación de llamada, aunque si incide en las tasas a pagar por las llamadas internacionales que se generen desde Cuba.

De acuerdo con lo dicho, las cláusulas sometidas a examen constituyen condiciones generales del contrato de servicios de telefonía móvil celular y además condiciones generales de la contratación en el sector de telecomunicaciones móviles. Para analizar entonces si poseen o no un carácter abusivo, es necesario realizarse las siguientes preguntas: ¿Son justas y ajustadas a derecho las razones para establecer en este servicio prepago de telefonía móvil un periodo de validez? ¿Porqué luego de acaecida la pérdida de la línea móvil contratada por ausencia de recargas,

¹⁰ El espectro radioeléctrico es un recurso natural limitado compuesto por el conjunto de ondas electromagnéticas que se propagan por el espacio sin necesidad de guía artificial y utilizado para la prestación de servicios de telecomunicaciones, es uno de los elementos sobre los que se basa el sector de la información y las comunicaciones para su desarrollo y para el acceso de los ciudadanos a la sociedad de la información.

el usuario pierde el saldo que eventualmente tuviese a su favor, así como el número asignado?

En el derecho comparado podemos encontrar algunas referencias sobre lo que es considerado una cláusula abusiva. El Code de la Consommation, establece en su Artículo. L132-1 que: *Dans les contrats conclus entre professionnels et non professionnels ou consommateurs, sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnel ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat.*

En este artículo del Código de Consumo de la República Francesa se estima que en los contratos concluidos entre profesionales (empresarios) y no profesionales o consumidores, son abusivas las cláusulas que tienen por objeto o que tienen el efecto de crear, en detrimento del no profesional o del consumidor, un desequilibrio significativo de los derechos y las obligaciones entre las partes del contrato.

Por su parte el texto refundido de la Ley No 26 del 19 de julio de 1984, Ley de defensa de los consumidores y usuarios en España y otras leyes complementarias, según como quedó establecido por el Real Decreto Legislativo No.1 del 19 de noviembre año 2007, estipula algo similar, cuando dice en su artículo 82.1 que: *Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.*

En la legislación argentina podemos citar la Ley No. 24240 del año 1993 "Ley de Defensa del Consumidor", que si bien no brinda una definición de cláusulas abusivas, se refiere a ellas en el artículo 37 del capítulo IX "*De los términos abusivos y cláusulas ineficaces*" en este caso expresa que: *Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas:*

- a) *las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;*
- b) *las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplien los derechos de la otra parte;*

- c) *las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.*

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor. Cuando existan dudas sobre los alcances de su obligación, se estará a la que sea menos gravosa....”.

En el ámbito cubano encontramos una pequeña mención a las cláusulas abusivas en la Resolución Ministerial 2253 del año 2005 “*Indicaciones para la Contratación Económica*”, dictada por el Ministro de Economía y Planificación, vinculada a las personas jurídicas y naturales que participan en las relaciones económico-contractuales que se establecen en el territorio nacional. En la indicación No. 3.2 de la referida Resolución Ministerial 2253 se establece que: “*Para auxiliarse en la etapa de negociación, las partes pueden utilizar modelos de contratos redactados por ellas, los cuales deben estar desprovistos de cláusulas impositivas que mutilen el carácter de colaboración y buena fe que debe primar (...)*”

De la interpretación de las normas mencionadas se colige un interés por evitar la inserción de cláusulas abusivas en los contratos, las cuales pueden ser declaradas nulas y por tanto sin efecto según el ordenamiento jurídico de cada país¹¹. Por lo cual en los contratos celebrados por consumidores se debe entender que existen cláusulas abusivas, cuando concurren dos componentes acumulativos; uno referido a razones formales, según el cual, la cláusula desde un análisis formal debe estar redactada de forma clara y comprensible, en correspondencia con el principio de transparencia; y otro a razones materiales, donde una cláusula tendrá carácter abusivo material, cuando pasado el análisis formal se observe que no existe equidad entre las prestaciones o el contrato comporte una posición de desequilibrio de los derechos y obligaciones de las partes, en perjuicio de una de ellas (el consumidor), dando lugar de

¹¹ En Chile por ejemplo la ley 19.496 de 1997 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, modificada por la ley 19.955 del 14 de julio del 2004, encontramos que en el artículo 16 A se consagra la nulidad de las cláusulas abusivas, por aplicación de alguno de los supuestos contenidas en el propio artículo, pero que aún a pesar de su declaración estas subsisten sino interfieren con la naturaleza misma del contrato o con la intención de los contratantes, en caso contrario el juez debe declarar nulo en su integridad el acto o contrato.

esta manera a una configuración bipolar del concepto de carácter abusivo en el que se distingue, un carácter abusivo formal y un carácter abusivo material, ambas formas de carácter abusivo encuentran su origen en la vulneración del principio de buena fe, cuya contravención tiene la función de introducir un parámetro objetivo¹².

Desde el punto de vista formal puede no considerarse que los ejemplos de condiciones generales examinadas poseen un carácter abusivo, su redacción es lo suficientemente clara, para ser entendida por los usuarios y no provoca conflictos en cuanto su interpretación. Desde el punto de vista material sucede diferente, aun con todos los argumentos que esgrimen las compañías, de valorarse que existe falta de reciprocidad al establecer el profesional predisponente, la posibilidad de quedarse con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones aún no efectuadas cuando sea él mismo quien cancela el contrato, imposibilitando muchas veces al usuario, de obtener el servicio contratado, o en su defecto a reclamar la devolución de las cantidades prepagadas.

Igualmente pudiera cuestionarse que en este tipo de relación jurídica, el remanente no consumido por el usuario y pueda permanecer en las compañía telefónica llegado el momento de vencimiento de la recarga y ser considerado una cantidad abonada en concepto de prestaciones ya efectuadas a los usuarios, pues en el caso del usuario de un teléfono móvil que ha anticipado el pago del servicio, no consisten única y exclusivamente en la recepción de llamadas desde su terminal o la recepción de mensajes de texto, fotos, videos y más recientemente el acceso a Internet, sino también en la realización de las llamadas y el envío de datos, por ende solo constituye una de sus dimensiones.

Las condiciones del servicio por tanto incluyen la telecomunicación en dos sentidos (receptor-emisor) y (emisor-receptor), si a los usuarios solo se les permite una de ellas, la prestación continua que debe cumplir la empresa móvil es incompleta, y más si ya el usuario cumplió con su obligación de pagar. Además las empresas muchas veces consienten al usuario participar en un sentido de la comunicación (receptor-emisor) no

¹² Colectivo de Autores. *Derecho de Contratos*. Tomo I. Capítulo II Justicia Contractual: Principios de la Buena Fe y del Justo Equilibrio de las Prestaciones en la Contratación. Pág.49. Editorial Félix Varela. La Habana. 2003.

tanto por facilitar esta posibilidad al cliente, sino porque les permite cobrar las tasas por terminación de llamadas en su red y porque están obligadas a permitir la realización por parte de los usuarios, de llamadas gratuitas de emergencia (policía, bomberos, ambulancias).

Desde el punto de vista material es discutible que las empresas que prestan servicios móviles celulares y predisponentes en este caso de las cláusulas, arguyan su legitimidad, argumentando que no toman la decisión de desistir unilateralmente del contrato, sino que establecen un mecanismo para intentar fijar que la voluntad del usuario, es la de desistir unilateralmente del contrato.

Las compañías también se escudan, alegando que lo contratado realmente por los usuarios no es tanto la realización efectiva desde su terminal de un determinado número de llamadas (unida a la posibilidad de recepción de llamadas) correspondientes a un crédito telefónico determinado, sino la posibilidad de realizarlas y que suministrándosela, la compañía considera que ha efectuado su prestación continua a favor del usuario y de esta forma no vulneran el principio de justicia contractual. Si se parte de lo antes expuesto, lo importante entonces es determinar si el usuario ha tenido o no a su disposición la posibilidad de enviar y recibir llamadas durante todo el tiempo de validez de la recarga, o comprobar si es compensado, obteniendo la renovación de la validez de la tarjeta por un periodo más largo, si durante el periodo anterior ha efectuado varias recargas por encima de un valor determinado. A mi modo de ver dicha posibilidad de enviar o recibir llamadas o información de todo tipo, solo existe mientras la recarga realizada con tarjeta de prepago u otro medio, goce de validez; por lo tanto aun asumiendo que el usuario por lo que pre-paga es por disponer de esa posibilidad, esto no se cumple en su totalidad por las compañías móviles.

Pudiera considerarse igualmente su carácter abusivo, a pesar de la profusión de estas cláusulas en este sector de la contratación, pues una de las partes (la empresa) determina por su sola voluntad el mantenimiento o no del vínculo, en perjuicio de la parte débil (el usuario), penalizándola inapropiadamente de esta manera. El usuario debe al menos disponer de un periodo razonable para hacer uso del saldo antes de que la tarjeta pierda su validez. Las compañías no pueden establecer plazos muy breves, que de conformidad con los hábitos de gasto telefónico del usua-

rio medio, den lugar a una sistemática pérdida de saldos favorables por parte de los consumidores de este servicio.

En el mundo de las telecomunicaciones es común que las compañías que operan telefonía móvil, calculen sus costos de operación para un periodo de tiempo normalmente anual, partiendo de ese cálculo establecen sus precios¹³. Pero si valoramos que el costo real anual de operación de una línea es muchas veces más bajo que el equivalente a pagar periódicamente la fracción mínima de recarga mediante tarjeta prepago (o por otro medio de pago), entonces disminuyen los argumentos económicos, jurídicos o de ingeniería que logren justificar la inclusión de tales cláusulas en los contratos de servicios de telefonía móvil celular o imposibilitar la moderación de sus efectos. Las empresas pueden garantizar un mecanismo para devolver de alguna manera al usuario el saldo no consumido, o al menos establecer un tiempo mínimo para recuperar parte de la suma prepagada, incluso luego de causar baja en el servicio, siempre que recargue dentro del término estipulado.

4. Regulación del uso de las cláusulas de vencimiento de la recarga en los contratos de servicios de telefonía móvil celular prepago del operador cubano

Los contratos de servicios de telefonía móvil celular son como ya hemos mencionado contratos onerosos, donde debe existir una consonancia natural de las prestaciones principales, en este caso dependiendo del punto de vista no solo de las empresas, sino también de los consumidores o usuarios. Si las partes entienden que los beneficios y cargos respectivos son equivalentes para ellos, el Derecho en principio debe partir de esa valoración subjetiva formulada por los propios

¹³ En este análisis de precios también influye las bases de contabilidad de costes y estándares de costes escogidos por cada empresa, pues cada uno proporciona una diferente representación de los costes económicos, facilitando la toma de decisiones de precios o de gestión y asignación de recursos, que a la larga influyen en el precio final del servicio para el usuario. Súmese a lo anterior que las empresas no siempre son transparentes en la información contable que brindan públicamente y que es necesaria para realizar un correcto examen de su política de precios basados en costes.

interesados en el negocio¹⁴, pero por ser un contrato por adhesión debe priorizarse la protección de los derechos de la parte débil.

La regulación del uso de las cláusulas de vencimiento de la recarga en los contratos de servicios de telefonía móvil celular, posee en Cuba elementos distintivos. El contenido de estos contratos es fijado mediante una disposición jurídica-administrativa; la propuesta siempre proviene de la empresa de telecomunicaciones de Cuba S.A. (ETECSA) y si dicha empresa desea modificar el contenido del contrato, dicha proposición de modificación tiene que ser sometida a la aprobación del "Órgano Regulador"¹⁵ de la concesión administrativa, quien mediante otro instrumento jurídico administrativo exteriorizará su voluntad, estableciendo de esa manera un control administrativo de las estipulaciones que pudieran ser clasificadas como abusivas.

Las Condiciones de Generales de Contratación del Servicio de Telefonía Celular GSM Prepago, han sido establecidas mediante las Instrucciones 3 del año 2008 y 1 del año 2010 que modificó las cláusulas 9 y 14, ambas dictadas por el director de la Dirección de Regulaciones y Normas.

El acto administrativo más interesante a nuestro punto de vista es la instrucción 1 del 27 de agosto del año 2010, que modificó las cláusulas No. 9 y No.14, inciso a), (precisamente las cláusulas de vencimiento de la recarga); esta norma modificó la situación de los usuarios de la telefonía

¹⁴ Colectivo de Autores. *Derecho de Contratos*. Tomo I. Capítulo II Justicia Contractual: Principios de la Buena Fe y del Justo Equilibrio de las Prestaciones en la Contratación. Pág.109. Editorial Félix Varela. La Habana. 2003.

¹⁵ El artículo 7, primer párrafo del Decreto No. 275 del 2003, estableció que el Ministerio de la Informática y las Comunicaciones, en correspondencia con sus funciones como Organismo de la Administración Central del Estado Cubano y con el fin de asegurar la continuidad y eficaz prestación del servicio público de telecomunicaciones, queda facultado para designar la autoridad administrativa que actuará como "Órgano Regulador" de la concesión, siendo la Dirección de Regulaciones y Normas, según se estableció en la Resolución Ministerial No. 31 "Reglamento Orgánico" del año 2009, dictada por el Ministro de la Informática y las Comunicaciones, la que a los efectos actúa como tal. A este Órgano Regulador según el artículo 32 del Decreto 275 del 2003, le corresponde aprobar un contrato-tipo para la prestación de cada nuevo servicio y por tanto la aprobación de las modificaciones de los ya aprobados.

móvil celular, los cambios más importantes en el contenido del contrato en relación con la anterior, pueden resumirse de la forma siguiente:

1. Establece opciones de recarga mínima del servicio con valores entre cinco (5) CUC y nueve (9) CUC a seleccionar por el usuario y que corresponden a un tiempo mínimo para la suspensión del servicio de treinta (30) días, estos valores se considerarán enteros, no pudiendo recargarse fracciones de pesos convertibles. Anteriormente la recarga mínima era de 10 CUC.
2. Instituye que para cifras de recarga iguales o mayores a diez (10) CUC, el periodo para la suspensión del servicio no puede ser inferior a sesenta (60) días, pudiendo ETECSA incrementarlo de manera directamente proporcional al aumento de la cuantía de la recarga que realicen los usuarios.
3. Permite para un usuario que realice una recarga, independientemente de su monto, el plazo permisible para su consumo debe ser el que garantice la mejor opción para el usuario; a cuyo fin la fecha de suspensión del servicio es seleccionada entre la que estaba vigente antes de la última recarga y la que corresponde a esta última.

A pesar de estas modificaciones, aun continúa una situación de desequilibrio entre los derechos y obligaciones entre ETECSA y sus usuarios, provocadas por la inclusión en los contratos de las disposiciones contractuales examinadas; por lo cual pudieran aplicarse progresivamente algunas medidas, que posibiliten cambiar este escenario. Por ejemplo:

Pudieran implantarse recargas inferiores a 5 CUC, que le permitan a ETECSA aumentar la base de usuarios y que estos se beneficien con precios más bajos, pues aunque se reduce el Ingreso Medio por Usuario (ARPU por sus siglas en inglés), se crea una reserva, muy importante en tiempos de crisis económica, que por demás constituye una estrategia proactiva que contribuye a la retención, fidelización y captación de usuarios.

También pueden establecerse sistemas como el carry over o importe traspasado; que permite a los usuarios que han perdido la línea y que

han causado baja del servicio por aplicación de las cláusulas de vencimiento de la recarga, recuperar el saldo no consumido, si adquieren una nueva línea dentro de un determinado tiempo; tampoco se incluyen alternativas para devolver el saldo no consumido o que permitan continuar con el servicio hasta que el saldo sea consumido completamente.

Por lo general en los países estudiados se acude a un proceso civil para declarar nula dichas cláusulas, por considerar que producen una lesión patrimonial y una desproporción o un desequilibrio en las prestaciones a favor de las empresas. En Cuba la administración puede progresivamente acordar con ETECSA, la eliminación de las cláusulas de vencimiento de la recarga, de acuerdo a los costes reales del servicio y siempre que no afecte los ingresos de la empresa y se beneficie a los usuarios; atendiendo a estas circunstancias puede entonces el estado ejercer la potestad de aprobar el contenido de los contratos de servicios celular y por tanto modificar algunas de las condiciones en que se prestará y explotará este servicio de telefonía móvil.

CONCLUSIONES

1. Es práctica habitual que las compañías que brindan servicios de telefonía móvil celular, incluyan en los contratos, cláusulas de vencimiento de la recarga del servicio, que las convierte en otras de sus variadas condiciones generales, su incorporación es impuesta por las empresas, siendo redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos, que al ser aceptadas por sus clientes, junto con el resto de las condiciones generales, configura lo que se conoce como contratos por adhesión, que facilitan la contratación en masa. Los motivos principales por los cuales las empresas las incluyen son de índole económica, partiendo de que es un mercado extremadamente competitivo y con clientes que tienen necesidades muy variables.
2. El establecimiento de las cláusulas de vencimiento de la recarga, crean una situación de iniquidad entre las prestaciones y de desequilibrio de los derechos y obligaciones entre las empresas de servicios móviles y sus usuarios, que obliga a considerarlas como

cláusulas abusivas y por tanto susceptibles de ser declaradas nulas según el sistema jurídico de algunos países de Europa y América.

3. En Cuba, el Estado se encuentra obligado a proteger a los usuarios de la telefonía celular específicamente en la modalidad de prepago, para que los mismos puedan gozar, sin restricciones de tiempo para su uso o consumo de un servicio de calidad que ha sido pagado de manera anticipada, siempre que continúe con saldo positivo en su línea. Por eso aún cuando se han modificado las condiciones en que se prestan los servicios móviles, continúa una situación de desequilibrio contractual, que afecta la relación usuario-operador, en perjuicio del primero. Debe entonces el Estado en virtud de sus funciones de gestión y regulación de los servicios públicos de telecomunicaciones, acordar y promover con ETECSA, la aplicación de medidas tendentes a reducir dicho desequilibrio y a la eliminación progresiva de las cláusulas de vencimiento de la recarga, de acuerdo a los costes reales del servicio, siempre que no afecte los ingresos de la empresa y se beneficie a los usuarios.

Bibliografía.

Colectivo de Autores: *Estudios de Derecho Administrativo Cubano*. La Habana, editorial Félix Varela ,2da Edición, 2002, pp. 139-182

Cruz, Sergio: Conferencia Marco: Una Visión regional de la regulación, sus diferencias y sus semejanzas. Revista Técnica "Tono", No 3, Editada por Empresa de Telecomunicaciones de Cuba, 2006, pp. 6-14.

De León, Omar: Los fundamentos tecnológicos, económicos y de mercado, y los cambios regulatorios para la convergencia. Revista Técnica "Tono", No 2-3, Editada por Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A., 2009, pp. 6-11.

Dirección de Regulaciones y Normas del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones: *Compendios de Documentos Jurídicos*, Noviembre 2008.

Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de las Telecomunicaciones (REGULATEL): *Nuevos Modelos para el Acceso Universal de los Servicios de Telecomunicaciones en América Latina*, Informe de Países, 2007.

Fuentes Orozco, Elder Marconelly: Propuesta de Reforma a la Ley General de Telecomunicaciones, Decreto 94-96, para regular el tiempo de vencimiento de las tarjetas en el uso de la telefonía celular. Tesis de Grado previa a la obtención del grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala. Octubre 2008.

Grupo de Regulación de las Telecomunicaciones de España: *Convergencia, Competencia y Regulación de los Mercados de las Telecomunicaciones, el Audiovisual e Internet*. Madrid. Editado por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación de España, 2002, Tomo 1, pp. 100-180

Odriozola Guitart, Johana: Derecho desarrolló de la Competencia Strictu Sensu. ¿Mito o Realidad para Cuba? Revista Cubana de Derecho, No. 23-24, Unión de Juristas de Cuba, enero-diciembre 2004, pp. 100-116.

Sánchez Aristi, Rafael: Estudio sobre la posible abusividad de las cláusulas de limitación temporal de validez de las tarjetas prepago de telefonía móvil. Aranzadi Civil: Revista Doctrinal, No. 3, Cizur menor (Navarra), 2002, pp. 2653-2666.

Thirion, Nicolas: *Les Privatisations D'Entreprises Publiques dans une économie de marché: Aspects Juridiques*. Belgique, Librairie Générale de Droit, 2002, pp. 102-256.

Legislación Cubana Consultada.

Acuerdo 3736 del año 2000. Consejo de Estado de Cuba.

Decreto-Ley 67 De la Organización de la Administración Central del Estado, del 19 de abril de 1983. Consejo de Estado de Cuba.

Decreto-Ley 204 Sobre la creación del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones. 2000. Consejo de Estado de Cuba.

Decreto No. 275, de fecha 16 de diciembre del 2003. Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros.

LAS ESTIPULACIONES DE VENCIMIENTO DE LA RECARGA DEL SERVICIO DE TELEFONÍA...

Decreto No. 167, de fecha 22 de enero de 1992. Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros.

Acuerdo No. 3833, de fecha 15 de diciembre del 2000, el Comité Ejecutivo del Consejo de Ministros.

Resolución Ministerial No. 84, de fecha 8 de abril del 2008. Ministerio de la Informática y las Comunicaciones.

Resolución Ministerial No. 31, de fecha 19 de febrero del 2009. Ministerio de la Informática y las Comunicaciones.

Instrucción No. 3, de fecha 9 de abril del año 2008. Dirección de Regulaciones y Normas. Ministerio de la Informática y las Comunicaciones.

Instrucción No. 1 del 27 de agosto del año 2010. Dirección de Regulaciones y Normas. Ministerio de la Informática y las Comunicaciones

Legislación Internacional Consultada.

Texto refundido de la Ley No 26 del 19 de julio de 1984, Ley de defensa de los consumidores y usuarios en España y otras leyes complementarias. Real Decreto Legislativo No.1 del 19 de noviembre año 2007.

Loi du 26 juillet 1993. Code de la Consommation Français. Julio 2010.

Resolución 246 del 7 de diciembre del 2006. Secretaría de Comunicaciones de la República Argentina.

Ley No. 1341, Ley de TICs del 2009 de Colombia.

Ley 32/2003, del 3 de noviembre, Ley General de Telecomunicaciones de España

Ley 19.496 de 1997, modificada por la ley 19.955 del 14 de julio del 2004.

Sitios Web.

<http://www.itu.int/net/ITU-D/index-es.aspx>. Fecha de consulta 20-28 de febrero del 2010.

<http://www.mic.gov.cu/marco> legislativo. Publicado por el MIC. Fecha de consulta enero-junio del 2010.

<http://www.virginmobileusa.com/> Fecha de consulta 20-28 de marzo del 2010.

<http://www.orange.es>. Fecha de consulta del 20 de marzo al 31 agosto del 2010.

<http://www.etecsa.cu/> Fecha de consulta agosto del 2010.

<http://www.ojociudadano.org.ar/legislacionJurisprudencia/> Fecha de consulta agosto del 2010.

<http://www.movistar.es> Fecha de consulta del 20 de enero al 31 de marzo del 2010.

<http://www.elmundo.es>, "Palma demandará en mayo a varias telefónicas por 'cláusulas abusivas'". Fecha de consulta marzo del 2010.

<http://www.belgacom.be> Fecha de consulta 10-20 de julio del 2010.