

Las
Reclamaciones
En Las
Telecomunicaciones



Unión de
Consumidores
de España-UCE

Índice

Pág. 4	Introducción
Pág. 5	Datos estadísticos del Sistema Arbitral
Pág. 10	Datos estadísticos de la Oficina de Usuarios
Pág. 20	Una visión general de los sistemas de reclamación
Pág. 22	El Servicio de Atención al Cliente de los operadores
Pág. 24	Breve descripción de los canales de reclamación de los operadores
Pág. 29	Arbitraje de consumo
Pág. 31	Operadores adheridos al arbitraje y condiciones
Pág. 34	Oficina de Atención a Usuarios de Telecomunicaciones
Pág. 37	Defensor del usuario
Pág. 40	OMICS
Pág. 40	Derechos de los usuarios respecto a los operadores virtuales
Pág. 41	Compendio de derechos
Pág. 50	Normativa relevante
Pág. 52	Conclusiones

Introducción

Las telecomunicaciones se han revelado en los últimos años como el sector de actividad que genera un mayor número de reclamaciones. Todas las estadísticas, oficiales o no, constatan este dato.

Los sistemas de control y tratamiento de reclamaciones antes de la liberalización, dieron paso a modelos de tratamiento y sustanciación no regulados.

Hasta épocas recientes la administración no volvió a intervenir de forma activa en la defensa de los derechos de los usuarios. Desde ese momento los modelos de sustanciación de las reclamaciones establecidos por los propios operadores conviven con las reglas y sistemas generados desde la administración.

No obstante, aparte de estos sistemas hay otros que la práctica ha ido consolidando como la mediación, realizada por las asociaciones de consumidores con los operadores de telecomunicaciones antes de iniciar los procesos de reclamaciones regulados formalmente.

Al margen de estas consideraciones generales es conveniente indicar que el origen del importante incremento de las reclamaciones en el sector de las telecomunicaciones hay que buscarlo en tres causas:

1º.- La liberalización de las telecomunicaciones, que puso en marcha iniciativas desde el regulador del mercado que pretendían intensificar la competencia o, mejor dicho, aumentar el intercambio de clientes entre operadores, para lo cual se relajaron los sistemas de fiscalización de los cambios de operador con los consiguientes perjuicios para los usuarios.

2º.- La complejidad que fue adquiriendo el sector considerada desde dos dimensiones:

a.- los productos comercializados. En efecto, las telecomunicaciones han experimentando un cambio sustancial en un corto período de tiempo, en el que se ha pasado de comercializar sólo los servicios de voz a través de telefonía fija a vender multitud de productos como la voz en movilidad, el acceso a Internet y televisión, servicios de valor añadido, etc.

b.- los agentes que intervienen en la comercialización. También en un corto período de tiempo se ha pasado del régimen de monopolio a un mercado abierto con la participación de varios operadores de acceso y multitud de prestadores de servicio que concurren o pueden concurrir en la prestación de un mismo servicio.

3º.- La confusión entre liberalización y desregulación que ha permitido, en no pocas ocasiones, revocar las más elementales reglas de relación entre oferta y demanda que rigen los mercados con y sin competencia, creando inseguridad y desconfianza.

4º.- La agresividad de la competencia realizada por las empresas, tanto en la publicidad como en la forma de comercialización de productos.

Datos estadísticos del sistema arbitral

Los datos estadísticos son un punto de partida idóneo para sustentar algunas de las causas que han originado el notable incremento de las reclamaciones en materia de telecomunicaciones.

Un solo vistazo a la evolución de las solicitudes de arbitraje desde el inicio del proceso de liberalización (1995) hasta la actualidad permite observar el incremento del peso específico que ha adquirido el sector de las telecomunicaciones respecto a dichas solicitudes.

Los datos permiten concluir que el modelo de liberalización se ha desarrollado sobre bases inseguras. No se trata de cuestionar la competencia en el sector, pero sí las bases que la han sustentado.

Así, por ejemplo, en el ejercicio 1994, el Sistema Arbitral en su conjunto recibe un total de 5.838 solicitudes de arbitraje. En ese año se cumplió el primer aniversario de la adhesión al sistema de un operador de telecomunicaciones (Telefónica).

Casi dos años más tarde, Vodafone, también presenta su Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral. En 1995 el total de solicitudes de arbitraje se eleva a 10.389.

En 1998 el cómputo de solicitudes de arbitraje es de 17.676, mientras que en 2006, las solicitudes son 56.476. Finalmente en 2007 las peticiones de arbitraje se elevan a 57.845.

Es decir, en un período de 13 años, las solicitudes de arbitraje se han multiplicado por diez.

Mientras tanto, los datos históricos de los que tenemos constancia, indican que en 2003 **las solicitudes de arbitraje del sector de las telecomunicaciones** representaban el 33,5% del total, es decir, 19.630.

Un año más tarde el porcentaje crecía hasta el 37,6% del total de solicitudes de arbitraje, para acabar representado en 2007 el 48,9%, esto es, 28.306 peticiones.

Entre 1999 y 2004 el impulso normativo del regulador (CMT), se centra en la apertura del mercado de la telefonía fija e Internet y tiene por objetivo facilitar el trasvase de clientes desde el ex monopolio a los operadores alternativos.

A este fin responden, entre otras, la implementación de normas tendentes a impulsar la preasignación, rebajando los métodos de evaluación de las preasignaciones practicadas y con ello la seguridad jurídica de los clientes que asistían a cambios de operador sin que éstos fuesen refrendados por un contrato.

La relajación de la seguridad jurídica provocó la proliferación del fraude o preasignación irregular, también conocida por "slamming". Esta técnica consistía en efectuar el cambio de operador sin el consentimiento del cliente, que acabaría teniendo conocimiento del citado cambio cuando le llegaba la primera factura del nuevo operador al cabo de los meses.

El más elemental de los derechos del consumidor en un mercado en competencia, la libertad de elección, se quebraba a instancias de un organismo público.

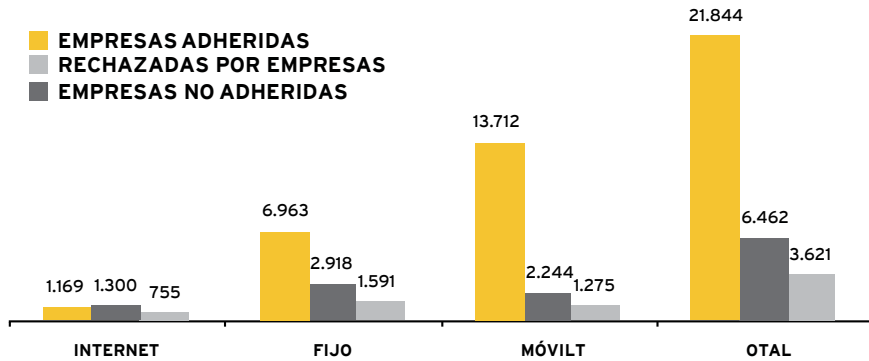
El “slamming” alimentó la desconfianza sobre la competencia recién estrenada y, en consecuencia, puso en entredicho aquello que el regulador perseguía: la confianza necesaria para el buen funcionamiento del mercado, es decir, para que el mercado se desarrolle y crezca.

A esta desconfianza de origen se sumó la impotencia de los consumidores para defender sus derechos, ante los cambios de operador no consentidos y ante las múltiples ineficiencias de los complejos servicios que se comercializan; respecto a los cuales el consumidor buscaba al responsable último que le debía garantizar la prestación del servicio, entre un universo de operadores implicados que se pasaban la responsabilidad de unos a otros, jugando con el usuario como si se tratase de una pelota.

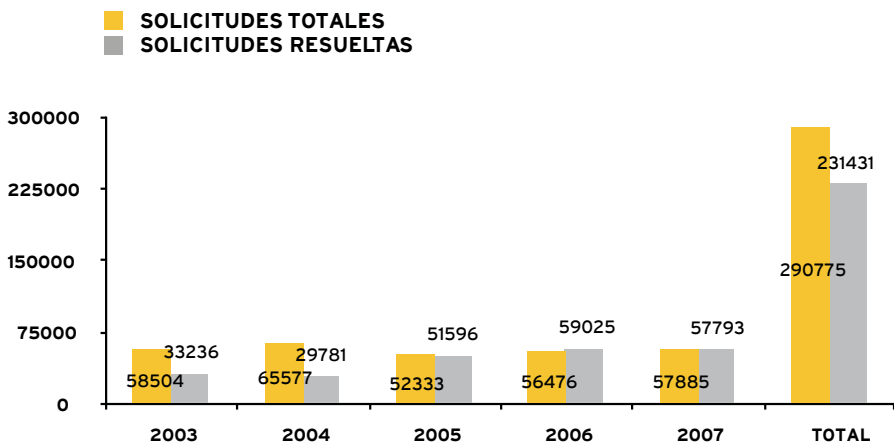
Las estadísticas sobre arbitraje dejan tras de sí, algunas conclusiones altamente preocupantes:

- 1.-** Del 2003 y al 2007 el sistema arbitral recibe casi 291.000 solicitudes de arbitraje y resuelve aproximadamente 231.500, es decir, quedan pendientes de resolución un 21% de las solicitudes presentadas.
- 2.-** En el mismo período las telecomunicaciones representan entre el 33% y el 49% del total de solicitudes de arbitraje. Porcentajes que todavía podrían ser más amplios si Ono y Jazztel, grandes operadores del sector, y otros operadores de menor magnitud estuviesen adheridos al sistema o, si las empresas adheridas lo estuviesen sin ninguna limitación.
- 3.-** De hecho en 2007 de las 28.306 solicitudes de arbitraje del sector de telecomunicaciones, 6.642, es decir, el 22% tienen por destinatario a una empresa de telecomunicaciones no adherida al sistema.
- 4.-** En el mismo ejercicio, 3.621 solicitudes fueron rechazadas por las empresas, lo que representa un 13% sobre el total de solicitudes presentadas.
- 5.-** En definitiva, en 2007 unas 10.200 (36%) solicitudes de arbitraje en telecomunicaciones no se sustanciaron, ya sea por falta de legitimación pasiva o por excepción del objeto de la solicitud.

Solicitudes de arbitraje
según subsectores y empresas

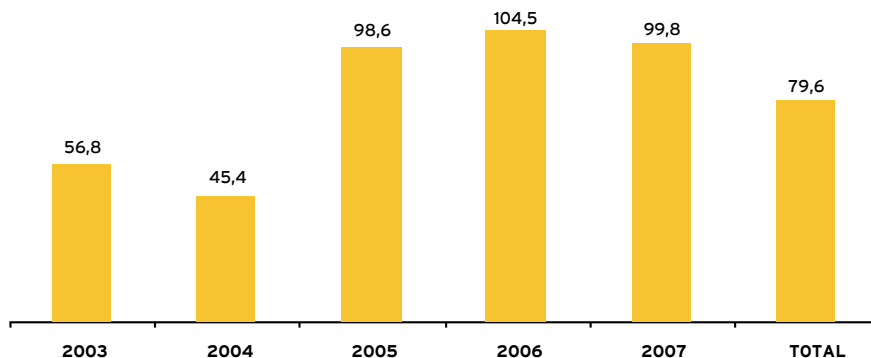


Solicitudes resueltas de arbitraje/
solicitudes totales presentadas



Solicitudes de arbitraje resueltas sobre total de solicitudes

■ % SOLICITUDES RESUELTAS

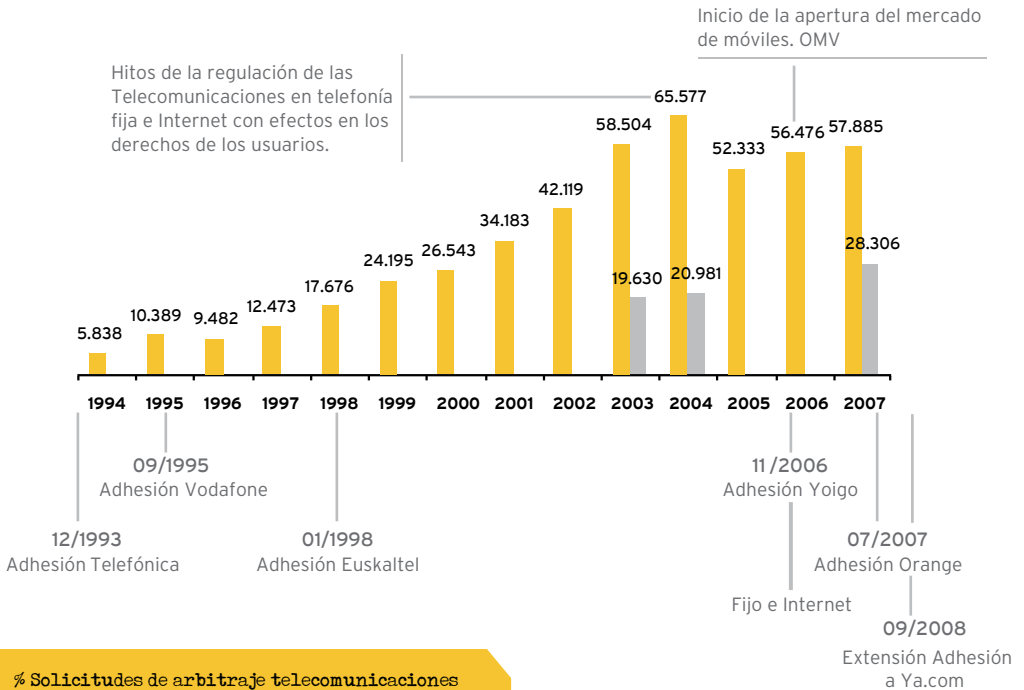


En definitiva, las telecomunicaciones por sí solas representan aproximadamente el 50% del total de las solicitudes de arbitraje, su crecimiento ha sido vertiginoso desde 1994 y se ha movido en paralelo al hilo de la apertura del mercado y de sus normas reguladoras, hasta el punto de colapsar un sistema incapaz de crecer en recursos al ritmo que crecen las solicitudes planteadas.

Este riesgo de colapso se acompaña de retrasos en la sustanciación de las causas, devaluando al sistema y a sus agentes.

Estadísticas arbitraje

- SOLICITUDES ARBITRAJE
- ARBITRAJE TELECOMUNICACIONES



% Solicitudes de arbitraje telecomunicaciones



Datos estadísticos de la oficina de atención a los usuarios de telecomunicaciones

La indefensión de los usuarios, de la que se ha hablado en líneas anteriores, se ve corregida, al menos en parte, con la creación de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (OAUT) en el año 2004, dependiente de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

El REAL DECRETO 1554/2004, de 25 de junio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, señala en su artículo 8, apartado 3:

Depende de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, con el nivel orgánico que se determine en la relación de puestos de trabajo, la División de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, a la que corresponde el análisis y propuesta en relación con la función atribuida en el párrafo g) del apartado 1 a la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, así como el ejercicio de las funciones del párrafo x) del mismo apartado.

Por su parte los párrafos referidos establecen:

- g) La resolución de controversias entre operadores y usuarios de telecomunicaciones.
- x) La información y atención al usuario de telecomunicaciones.

Pues bien, las estadísticas de la Oficina de Atención al Usuario abundan en la misma idea de colapso y de crecimiento exponencial de las reclamaciones que ya avanzaban las estadísticas del sistema arbitral.

En consecuencia, le corresponden dos tipos de funciones:

1. Por una parte, la **resolución de controversias** entre operadores y usuarios de telecomunicaciones. En este sentido, es la unidad que tramita y propone la resolución de las reclamaciones que los usuarios de telecomunicaciones dirigen a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, conforme al procedimiento previsto en el artículo 38 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
2. En segundo lugar, lleva a cabo una función de información y atención al usuario de telecomunicaciones. Dentro de ella, está a disposición del usuario un servicio de atención de consultas telefónicas sobre los derechos del usuario de telecomunicaciones (901 33 66 99), así como la página <http://www.usuariosteleo>, es desde la que se pueden realizar consultas a través del correo electrónico.

Los datos proyectan una sombra de preocupación tanto por el número de reclamaciones como por los motivos de las mismas, ya que el detalle estadístico de las causas hace referencia a la inseguridad jurídica provocada por la regulación, de la que se ha hablado en párrafos anteriores. Pero también incide en esta valoración el reparto porcentual de las reclamaciones entre la telefonía fija, Internet o móvil.

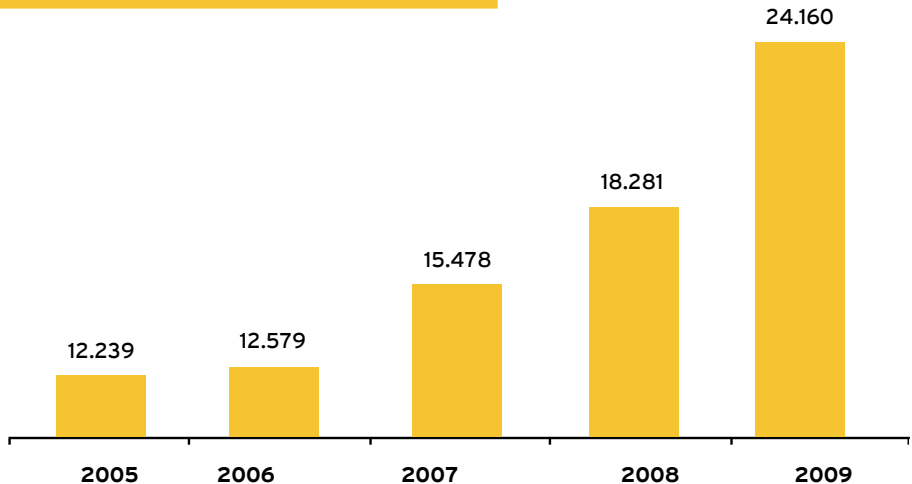
En efecto, los siguientes gráficos, muestran como el porcentaje de reclamaciones se ha ido desplazando desde la telefonía fija a la móvil, siguiendo el proceso de apertura del mercado impulsado por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Se observa así, como en 2005, un año después de la creación de la OAUT, la telefonía fija suponía el 61% de las reclamaciones recibidas, frente al 28% de Internet y el 10% de la telefonía móvil.

En 2009, las cosas son radicalmente distintas: la telefonía móvil se aproxima al 45% de las reclamaciones de la OAUT y la fija e Internet representan el 20% y el 14% respectivamente.

En 2007, sólo un año después de que se iniciase la apertura del mercado de móviles con la entrada de los Operadores Móviles Virtuales (OMV), las reclamaciones en el segmento de la telefonía móvil crecían 10 puntos porcentuales, hasta el 26% sobre las reclamaciones de 2006.

Número de reclamaciones en OAUT sólo fija, internet y móvil (se excluyen paquetes de datos)

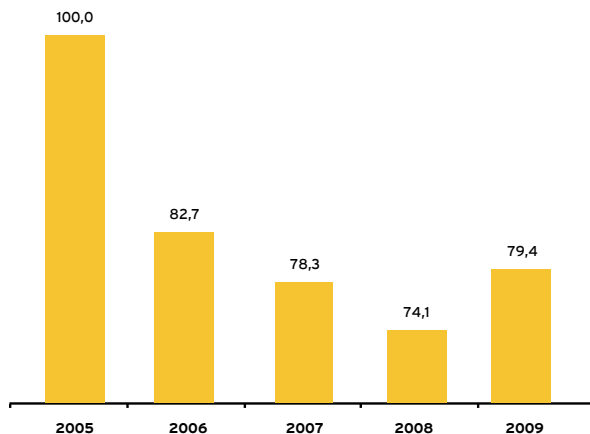


Las reclamaciones ante la OAUT se han multiplicado por dos desde su nacimiento (2005) hasta el último ejercicio completo del que se tienen datos (2009).

El volumen de reclamaciones a lo largo de 5 años ha seguido una línea ascendente que incrementa su intensidad en el último período, en el que dobla el crecimiento experimentando durante 2007 y 2008 de aproximadamente 3.000 reclamaciones.

A pesar del importante número de reclamaciones y del incremento de las mismas, las cifras de la OAUT están todavía muy lejos de las registradas por el Sistema Arbitral de Consumo que en el período 2003-2007 multiplica por 3,5 las reclamaciones registradas hasta alcanzar las 68.917.

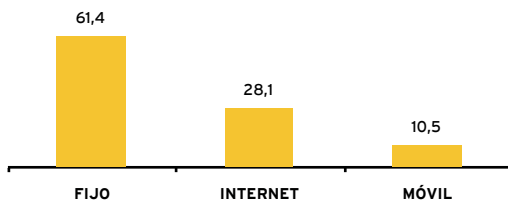
Porcentaje de reclamaciones en OAUT sólo fija, internet y móvil (se excluyen paquetes de datos)



Porcentaje de reclamaciones OAUT 2005

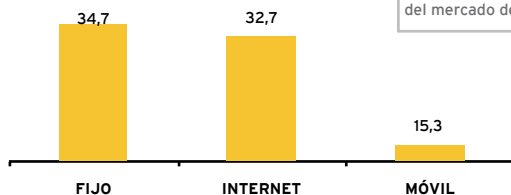
1999-2004: Hitos de la regulación telefonía fija e Internet con efectos en los derechos de los usuarios como la preselección.

07/2004: Publicación en BOE del consentimiento verbal con verificación por tercero.

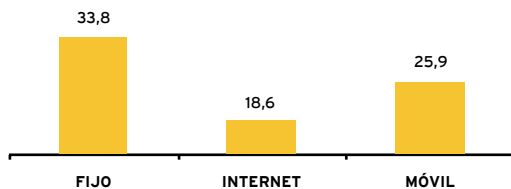


Porcentaje de reclamaciones OAUT 2006

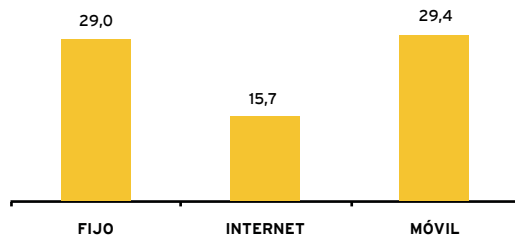
Inicio de la apertura del mercado de móviles. OMV



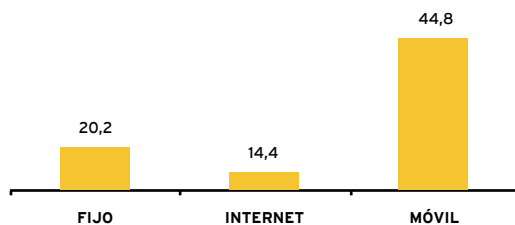
Porcentaje de reclamaciones OAUT 2007



Porcentaje de reclamaciones OAUT 2008

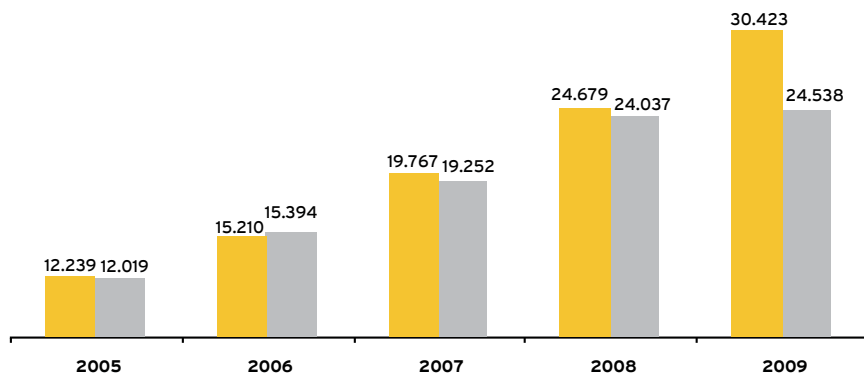


Porcentaje de reclamaciones OAUT 2009

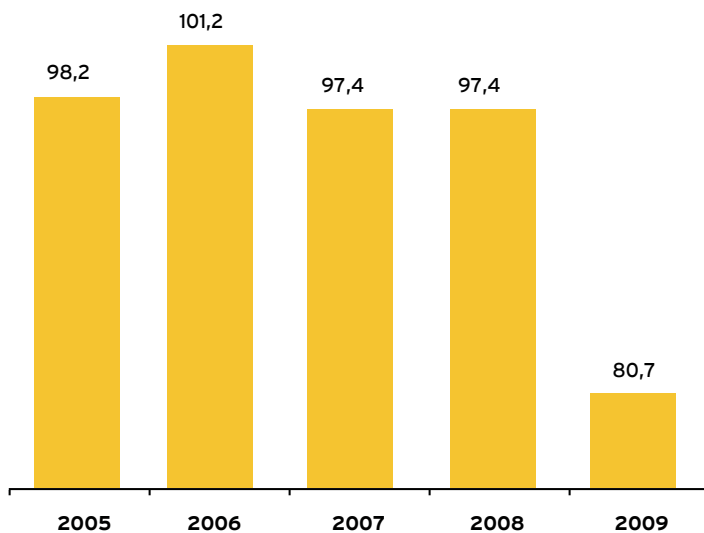


07/2009: Publicación en BOE de la modificación del consentimiento verbal con verificación por tercero.

Reclamaciones resueltas en OAUT / sobre total de presentadas fija-Internet-móvil-paquete de datos



Porcentaje de reclamaciones resueltas en OAUT fija-Internet-móvil-paquete de datos



El volumen de reclamaciones resueltas sobre el total de reclamaciones presentadas da idea de un alto nivel de eficacia de la OAUT, de hecho en los cuatro primeros años la resolución de controversias es de prácticamente el 100%.

Sin embargo, las estadísticas publicadas del último ejercicio completo muestran un porcentaje de resolución del 81% muy semejante al cómputo global que arrojaba el sistema arbitral de consumo (80%) con los datos de 2003 a 2007 (últimas memorias completas publicadas).

La OAUT, según los últimos datos, no parece capaz de absorber el crecimiento del 23% en el número de reclamaciones presentadas que registra el último ejercicio.

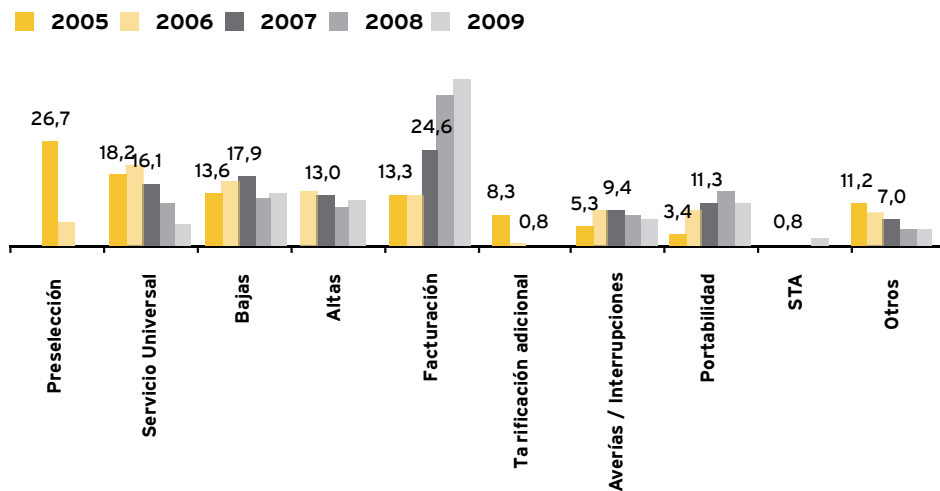
Es más, el porcentaje de reclamaciones resueltas apenas crece un 2% en 2009 respecto al año anterior, indicando que la Oficina, al menos con los recursos actuales, está en el límite de su capacidad que podría rondar las 25.000 reclamaciones resueltas.

En cualquier caso, de lo que no cabe duda, es de que el proceso de liberalización de las telecomunicaciones, tal y como se ha regulado, en un escenario de mayor complejidad de los servicios, ha colapsado o está a punto de colapsar dos sistemas de defensa de los derechos de los usuarios: el sistema arbitral y la Oficina de Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones.

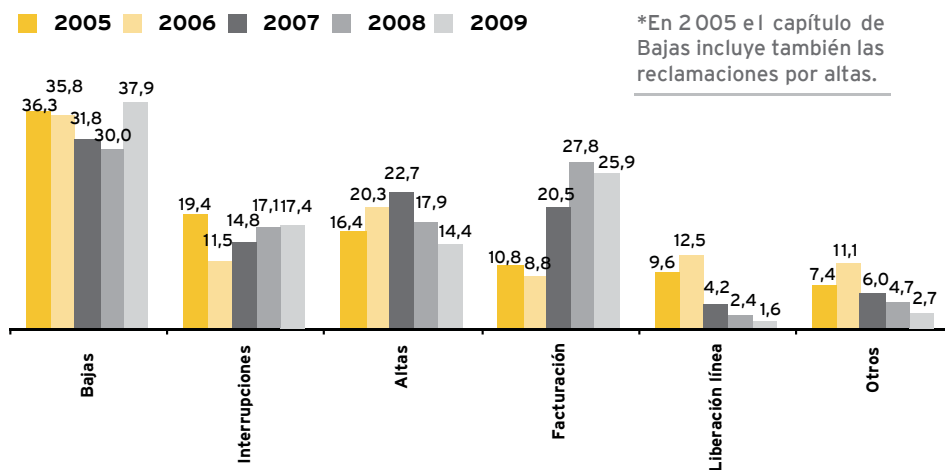
Algo se está haciendo mal y la evolución de las reclamaciones recibidas en la OAUT y su distribución por tipo de servicio (fijo, Internet o móvil) evidencia la falta de protección de los derechos de los consumidores en el momento de apertura de cada mercado y su relación con el incremento de las reclamaciones.

En la misma idea abundan otros datos de la OAUT, se trata de los referidos a los motivos que sustentan las reclamaciones de los usuarios, aunque llegados a este punto es necesario indicar que el término usuarios no adopta el mismo significado que en el sistema arbitral, ya que la OAUT acoge también las reclamaciones de las personas jurídicas.

% Porcentaje de reclamaciones OAUT telefonía fija



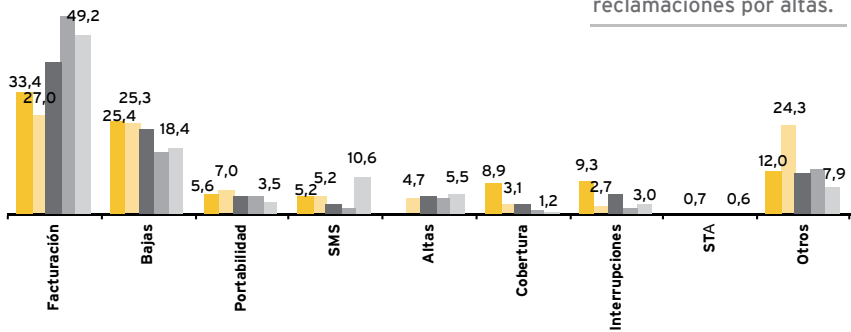
% Reclamaciones OAUT Internet



% Reclamaciones OAUT telefonía móvil

■ 2005 ■ 2006 ■ 2007 ■ 2008 ■ 2009

*En 2005 el capítulo de Bajas incluye también las reclamaciones por altas.



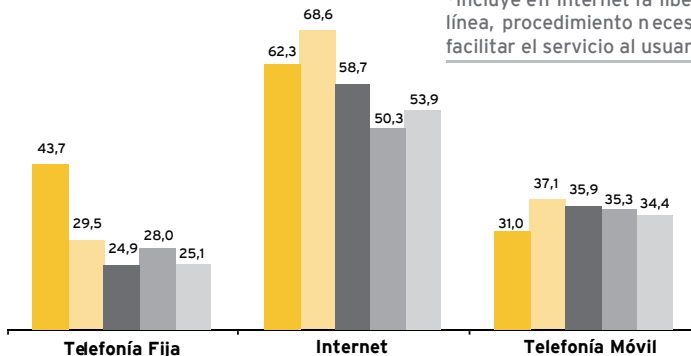
Los datos, como se señalaba anteriormente, no sólo sugieren que el punto álgido de las reclamaciones de cada uno de los subsectores de las telecomunicaciones coinciden con la liberalización del mismo, sino que también apuntan a que las bajas y altas, así como la portabilidad o la liberación de líneas, aglutinan altos porcentajes de reclamaciones, lo que demuestra que la liberalización se hizo a consta de la seguridad jurídica de los usuarios en beneficio de los operadores y que dicho inseguridad está en el origen del colapso de los sistemas de reclamaciones.

El siguiente gráfico muestra el porcentaje total de reclamaciones que en los distintos ejercicios y mercados son imputables a la inseguridad jurídica creada por el procedimiento habilitado por el regulador en su ánimo de impulsar la liberalización.

% Reclamaciones oaut referidas a altas + bajas + portabilidad

■ 2005 ■ 2006 ■ 2007 ■ 2008 ■ 2009

*Incluye en Internet la liberación de línea, procedimiento necesario para facilitar el servicio al usuario.



Como se puede observar, en telefonía fija la inseguridad jurídica fue descendiendo desde que se habilita la verificación por tercero del cambio de operador (mediados de 2004) hasta situarse en el 25% en 2009, cuando la circular de verificación por tercero se modifica. Hasta 2004 existía un escaso control de la preselección y el poco que había corría a cargo de los operadores implicados, esencialmente el operador damnificado, es decir, el que perdía el cliente.

En Internet también se confirma la misma conclusión: en ningún ejercicio las reclamaciones con causa en motivos ligados a la inseguridad jurídica descendieron del 50%, llegando a alcanzar el 69% en 2005, después de que se rebajaran los controles de cambio de operador. Estas reclamaciones vuelven a ascender en 2009 tres puntos por encima del ejercicio anterior.

Finalmente, en telefonía móvil las reclamaciones con causa en problemas de inseguridad jurídica permanecen en el entorno del 33%, su máxima expresión, hasta ahora, se registró en 2006, llegando al 37%.

Las tablas permiten ver este escenario de una forma más completa.

Telefonía Fija Porcentaje Reclamaciones por año y causas en OAUT

	2005	2006	2007	2008	2009
Preselección	26,7	6,4			
Servicio Universal	18,2	20,9	16,1	11,0	6,2
Bajas	13,6	16,4	17,9	12,3	13,6
Altas		14,5	13,0	10,4	12,0
Facturación	13,3	12,8	24,6	38,1	42,5
Tarificación adicional	8,3	1,2	0,8		
Averías / Interrupciones	5,3	9,4	9,4	8,1	7,3
Portabilidad	3,4	9,5	11,3	14,4	11,5
STA			0,8	0,6	2,3
Otros	11,2	8,9	7,0	4,7	4,6
TOTAL	43,7	29,5	24,9	28,0	25,1

Internet**Porcentaje Reclamaciones por año y causas en OAUT**

	2005	2006	2007	2008	2009
Bajas	36,3	35,83	1,8	30	37,9
Interrupciones	19,4	11,5	14,8	17,1	17,4
Altas	16,4	20,3	22,71	7,91	4,4
Facturación	10,8	8,8	20,52	7,8	25,9
Liberación línea	9,61	2,54	,2	2,4	1,6
Otros	7,41	1,1	64	,7	2,7
TOTAL	62,3	68,6	58,7	50,3	53,9

Telefonía Móvil**Porcentaje Reclamaciones por año y causas en OAUT**

	2005	2006	2007	2008	2009
Facturación	33,42	74	1,9	54,54	9,2
Bajas	25,4	25,3	23,61	7,11	8,4
Portabilidad	5,67		5,45		3,5
SMS	5,25	,2	3,12	,1	10,6
Altas		4,75	,1	4,95	,5
Cobertura	8,93	,1	3,1	1,7	1,2
Interrupciones	9,32	,7	5,92	,3	3
STA		0,70	,4	0,20	,6
Otros	12	24,3	11,6	12,3	7,9
TOTAL3	1,03	7,1	35,9	35,3	34,4

% Reclamaciones altas + bajas + portabilidad o liberación línea

	2005	2006	2007	2008	2009
Telefonía Fija	43,7	29,5	24,9	28,0	25,1
Internet	62,3	68,6	58,7	50,3	53,9
Telefonía Móvil	31,0	37,1	35,9	35,3	34,4

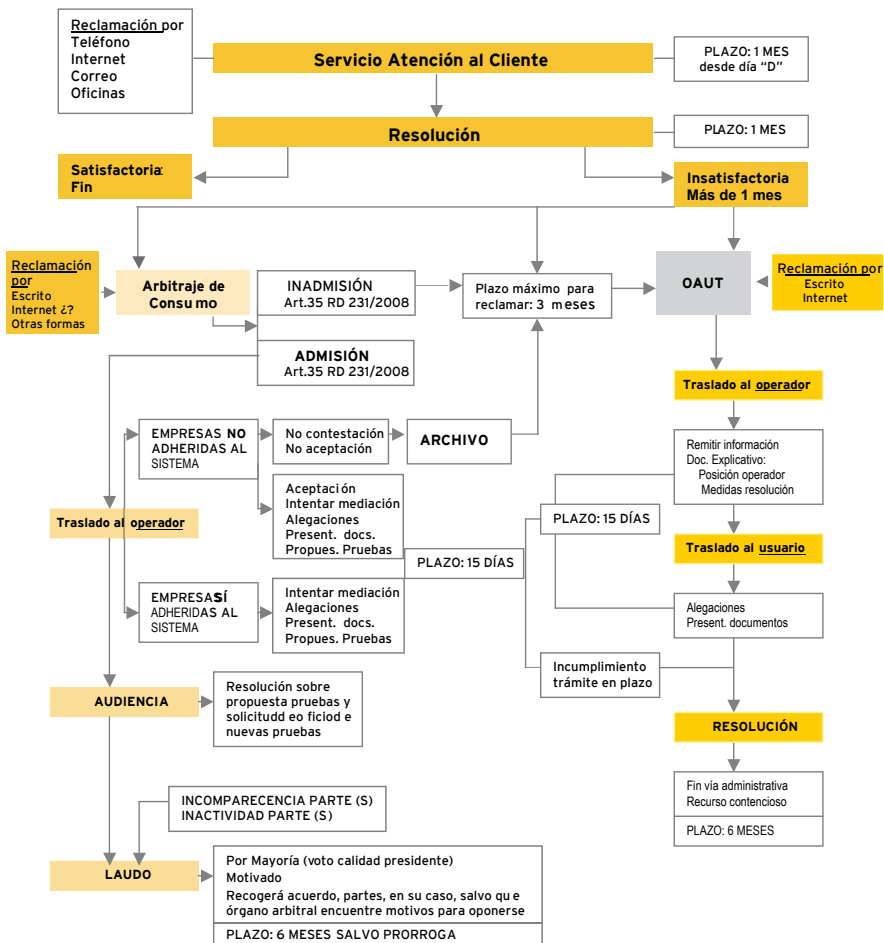
Una visión general de los sistemas de reclamación

En este epígrafe se pretende mostrar una panorámica general de los diferentes procedimientos extrajudiciales con los que cuentan los usuarios para defender sus derechos e intereses legítimos y sus características principales.

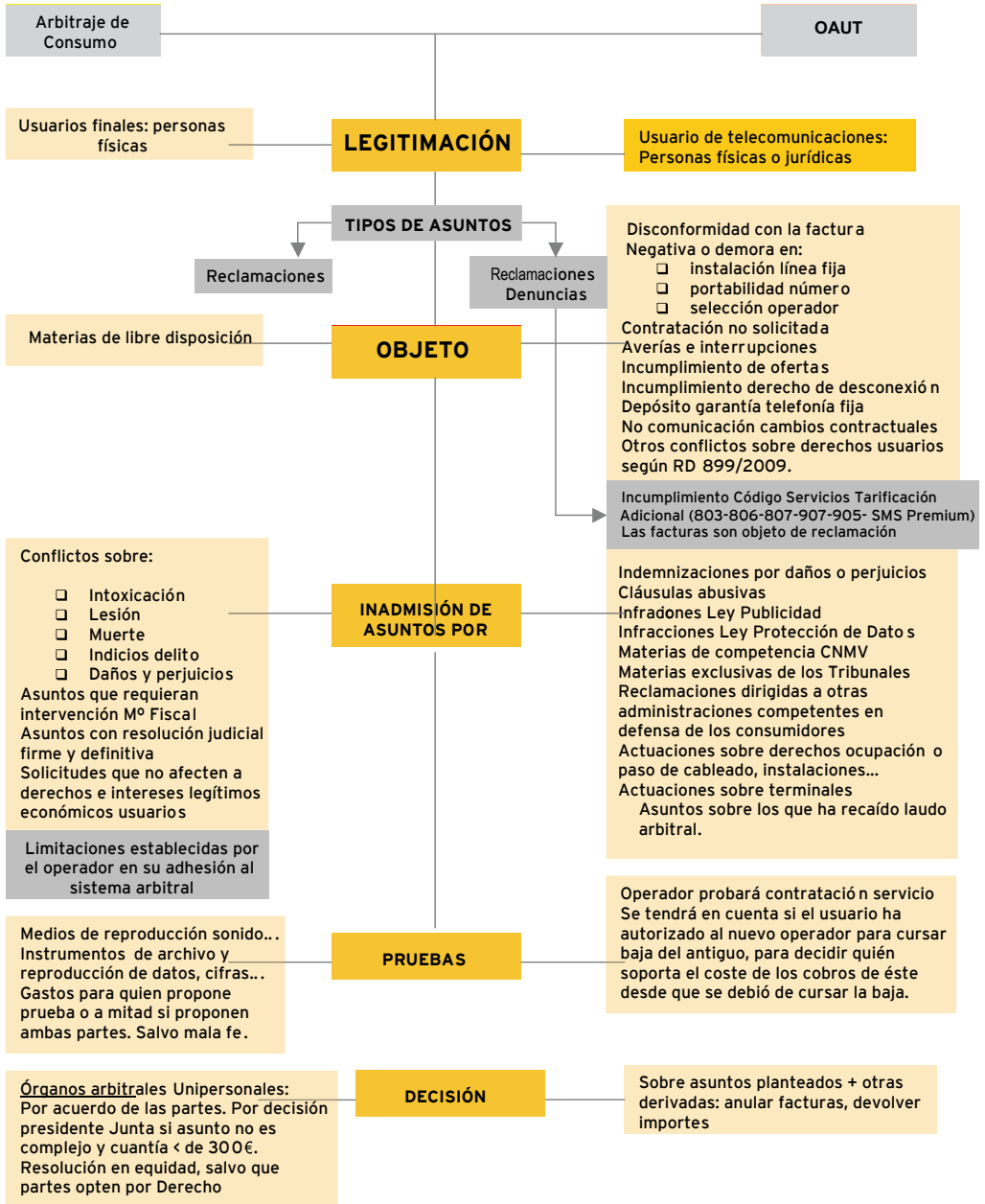
Por supuesto que, con independencia de estos procedimientos, las partes pueden decidir dilucidar sus conflictos de intereses en la vía judicial, aunque sólo se harán referencias más adelante al juicio verbal con reclamación de cantidad inferior a 900 euros.

Con el siguiente gráfico se pretende disponer de una primera aproximación a los distintos sistemas de reclamación y la interrelación entre sus procedimientos, para a continuación analizar de forma más detallada el modelo de cada empresa.

D: Día en el que se origina o conoce el problema con el operador



Para completar el gráfico del procedimiento en lo referido al sistema arbitral y a la OAUT conviene profundizar en algunos aspectos.



Servicios de Atención al Cliente del Operador

Se inicia este análisis en los Servicios de Atención al Cliente del Operador porque es el cauce natural de relación con los usuarios establecido por las empresas (en este o cualquier otro sector) y porque normalmente este cauce acoge el tratamiento de las reclamaciones, aunque no siempre es así, pudiendo existir departamentos “ad hoc” para el tratamiento de las reclamaciones.

No obstante y más allá de ambas apreciaciones, en el sector de las telecomunicaciones la reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente es condición necesaria para iniciar la tramitación de una reclamación por el Sistema Arbitral o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), como se acaba de ver en las páginas precedentes.

Según el art. 26 del 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, el Servicio de Atención al Cliente debe reunir los siguientes:

Requisitos del Servicio de Atención al Cliente:

- Carácter gratuito.
- Deberá prestarse de forma que el consumidor tenga constancia, en cualquier caso, de la reclamación, queja o petición efectuada.
- El operador está obligado a comunicar al abonado el número de referencia dado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el usuario.
- En caso de que el citado servicio sea telefónico, el operador debe informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.
- Según la ORDEN ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores y la atención al cliente de éstos, el plazo del que dispone el operador para satisfacer una petición del usuario en este sentido es de 10 días.

Características del procedimiento

Según el RD antes citado las reclamaciones ante el Servicio de Atención al Cliente del Operador deben cumplir los siguientes plazos:

- Plazo de presentación de reclamaciones: el usuario deberá formular la reclamación en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que lo motive.
- El operador dispone de un mes para responder al usuario. Finalizado el plazo o siendo la

respuesta del operador insatisfactoria, el usuario queda habilitado para plantear reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo o la SETSI.

- Movistar ha creado una especie de "segunda instancia", llamada Servicio de Defensa del Consumidor (SDC), a la que puede recurrir el usuario en caso de insatisfacción con la respuesta del Servicio de Atención al Cliente



Breve descripción de los servicios de Atención al Cliente de los Operadores

De forma sucinta se mencionan los canales de atención al cliente que ofrecen los principales operadores de telecomunicaciones:

JAZZTEL

El Cliente podrá dirigirse a JAZZTEL, a través de los Servicios de Atención al Cliente, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento y la calidad del Servicio, la aplicación de precios, la facturación, o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con la prestación del Servicio. El Cliente podrá efectuar las reclamaciones en el plazo de 1 mes desde el hecho motivador de la reclamación a través de los siguientes canales de reclamación.

Correo postal: Jazz Telecom, S.A.U., C/ Anabel Segura Nº11, Bloque C. 28108 Alcobendas (Madrid).
Teléfono: 1565 (gratuito).
Fax: 900807025 (gratuito).

ORANGE

MÓVIL

El Cliente podrá dirigirse a ORANGE, previa su identificación y acreditación de circunstancias personales, a través de su Servicio de Atención al Cliente mediante:

Correo postal: Parque Empresarial La Finca, Paseo del Club Deportivo, 1 Edificio 8, 28223 - Pozuelo de Alarcón, Madrid.
Teléfono: 470 (gratuito)
Correo electrónico: atencweb.es@orange-ftgroup.com

INTERNET Y FIJA

Las quejas, reclamaciones y cualquier incidencia contractual deberán ser dirigidas a Orange en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive por:

Correo postal: Apdo. de Correos 62064, 28080 Madrid, indicando Ref: RECLAMACIONES.
Teléfono: 900 901 300 (gratuito)
Correo electrónico: areaclientes@orange.es

TELECABLE

Las reclamaciones referidas a precios, facturaciones o cualquier otra cuestión que pudieran plantearse en relación con el servicio, podrán formularse en el plazo de un mes a partir de que se tenga conocimiento del hecho que las motive en los siguientes canales:

En cualquier oficina comercial de TELECABLE.

Correo postal: FD12633080 (Oviedo)

Teléfono: 900222111 en el caso de particulares y 900830083 en el caso de profesionales y empresas (gratuito)

Correo electrónico: info@telecable.es.

R

El Cliente podrá formular reclamaciones relativas al servicio ante el Centro de Atención al Cliente, en el plazo de un mes a contar desde la fecha en la que hubiera podido tener conocimiento del hecho que las motive. El Centro de Atención al Cliente de R puede ser contactado por cualquiera de las vías a continuación indicadas:

Correo postal: FD12633080 (Oviedo)

Teléfono: 1445 (gratuito)

Fax: 902922292

Formulario on line en: http://particulares.mundo-r.com/servlet/Satellite?cid=1160987264422&pagename=WEBCorporativa%2FWCR_Mostrar&codproducto=mobil&idioma=es&webObjetivo=residencial&solicitar=si&tipoContenido=el+m%F3dulo+de+favoritos+para+mi+m%F3bilR&c=WCR_Seccion

ONO

El usuario podrá dirigir cualquier reclamación relacionada con los productos contratados a nuestro Servicio de Atención al Cliente o a cualquiera de nuestras oficinas comerciales, en el plazo de un mes en el caso del servicio de telefonía (comprendiendo dentro de ésta, en la modalidad de acceso mediante tecnología cable, la instalación realizada hasta el PTR incluido) y de quince días para el resto de servicios, en ambos casos desde el momento en que tenga conocimiento del hecho que la motive, empleando algunos de los siguientes canales.

Correo postal: Servicio al Cliente, Apdo. Correos 317, 46080 Valencia.

Teléfono: 800401259 (gratuito)

Fax: 902929000

Correo electrónico: atencion.cliente@ono-sp.com

EUSKALTEL

Las reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación, responsabilidad por daños o cualquier otra cuestión que pudiera plantearse en relación con el Servicio, deberán interponerse en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive, empleando alguno de los siguientes métodos:

Correo postal: EUSKALTEL, S.A, Apartado de correos 6025, C.P. 48080 Bilbao.

Teléfono: 900840840 (gratuito)

Fax: 902929000

Formulario on line en: www.EUSKALTEL.com.

VODAFONE

El cliente podrá dirigir cualquier reclamación sobre la prestación del servicio empleando alguno de estos canales:

Correo postal: Vodafone España, S. A. Avda. de Europa, 1. Parque Empresarial La Moraleja. Alcobendas (28108) Madrid

Teléfono: 123 para móviles. 800760770 para fijos (ambos gratuitos).

Fax: 800760771 (gratuito).

Correo electrónico: soporte@vodafone.es

MOVISTAR

Las quejas y reclamaciones del CLIENTE y cualquier incidencia contractual que pudiera plantearse en relación con la prestación del servicio, deberá dirigirlas a MOVISTAR, en el plazo de un mes a contar desde que EL CLIENTE tenga conocimiento del hecho o causa que motiva su reclamación, a través de alguno de los siguientes canales:

Correo postal: MOVISTAR. Centro de Atención al Cliente. Gran Vía 28, 28013

Teléfono: 1004(gratuito)

Formulario on line en: www.movistar.es

Por su parte, MOVISTAR, habilita una especie de segunda instancia, denominada Servicio de Defensa del Cliente, cuyo funcionamiento presenta las siguientes características:

Competencia:

El usuario final podrá presentar su reclamación ante el SDC solamente en los siguientes supuestos:

- 1º cuando el Servicio de Atención al Cliente de la empresa que presta el servicio haya resuelto de forma expresa su reclamación,
- 2º transcurrido un mes desde la formulación de la incidencia, queja o reclamación del hecho que la motive, ante la empresa que presta el servicio, sin que haya recibido respuesta alguna.

Materias excluidas del ámbito del SDC:

- Las reclamaciones sobre filiales del Grupo Telefónica que no se hayan adherido al presente Reglamento.
- Las reclamaciones derivadas de las relaciones comerciales mantenidas por el cliente con empresas del Grupo Telefónica fuera del territorio español.
- Las cuestiones referidas a la relación del Grupo Telefónica con sus accionistas.
- Las cuestiones relativas a las relaciones laborales de las empresas del Grupo Telefónica con sus empleados.
- Las reclamaciones que sean objeto de un procedimiento judicial ante los Tribunales de Justicia, así como aquellas reclamaciones que estén siendo conocidas en vía administrativa por la Secretaría de Estado para las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información de Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Las reclamaciones o quejas interpuestas ante las Juntas Arbitrales de Consumo.
- Quedarán incluidas en estos dos últimos apartados tanto los casos en los que la Autoridad competente haya emitido una resolución sobre el mismo como aquellos que estén en curso de resolución en el momento de presentación de la reclamación ante el SDC o que el cliente inicie durante el proceso de resolución del mismo.

- Las reclamaciones que incluyan solicitudes adicionales de indemnización por daños y perjuicios derivadas del funcionamiento normal o anormal de los servicios prestados.
- Las solicitudes de conexión a la red telefónica pública fija y de acceso a los servicios disponibles y al resto de obligaciones de servicio público.
- Las reclamaciones relativas a los servicios de tarificación adicional que se refieran al servicio de información, prestado por el proveedor de servicios de tarificación adicional, y no al servicio telefónico soporte, prestado por el operador de telefonía.
- Las reclamaciones relativas a los servicios móviles prestados por un proveedor de contenidos ajeno al Grupo Telefónica que se refieran al servicio de información, y no al servicio telefónico soporte, prestado por el operador de telefonía móvil.
- Las reclamaciones por equipos, terminales y servicios que no hayan sido adquiridos directamente o contratados con las filiales del Grupo Telefónica adheridas al presente Reglamento o con los canales de distribución de éstas.
- Las reclamaciones en las que la cuantía de la petición o pretensión del cliente supere el umbral de 10.000 euros.

Procedimiento:

Los usuarios finales deberán formular sus reclamaciones mediante escrito remitido al SDC. La dirección postal de envío es la siguiente:

SERVICIO DE DEFENSA DEL CLIENTE
TELEFÓNICA, S.A.
Gran Vía, 28
28013 Madrid

Forma:

Con objeto de que el SDC pueda analizar en detalle la reclamación formulada por el usuario final y emitir una resolución sobre la misma, el reclamante deberá aportar en su carta la siguiente información:

- a) Usuarios finales persona física: Datos personales.
- b) Usuarios finales persona jurídica: Razón social, domicilio y CIF. Datos de contacto.
- c) Acreditación de la condición de representante del usuario final, en su caso.
- d) Identificación de la empresa adherida del Grupo Telefónica con relación a la cual se han producido los hechos objeto de la reclamación.
- e) Descripción de los hechos que motivan la reclamación, y petición.
- f) Indicación expresa de que el reclamante no ha iniciado otro procedimiento administrativo, arbitral o judicial que conozca del hecho objeto de la reclamación.
- g) Lugar, fecha y firma.

A efectos de facilitar la resolución se adjuntará toda nueva información o documentación en la que el usuario final fundamente su reclamación y que no pueda encontrarse en el expediente de la empresa.

Plazo:

El plazo máximo para la presentación de reclamaciones ante el SDC será de un año a partir de la fecha en la que tuvo lugar el hecho que dio origen a la reclamación.

Resolución:

El SDC dictará una resolución motivada en el plazo no superior a dos meses contados desde la fecha de envío al cliente del pertinente acuse de recibo de la reclamación.

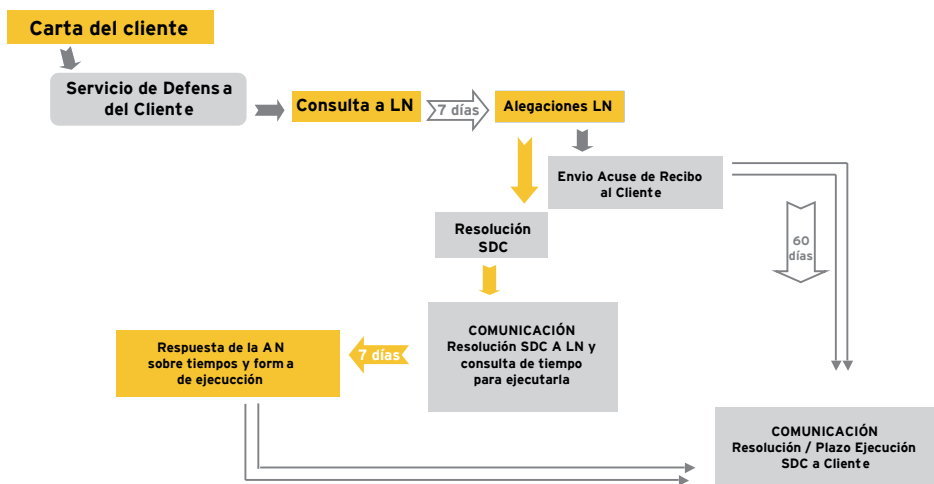
Las reclamaciones dirigidas al Servicio de Defensa del Cliente no interrumpirán el cómputo de los plazos legalmente establecidos para la interposición de los recursos previstos por la legislación vigente.

Las resoluciones del SDC serán vinculantes para las empresas del Grupo Telefónica adheridas, que deberán proceder a su cumplimiento en el plazo señalado en la resolución, sin perjuicio de los derechos que al usuario le reconoce la legislación vigente.

Las resoluciones emitidas por el SDC agotarán la vía para interponer recurso alguno ante el propio Servicio de Defensa del Cliente.

Terminación del procedimiento:

El procedimiento de reclamación ante el SDC se tendrá por concluido mediante resolución motivada, desistimiento de las partes, renuncia al derecho en que se funde la pretensión o terminación convencional suscrita al efecto entre el reclamante y la empresa adherida, o archivo de la misma por las causas indicadas por el artículo 10.



Arbitraje de Consumo

Como bien señala el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, después de la aprobación de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, era necesario "mejorar la seguridad jurídica de las partes y la homogeneidad del sistema [arbitral] como presupuestos necesarios para reforzar la confianza en él..."

Y es que la falta de posibilidades de la normativa anterior para homogeneizar las resoluciones dispares ante casos idénticos, operaba como un elemento de desconfianza para usuarios pero, sobre todo, para empresas, ya que tienen capacidad, al igual que las asociaciones de consumidores de disfrutar de una visión panorámica que, sin duda, en más de una ocasión ha mostrado una notable divergencia de criterios.

Por otra parte, el Real Decreto 231/2008 aprovecha la reforma para regular el arbitraje virtual, cumpliendo así con las previsiones de la Ley 44/2006 y adaptando, esta institución al ritmo de los tiempos.

No obstante, persisten todavía otras resistencias para la adhesión de las empresas, aunque algunas de ellas es posible que se vayan eliminando en cuanto los operadores hagan un análisis detenido del coste / beneficio de esta forma extrajudicial de resolución de conflictos en comparación con otras de las que disponen los usuarios.

Requisitos del Arbitraje de Consumo:

- Sometimiento voluntario de usuario y operador a la Junta Arbitral y a su resolución.
- Reclamación previa ante el Sistema de Atención al Cliente del Operador.
- Transcurso de un mes en espera de respuesta del operador o respuesta insatisfactoria del mismo.
- Conflictos entre usuarios y empresas o profesionales en relación a los derechos legales o contractuales del consumidor que puedan ser objeto de libre disposición.

Características del procedimiento

Según el RD 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y que deroga el 636/1993, cabe señalar las siguientes singularidades:

- La resolución de las reclamaciones tramitadas por esta vía corresponde a órganos arbitrales unipersonales, cuando así lo deciden las partes o lo decide el presidente de la Junta si el asunto carente de complejidad y la cuantía es inferior a 300 euros; u órganos pluripersonales (colegio arbitral) formado por tres árbitros, uno en representación de la Administración, otro representando a los usuarios y otro a las organizaciones empresariales.
- Será competente para conocer de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, la Junta Arbitral correspondiente al ámbito territorial en el que la empresa

o profesional desarrolle principalmente su actividad. Si en dicho ámbito territorial existieran varias Juntas Arbitrales, será competente la Junta Arbitral de superior ámbito territorial.

- El arbitraje de consumo se decidirá en equidad, salvo que las partes opten expresamente por la decisión en derecho.

Las normas jurídicas aplicables y las estipulaciones del contrato servirán de apoyo a la decisión en equidad que, en todo caso, deberá ser motivada.

- La solicitud de arbitraje deberá contener:

- *Nombre completo y domicilio del reclamante*
- *Razón social y el domicilio del reclamado*
- *Descripción de los hechos*
- *Pretensiones del reclamante*
- *Cuantía de las mismas y fundamentos*
- *Copia del convenio arbitral, en su caso*
- *Conformidad, en su caso, de que la resolución sea en derecho*
- *Documentación y escrito de solicitud por duplicado*

- La solicitud puede ser admitida o no por el presidente de la Junta Arbitral. Contra la inadmisión cabe recurso ante la Comisión de Juntas Arbitrales.
- Admitida la solicitud, se intentará mediar para que las partes alcancen un acuerdo, salvo oposición expresa de cualquiera de ellas o cuando conste que se ha intentado sin efecto.
- Antes de la audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación, pudiendo plantearse reconvencción frente a la parte reclamante que puede ser inadmitida. La ampliación de la solicitud o la reconvencción no modifican la competencia.
- La audiencia a las partes podrá ser escrita, u oral a través de cualquier medio técnico que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes. En la audiencia podrán presentarse alegaciones y pruebas.
- Prueba: el órgano arbitral resolverá sobre la aceptación o rechazo de las pruebas y propondrá de oficio las que considere oportunas. Los gastos de las mismas corresponden a quien las haya solicitado o a la Administración en su caso, salvo mala fe.
- La incomparecencia o inactividad de las parte no impide que se dicte laudo.
- El plazo para dictar el laudo es de 6 meses desde el inicio del procedimiento arbitral, salvo acuerdo de prórroga adoptado por el órgano arbitral mediante decisión motivada.
- El procedimiento arbitral de consumo se ajustará a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad.

Operadores adheridos al Sistema Arbitral de Consumo y condiciones de la adhesión

Están adheridos al Sistema Arbitral de Consumo los siguientes operadores:

Telefónica,
Vodafone,
Orange,
Telecable,
R,
Euskaltel y
Yoigo.

Entre los principales operadores de telecomunicaciones sólo Jazztel y Ono están al margen de este sistema de resolución de conflictos.

Sin embargo, las adhesiones de estos operadores tienen distintas características. Así, salvo error, ni Telecable, ni R, ni Vodafone, plantean limitación alguna en su adhesión, al menos hasta el momento. Pero el resto de operadores han ido modificando las condiciones de su adhesión.

Limitaciones de la adhesión al sistema por empresas

Telefónica:

Limitación por ámbito territorial.

Telefónica está adherida a las siguientes Juntas:

- Junta Arbitral Nacional.
- Juntas Arbitrales Autonómicas con sede en la capital de la Comunidad Autónoma.
- Juntas Arbitrales Provinciales con sede en la capital de provincia.
- Juntas Arbitrales Municipales que radiquen en la capital de provincia.
- Juntas Arbitrales Municipales correspondientes a municipios de más de 100.000 habitantes.
- Juntas Arbitrales Municipales de Ceuta y Melilla.

Limitación por materia.

Telefónica en su oferta de pública de adhesión excluye expresamente las siguientes materias:

- Las reclamaciones de los usuarios que previa, simultáneamente o posteriormente a la solicitud de arbitraje, formulen reclamación ante la SETSI, los órganos de la Administración de Justicia y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas.
- Reclamaciones que no correspondan a personas físicas.
- Las reclamaciones de personas físicas, profesionales o empresarios en el ejercicio de su actividad profesional, por no tener la consideración de usuarios finales.
- Las reclamaciones que no se hayan presentado en primer lugar ante Telefónica de España o que habiéndose presentado no hayan transcurrido más de 30 días desde la fecha de reclamación sin haber obtenido respuesta y aquellas en las que obre resolución judicial firme sobre la materia.
- Las solicitudes de conexión a la red telefónica pública fija, así como las que versen sobre las obligaciones de servicio público por no ser materias de libre disposición, sino que están

reservadas legalmente al Ministerio.

- Las reclamaciones relativas a los servicios de tarificación adicional cuando se refieren a la forma de prestación del servicio por parte del proveedor, ya que son materias que corresponden a la Comisión de Supervisión.
- Las indemnizaciones por daños y perjuicios.
- Las solicitudes que tengan por objeto facturas emitidas con una antigüedad superior a 6 meses.
- En los demás casos, se excluirán las solicitudes que traten sobre asuntos con una antigüedad de un año.
- Las reclamaciones por equipos, terminales y servicios no contratados con Telefónica.

Orange:

Limitación por ámbito territorial.

Orange está adherida a las siguientes Juntas:

- Junta Arbitral Nacional.
- Juntas Arbitrales Autonómicas con sede en la capital de la Comunidad Autónoma.

Limitación por materia.

Orange en su oferta de pública de adhesión excluye expresamente las siguientes materias:

- Reclamaciones que no correspondan a usuarios finales.
- Reclamaciones que excedan de la materia de telefonía móvil, fija o Internet.
- Reclamaciones superiores a 3.005 euros.
- Reclamaciones referidas a daños personales.
- Reclamaciones relativas a terminales de telefonía móvil.
- Reclamaciones referidas a los aparatos usados en la prestación de servicios de telefonía fija e Internet.

Euskaltel:

Limitación por ámbito territorial.

Euskaltel está adherida a las siguientes Juntas:

- Juntas Arbitrales de las capitales de provincia de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Limitación por materia.

Euskaltel excluye expresamente las siguientes materias:

- Reclamaciones que no correspondan a personas físicas.
- Reclamaciones que no tengan por objeto la prestación del servicio y la facturación.
- Reclamaciones interpuestas en un plazo superior a 6 meses.
- Reclamaciones superiores a 3.000 euros.
- Reclamaciones referidas a daños y perjuicios.
- Reclamaciones relativas a terminales telefónicos e instalación de infraestructuras de telecomunicaciones.
- Reclamaciones superiores a 2.000 euros cuando se sustancian ante Órganos Unipersonales en el supuesto de que la empresa admita la celebración.

Yoigo:

Limitación por ámbito territorial.

Yoigo está adherida a las siguientes Juntas:

- Junta Arbitral Nacional.
- Juntas Arbitrales Autonómicas con sede en la capital de la Comunidad Autónoma.

Limitación por materia.

Yoigo en su oferta de pública de adhesión excluye expresamente las siguientes materias:

- Reclamaciones no cuantificadas o de cuantía superior a 600 euros.
- Las reclamaciones por equipos y terminales.
- Las reclamaciones de los usuarios que previa, simultáneamente o posteriormente a la solicitud de arbitraje, formulen reclamación ante la SETSI, los órganos de la Administración de Justicia y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas.
- Reclamaciones que no correspondan a personas físicas.
- Las reclamaciones de personas físicas, profesionales o empresarios en el ejercicio de su actividad profesional, por no tener la consideración de usuarios finales.
- Las reclamaciones que no se hayan presentado en primer lugar ante Yoigo o que habiéndose presentado no hayan transcurrido más de 30 días desde la fecha de reclamación sin haber obtenido respuesta y aquellas en las que obre resolución judicial firme sobre la materia.
- Las indemnizaciones por daños y perjuicios.
- Las solicitudes que tengan por objeto facturas emitidas con una antigüedad superior a 6 meses.
- En los demás casos, se excluirán las solicitudes que traten sobre asuntos con una antigüedad de un año.

LIMITACIONES DE LA ADHESIÓN DE LOS OPERADORES AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Operadores	TELEFÓNICA	VODAFONE	ORANGE	YOIGO	EUSKALTEL	TELECABLE	R
Limitaciones							
Territorial	Sí	No	Sí	Sí	Sí	¿?	¿?
Cuantía	No	No	Sí	Sí	Sí	¿?	No
Terminales	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	No
Antigüedad	Sí			Sí	Sí		
Otros procedims.	Sí			Sí			

Reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)

Por medio de la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones (OAUT) de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, dependiente de la Dirección General de este Departamento, la Administración vuelve a intervenir en los sistemas de defensa de los derechos de los usuarios.

La OAUT ha sido creada por el RD 1554/2004 y a ella corresponden la resolución de controversias entre operadores y usuarios de telecomunicaciones. En este sentido, es la unidad que tramita y propone la resolución de las reclamaciones que los usuarios de telecomunicaciones dirigen a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, conforme al procedimiento previsto en el artículo 38 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

Requisitos de las reclamaciones en la SETSI :

- Que el usuario haya acudido, en los términos antes expuestos, al Departamento o Servicio de Atención al Cliente u órgano similar del operador.
- Que no hayan transcurrido más de tres meses contados desde la respuesta considerada insatisfactoria que haya dado el operador o desde que éste no aceptó la solicitud de arbitraje; o que si no se ha producido respuesta alguna, haya transcurrido el plazo de un mes desde que se presentó la reclamación.
- Si se trata de una persona física, que ésta o el operador no se sometan al procedimiento Arbitral de Consumo, ya que si acuden a la vía arbitral ambas partes y se dicta un laudo, no pueden utilizar después la vía de la SETSI, toda vez que el laudo arbitral tiene carácter vinculante y produce efectos idénticos a los de la cosa juzgada.

Características del procedimiento

- Pueden acudir tanto las personas físicas como personas jurídicas, usuarios finales de servicios de comunicación electrónica (por ejemplo, las empresas).
- La SETSI debe dictar resolución en un plazo no superior a seis meses, agotando la vía administrativa y contra ella puede interponerse recurso contencioso-administrativo.
- El objeto de la resolución que dicte la SETSI únicamente puede versar sobre los derechos de los consumidores que son personas físicas u otros usuarios finales, que tengan por causa la controversia respecto a alguna de las siguientes materias:
 - a) Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos.
 - b) Negativa o demora en la instalación de línea telefónica fija.
 - c) Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por el operador.
 - d) Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.
 - e) Contratación no solicitada por el usuario.
 - f) Averías e interrupciones del servicio.
 - g) Incumplimiento de ofertas por el operador.
 - h) Incumplimiento del derecho de desconexión.

- i) Depósitos de garantía del servicio telefónico fijo.
 - j) Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.
 - k) Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.
- El interesado presenta su reclamación por escrito o vía telemática conteniendo los hechos, razones y peticiones en que se concrete la misma.
 - Nombre completo y domicilio del reclamante
 - Razón social y el domicilio del reclamado
 - Descripción de los hechos
 - Pretensiones del reclamante
 - Cuantía de las mismas y fundamentos
- La SETSI dará traslado de la solicitud al operador, u operadores, implicado en el asunto, que en el plazo de 15 días deberán remitir:
 - a) Su posición sobre todas las cuestiones planteadas por el interesado.
 - b) Las posibles medidas que, en su caso, propongan para la solución de la reclamación.
- Aportada esta información o transcurrido el plazo sin que el operador haya respondido y sin perjuicio de las responsabilidades en que haya podido incurrir éste, se pasa al trámite siguiente.
- Se da traslado de la información enviada, en su caso, por el operador al interesado, quien en el plazo de 15 días puede, si lo desea, presentar alegaciones, sobre las cuales la OM ITC/1030/2007 contiene normas especiales sobre prueba de la celebración del contrato y de su extinción.
- La resolución, que será motivada, decidirá todas las cuestiones planteadas en el procedimiento por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo, aplicando los derechos que a los usuarios finales se les reconocen en la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo. Entre otros extremos, podrá declarar los derechos que corresponden al interesado, anular facturas, ordenar la devolución de importes indebidamente facturados, y, en general, disponer cuantas medidas tiendan a restituir al interesado en sus derechos e intereses legítimos.

Denuncias sobre servicios de tarificación adicional.

Distintas de las reclamaciones son las denuncias de los usuarios sobre incumplimiento del Código de Conducta aprobado para Prestación de los Servicios de Tarificación Adicional.

El Código de Conducta contiene una serie de normas destinadas a velar por los derechos de los consumidores y usuarios de los servicios de tarificación adicional. Algunas de estas normas se destinan específicamente

a proteger derechos de colectivos sociales vulnerables, como menores, discapacitados o personas mayores.

La resolución de los conflictos que se susciten con motivo del incumplimiento del mencionado Código corresponde a la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional.

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

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

Ahora bien, si la queja del usuario se concreta en su disconformidad con la factura que se le ha presentado por llamadas a estos servicios, en todo caso las vías de resolución son las antes citadas: operador del servicio



Defensor del Usuario

y, en su caso, acudir al Sistema Arbitral de Consumo o, alternativamente, el procedimiento que se sigue ante la SETSI.

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) en su art. 6 recoge los derechos de los ciudadanos a la hora de relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos, y aunque sólo pueden ejercitarse en relación con los procedimientos y actuaciones que estén adaptados a la Ley en esa fecha, las Administraciones Públicas están obligadas a adaptar tales procedimientos y actuaciones para posibilitar el ejercicio en su totalidad de estos derechos en los siguientes plazos:

- Administración General del Estado: a partir del 31 de Diciembre de 2009.
- En el ámbito de las Comunidades Autónomas y la Administración Local, a partir del 31 de Diciembre de 2009, siempre que “lo permitan las disponibilidades presupuestarias”.

Los derechos recogidos en el artículo 6 son los siguientes:

- 1.** Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.
- 2.** Además, los ciudadanos tienen en relación con la utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa, y en los términos previstos en la presente Ley, los siguientes derechos:
 - a)** A elegir, entre los disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.
 - b)** A no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas. El consentimiento para recabar datos de carácter personal podrá emitirse y recabarse por medios electrónicos.
 - c)** A la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.
 - d)** A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo cuando no proceda.
 - e)** A obtener copias electrónicas de los documentos de los procedimientos en los que tengan la condición de interesado.
 - f)** A la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
 - g)** A obtener los medios de identificación electrónica necesarios.
 - h)** A la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.
 - i)** A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que obren en poder de las Administraciones Públicas.

- j)** A la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.
- k)** A elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

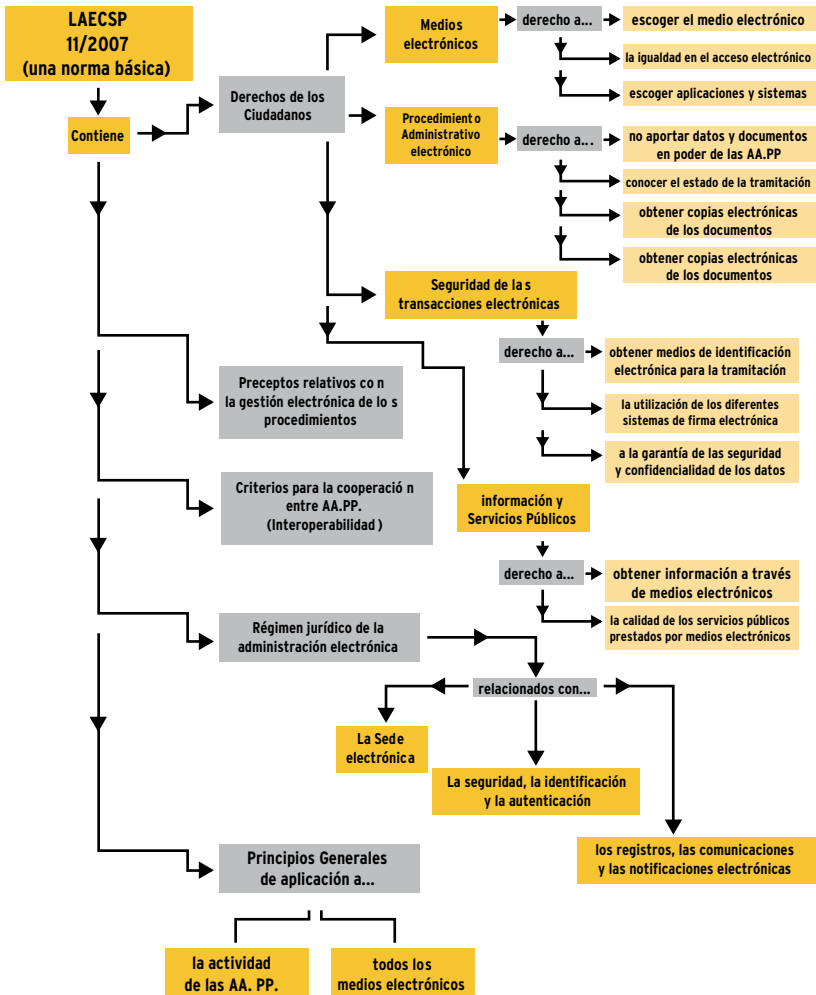
3. En particular, en los procedimientos relativos al acceso a una actividad de servicios y su ejercicio, los ciudadanos tienen derecho a la realización de la tramitación a través de una ventanilla única, por vía electrónica y a distancia, y a la obtención de la siguiente información a través de medios electrónicos, que deberá ser clara e inequívoca:

- a)** Los requisitos aplicables a los prestadores establecidos en territorio español, en especial los relativos a los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.
- b)** Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como los datos de las asociaciones y organizaciones distintas de las autoridades competentes a las que los prestadores o destinatarios puedan dirigirse para obtener asistencia o ayuda.
- c)** Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios.
- d)** Las vías de reclamación y recurso en caso de litigio entre las autoridades competentes y el prestador o el destinatario, o entre un prestador y un destinatario, o entre prestadores.

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

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

El siguiente gráfico ilustra los derechos y el contenido de la LAECSP.



La aplicación de la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) constituye un pilar fundamental para impulsar la eAdministración en España en todas las Administraciones públicas, ya que éstas deberán desarrollar una oferta de servicios a través de la red que satisfagan los derechos que la Ley reconoce a los ciudadanos.

Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor

Al margen de los procedimientos anteriormente comentados, cabe mencionar el recurso multitud de usuarios a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) para que intenten una mediación con el operador que no ha satisfecho al usuario a través de su Servicio de Atención al Cliente.

El procedimiento consiste en que la OMIC del municipio en la que el usuario ha depositado su reclamación contacta con el operador para trasladar las pretensiones de aquel. La mediación tiene éxito cuando el operador las acepta total o parcialmente y el usuario está de acuerdo.

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

Procedimiento de defensa de los derechos de los usuarios en relación con los operadores móviles virtuales

Los operadores móviles virtuales en lo relativo a los derechos de los usuarios, se encuentran en una situación idéntica a la de los operadores que disponen de una red propia, ya que ni la normativa de telecomunicaciones, ni la de consumidores y usuarios, establecen, distinción alguna en este sentido.



Compendio de Derechos de los Usuarios de las tecnologías de la información y la comunicación

En las siguientes páginas se relacionan de manera sucinta los Derechos de los usuarios de las TIC en ámbitos diversos. En algunos casos está relación reiterará los descritos en páginas precedentes, pero el objetivo es el de obtener una panorámica general de los mismos.

Derechos derivados de las obligaciones de servicio universal

- **Derecho de conexión:** toda la ciudadanía tiene derecho a poseer una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija. El operador que debe facilitar, actualmente, esa conexión es Telefónica y debe atender esa solicitud en el plazo máximo de 60 días naturales, tanto cuando se trate de una primera instalación, como de un traslado de línea. Si no es atendido en ese plazo genera un derecho a obtener una compensación económica consistente en la exención del pago de cuotas mensuales equivalentes al número de meses o fracción de ellos en que se haya superado este plazo (art. 29 R.D. 424/2005).
- **Derecho a disponer de una cobertura de servicio universal de conexión a banda ancha** para toda la ciudadanía, cualquiera que sea la tecnología utilizada en cada caso y de su ubicación geográfica (Ley 56/2007, de 28 de Diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información).
- **Derecho de los abonados al servicio telefónico disponible al público de obtener una guía general impresa de número de abonados**, que se actualizará, como mínimo, una vez al año (art. 30.1 R.D. 424/2005).
- **Derecho de los usuarios a que exista una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago en todo el territorio nacional** (art. 27.1 R.D. 424/2005).
- **Derecho de las personas con discapacidad** a que, como usuarios finales, tengan **acceso al servicio telefónico** disponible al público desde una ubicación fija **en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de los usuarios finales** (art. 27.2.d R.D. 424/2005). Asimismo, estas personas tienen derecho a que el operador designado ofrezca acceso a las guías telefónicas a través de Internet, en formato accesible para usuarios con discapacidad. Además, el operador está obligado a realizar planes de adaptación de los teléfonos públicos de pago para facilitar su accesibilidad por los usuarios con discapacidad (Disposición Adicional Primera del R.D. 1494/2007).
- **Derecho de las personas con necesidades sociales especiales a disponer de opciones** o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial y que les permitan tener acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija o hacer uso de éste (art. 27.2.e R.D. 424/2005).
- **Derecho a que, cuando proceda, se apliquen opciones tarifarias especiales** o limitaciones de precios, tarifas comunes, equiparaciones por zonas u otros regímenes similares, de acuerdo con condiciones transparentes, públicas y no discriminatorias.

Derechos relacionados con la prestación de servicios de la Sociedad de la Información y con el Comercio Electrónico.

La Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSICE) establece los siguientes derechos:

- **Derecho de los usuarios o destinatarios finales a exigir una información de acceso fácil, directo y garantista**, entre otros sobre los siguientes aspectos: nombre o denominación social y dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España; dirección de correo electrónico; datos de inscripción en el Registro Mercantil, en caso de que ejerza una profesión regulada; número de identificación fiscal; información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye, o no, los impuestos aplicables y, en su caso, sobre gastos de envío, etc. (art. 10 LSSICE)
- **Obligación de retener los datos de tráfico relativos a las comunicaciones electrónicas por un período máximo de un año**, sin que tal obligación pueda afectar al secreto de las telecomunicaciones (art. 5 de la Ley 25/2007 de 18 de octubre de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones).
- **Derecho a la identificación clara de las comunicaciones comerciales por vía electrónica como tales y derecho a conocer la persona, física o jurídica, que la realiza** (art. 20.1 LSSICE).
- **Derecho a que no se envíe al usuario de las TIC comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica** equivalente que previamente no hubieran sido solicitados o expresamente autorizados por los destinatarios de los mismos (art. 21 LSSICE).
- **Derecho a ser informados, de manera clara e inequívoca, de los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato**; si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible; los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y la lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato (art. 27.1 LSSICE). Toda esta información deben facilitarla los prestadores de los servicios de la sociedad de la información con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación.
- **Derecho del destinatario del servicio a revocar, en cualquier momento, el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales** con la simple notificación de su voluntad al remitente, procedimiento que deberá ser sencillo y gratuito (art. 22.1 LSSICE).
- **Derecho a exigir el cumplimiento del contrato celebrado por vía electrónica**. Los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez (art. 23.1 LSSICE).

- **Derecho a que el envío de lo contratado se entregue en plazo no superior a 30 días** siguientes a la formalización del contrato, y en todo caso, en el plazo establecido en el mismo.
- **Derecho del adquirente a devolver, en el plazo de 7 días y sin necesidad de alegación alguna, el envío contratado y sin que ello pueda implicar imposición de penalidad alguna,** si bien podrá exigirse al comprador que se haga cargo del coste directo de devolución del producto al vendedor.
- **Derecho de los destinatarios y prestadores de los servicios de la sociedad de la información a dirigirse a los órganos competentes en materia de sociedad de la información, sanidad y consumo de las Administraciones Públicas** para:
 - Conseguir información general sobre sus derechos y obligaciones contractuales en el marco de la normativa aplicable en la contratación electrónica.
 - Informarse sobre los procedimientos de resolución judicial y extrajudicial de conflictos.
 - Obtener los datos de las autoridades, asociaciones u organizaciones que puedan facilitarles información adicional o asistencia práctica (art. 33 LMISL).

Derechos relacionados con la protección y tutela de datos personales de los usuarios de las TIC

La Ley 32/2003, de 3 de Noviembre, General de Telecomunicaciones regula el Secreto de las comunicaciones y la protección de los datos personales y derechos y obligaciones de carácter público vinculados con las redes y servicios de comunicaciones electrónicas.

Por su parte el RD 424 /2005 presta especial atención a la protección de los datos personales en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas. A este respecto, conviene señalar que esto se realiza a través de la regulación desde un triple punto de vista: el tratamiento de los datos que obren en poder de los operadores relativos al tráfico, facturación y localización de los abonados y usuarios, la elaboración de las guías telefónicas de números de abonados y la prestación de servicios avanzados de telefonía, como la identificación de la línea de origen, y el desvío automático de llamadas.

Por su parte el Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal regula el procedimiento para garantizar que cualquier persona, antes de consentir que sus datos sean recogidos y tratados, puede tener un amplio conocimiento del uso que se va a dar a estos datos y se regula ampliamente el derecho de los interesados de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre el tratamiento y finalidad con los que son utilizados sus propios datos.

En esta normativa es en la que se contemplan diversos derechos, tales como el del secreto de las

comunicaciones, derecho de cancelación de datos, a no ser incluido en ningún registro de morosos por impago de facturas si no es mediante los requisitos y procedimientos previstos en la norma, etc.

Derechos de los usuarios no comprendidos en el concepto de servicio universal

Contratación.

- **Derecho a celebrar contratos con los operadores que faciliten la conexión o el acceso a la red de telefonía pública** (art. 5 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).
- **Derecho a que los contratos que se celebren entre los consumidores y los operadores respeten el contenido mínimo que fija el Reglamento de Telecomunicaciones** (art. 8.1 Real Decreto 899/2009).
- **Derecho del abonado a ser informado de las modificaciones de las condiciones contractuales.** Esta información se ha de facilitar con una antelación mínima de un mes y, asimismo, implica ser informado del derecho que le ampara a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones (art. 9 Real Decreto 899/2009).
- **Derecho de los consumidores que se adhieran a las modalidades de prepago, a que se haga constar el contenido mínimo de los contratos para el acceso a la red de telefonía pública en las condiciones generales y particulares que les sean de aplicación.** Se trata de garantizar un contenido mínimo similar en los contratos, cualquiera que sea la naturaleza de la modalidad elegida (art. 8.2 Real Decreto 899/2009 al que hemos hecho referencia).
- **Derecho a disponer del contrato** en el que figuren las condiciones que se le aplican, aunque se haya dado de alta con el operador telefónicamente. Si este contrato no lo recibe el abonado, puede solicitarlo a través del departamento o servicio de atención al cliente del operador (O.M. ITC 1030/2007, Anexo, en relación con el art. 8 Real Decreto 899/2009).
- **Derecho del abonado a darse de baja en el servicio.** El contrato podrá extinguirse, además de por las causas generales, por la voluntad del abonado. Si éste desea darse de baja, lo comunicará al prestador del servicio con una antelación mínima de dos días al momento en que desea que surta efectos esa baja (art. 8.1.K. Real Decreto 899/2009).

El usuario podrá ejercer este derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró. Las cláusulas que impongan formalidades distintas para el alta y la baja tendrán la consideración de abusivas (art. 62 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y

otras leyes complementarias).

La normativa de protección de los consumidores y usuarios prohíbe el uso de cláusulas abusivas de conformidad con lo establecido por el artículo 82 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

No obstante ello, la solicitud de baja conlleva que se produzcan los efectos previstos en el contrato con tal motivo, debiéndose estar atentos a la pérdida de ventajas o determinadas ofertas que, en su caso, estuvieran vinculadas contractualmente a que la permanencia de la relación de servicios con el operador se mantuviera durante un determinado plazo de tiempo.

- **Derecho del usuario a exigir al operador que garantice la constancia del contenido de su solicitud de baja en el servicio** (art. 7 RD 899/2009). Aunque el abonado pueda exigir, si lo solicita, la baja mediante una llamada telefónica y que se le dé un número de referencia, es aconsejable que, además, envíe un escrito por un medio que permita dejar constancia de la solicitud de baja del operador: fax, burofax o por correo postal con acuse de recibo.
- **Derecho a que los operadores no den de alta a los usuarios sin su consentimiento (slamming)**. Cuando un usuario detecte que se le ha dado de alta sin su consentimiento, puede presentar una reclamación siendo por cuenta del operador la carga de la prueba para demostrar que es el usuario quien se ha dado de alta.

Si no puede demostrarlo, el operador debe anular todas las facturas que haya emitido y, además, devolver el dinero que el usuario, en su caso, le hubiera abonado. Asimismo, deberá asumir el operador todos los gastos que el usuario deba abonar para volver a su operador de origen.

Derecho de transparencia en las relaciones entre operadores y usuarios de las TIC.

- **Derecho a obtener información del contenido mínimo de los contratos** en la página web, en el teléfono de atención al público y por escrito, sin coste adicional alguno, si lo solicita el consumidor, ya sea persona física u otro usuario final (art. 12.1 RD 899/2009).
- **Derecho a que se le facilite el nombre o razón social y el domicilio** de la sede o establecimiento principal del operador (art. 12.2 RD 899/2009).
- **Derecho a que se facilite información sobre una serie de aspectos del servicio que ofertan**, tales como descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo que se incluye en las distintas cuotas; tarifas generales, especiales y moduladas; tipos de servicios de mantenimiento ofrecidas, etc. (art. 12.2 RD 899/2009).

- **Derecho a que se publique información detallada «comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios** que presten, tanto de la ofertada como de la efectivamente conseguida. Esta información tendrá que constar en la página de Internet del operador. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales” (art.14 RD 899/2009).

Facturación.

- **Derecho a que las facturas que presenten los operadores por los cargos en los que se haya incurrido contengan, debidamente diferenciados,** los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se presten (art. 21 RD 899/2009).
- **Derecho a recibir facturas detalladas** con el desglose que se establezca normativamente (arts.21.II y 22 RD 899/2009), o no desglosadas si así lo solicita el abonado a los operadores (art. 66 R.D. 424/2005).
- **Derecho a elegir medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico** comercial (art. 25 RD 899/2009).
- **Derecho a recibir en las facturas periódicas que remitan a sus abonados, las siguientes informaciones:**
 - El número telefónico de atención al cliente del operador, precio de las llamadas telefónicas a dicho número y el nombre de su página de Internet.
 - El número telefónico de atención al usuario de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el precio de las llamadas telefónicas a dicho número y el nombre de su página de Internet.
 - Los operadores adheridos al Sistema Arbitral de Consumo deberán indicar, además, el nombre de la página web del Instituto Nacional del Consumo en la que se puede acceder a las direcciones de las distintas Juntas Arbitrales de Consumo y el número de teléfono de la Oficina de información y atención al ciudadano del Ministerio de Sanidad y Consumo, así como el precio de las llamadas al mismo.
 - En las facturas que remitan a sus abonados, deberán informar, con periodicidad al menos semestral, sobre sus derechos, conforme al modelo que figura en el anexo de la Orden citada.
- **Derecho a que se facture únicamente por unidades de tiempo efectivamente consumido.** A estos efectos, se considera cláusula abusiva cualquier estipulación que prevea el redondeo al alza en el tiempo consumido (art. 87.5 Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

Desconexión.

- **Derecho de desconexión de determinados servicios.** Los abonados tienen derecho a «la desconexión de determinados servicios, entre los que se incluirá, al menos, el de llamadas internacionales y el de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional» (art. 24 RD 899/2009).
 - La petición debe ser atendida en el plazo de 10 días desde la recepción de la comunicación del abonado y, si en este plazo no se produce la desconexión solicitada por causas no imputables al abonado, serán a cargo del operador los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita (art. 24.2 RD 899/2009).

Cambio de operador.

- **Derecho a cambiar de operador del servicio** (art. 10 RD 899/2009).
- **Derecho a la preasignación del número de la línea fija cuando el usuario decide cambiar de operador.**
- **Derecho a conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados (portabilidad)** en los términos establecidos en la norma (art.10.2 RD 899/2009). Si se trata de un cambio de domicilio, la consolidación del número está condicionada a que el nuevo domicilio pertenezca al ámbito de la central telefónica del antiguo domicilio. En caso contrario, no existe obligación de que el operador tenga que conservar el mismo número de teléfono.

Interrupciones y suspensiones del servicio.

- **Derecho a la indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico** disponible al público (art. 15 R.D. 899/2009).
 - Como excepciones a esta obligación, se contemplan las interrupciones por causas de fuerza mayor, en las que el operador se limitará a compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.
 - No procederá esa indemnización cuando esa interrupción temporal venga motivada por incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales.

- **Derechos de los abonados con motivo de las suspensiones temporales del servicio telefónico por impago** (arts. 19 y 20 R.D. 899/2009):
 - **Derecho a que, con carácter previo, se avise al abonado de que se va a proceder a la suspensión temporal.**
 - **Derecho a que si el impago se refiere al cargo de determinados servicios**, como los de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores (por ejemplo, servicios de tarificación adicional), **la suspensión únicamente tendría lugar respecto de tales servicios.**
 - **Derecho a que durante la suspensión temporal se mantenga el servicio, en todo caso, para todas las llamadas entrantes** (excepto las de cobro revertido) **y las llamadas salientes de urgencias.**
 - **Derecho del abonado a solicitar a propia iniciativa la suspensión temporal del servicio durante un periodo determinado de tiempo.**
 - **Derecho del abonado al previo aviso antes de la interrupción definitiva**, que se podría llevar a cabo si el retraso en el pago de la factura del servicio telefónico fuera por un periodo superior a tres meses o hubiera dado lugar, en dos o más ocasiones, a la suspensión temporal del servicio.

Otros derechos.

- **Derecho a acceder gratuitamente a los servicios de emergencia** a través del número 112.
- **Derecho de los abonados** del servicio telefónico disponible al público desde una instalación fija a que los operadores únicamente les exijan la constitución de un **depósito de garantía en los supuestos contemplados en la norma** (art. 6 R.D. 899/2009)
- **Derecho de los abonados y usuarios finales a presentar quejas o reclamaciones** con motivo de la prestación de servicios de los operadores de las TIC. (art. 27 R.D. 899/2009).

Información relevante en los contratos.

Real Decreto 899/2009

- a) El nombre o razón social del operador y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
- b) El teléfono de atención al cliente.
- c) Las características del servicio ofrecido, con indicación del plazo de la conexión inicial, la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato, con la indicación de qué conceptos se incluyen respectivamente en la cuota de abono y, en su caso, en otras cuotas. Asimismo, figurará el derecho de desconexión, en su caso, y su modo de ejercicio, en los supuestos del artículo 113.
- d) Los niveles individuales de calidad de servicio que el operador se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento dé derecho a exigir una indemnización, así como su método de cálculo. A tales efectos, los operadores deberán utilizar los parámetros y métodos de medida que, en su caso, determine el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- e) Precios y otras condiciones económicas de los servicios. Esta información comprenderá los datos relativos a los precios y tarifas que se aplican y las modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables.
- f) Período contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación.
- g) Política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así el método de determinación de su importe.
- h) Tipos de servicio de mantenimiento ofrecido.
- i) Procedimientos de resolución de litigios de entre los previstos en el artículo 104, con inclusión, en su caso, de los que haya creado el propio operador.
- j) Causas y formas de extinción y renovación del contrato de abono. El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente, por voluntad del abonado, comunicándolo previamente al prestador del servicio con una antelación mínima de 15 días naturales al momento en que ha de surtir efectos.
- k) Dirección de la oficina comercial del operador, dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente a que se refiere el apartado 1 del artículo anterior, teléfonos propios del operador y, en su caso, página web, a efectos de la presentación de quejas, reclamaciones y peticiones por parte del abonado, especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales, que permita la presentación de las mismas y su acreditación.
- l) Reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- m) Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos.
- n) Información al cliente en los supuestos y con el contenido exigido por las disposiciones del capítulo I del título V de este reglamento, cuando proceda.

Normativa Relevante

NORMATIVA RELEVANTE

- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.
- Ley 32/2003, de 3 Noviembre, General de Telecomunicaciones.
- Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de firma electrónica.
- Ley 10/2005, de 14 de Junio, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Televisión Digital Terrestre, de Liberalización de la Televisión por Cable y de Fomento del Pluralismo.
- Ley 44/2006, de 29 de Diciembre, de mejora de la protección de los Consumidores y Usuarios.
- Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 56/2007, de 28 de Diciembre, de medidas de impulso de la Sociedad de la Información.
- Real Decreto-Ley 1/1998, de 27 de Febrero, sobre infraestructuras comunes en los edificios para el acceso a los servicios de telecomunicación.
- Real Decreto 1554/2004, de 25 de junio, por el que se desarrolla la estructura básica del Ministerio de Industria.
- Real Decreto 424/2005, de 15 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.
- Real Decreto 944/2005, de 29 de Julio, por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre.
- Real Decreto 1494/2007, de 12 de Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las Condiciones Básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relativos con la Sociedad de la Información y Medios de Comunicación Social.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1768/2007, de 28 de Diciembre, por el que se modifica el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de Abril.

- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.
- 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.
- Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, sobre los derechos de los usuarios y los servicios de tarificación adicional del título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones, modificada por la Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio.
- Orden CTE/1296/2003, de 14 de mayo, por la que se desarrolla el Reglamento regularizador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en el interior de los edificios y la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones aprobadas por el Real Decreto 401/2003, de 4 de abril.
- Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, que modifica la Orden PRE/361/2002, sobre derechos de los usuarios y los servicios de tarificación adicional.
- Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.
- Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se 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 ().
- Resolución de 15 de septiembre de 2004, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional.
- Circular 1/2004, de 27 de mayo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador.

Conclusiones

1. La insatisfacción de los ciudadanos en su relación con los operadores de telecomunicaciones ha hecho del sector de las telecomunicaciones el principal destinatario de sus reclamaciones.
2. El volumen de reclamaciones puede provocar, si es que no lo ha hecho ya, el colapso de los sistemas habilitados para su tramitación, singularmente el Sistema Arbitral de Consumo y la Oficina de Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones.
3. La creación de la Oficina de Atención al Usuario representa un importante paso adelante en la salvaguarda de los derechos de los usuarios ante la falta de adhesión de algunos operadores al Sistema Arbitral de Consumo y la existencia de limitaciones que plantean en su modelo de adhesión, que provoca la exclusión del tratamiento de no pocas materias.
4. No resulta fácil valorar la oportunidad de que los operadores puedan limitar su adhesión al sistema arbitral, tanto desde el punto de vista territorial como material, porque si bien las mismas suponen una merma del valor añadido que aporta el sistema, no es menos cierto que el abandono de estas empresas supondría una merma mayor. Por otra parte, no es posible establecer un rechazo frontal y uniforme a todas las limitaciones, ya que algunas de ellas pueden tener plena justificación.
5. El sistema arbitral deberá incorporar más valor ante los ciudadanos a las empresas que en el participan, reforzando su prestigio por la adhesión y por su buen funcionamiento, evitando plazos de solución demasiado prolongados.
6. El arbitraje electrónico debe convertirse en una realidad cuanto antes, ya que permitirá una tramitación más ágil y menos costosa de las reclamaciones.
7. El porcentaje de reclamaciones que reúnen las altas, bajas y los cambios de operadores a través de la portabilidad o sistemas de liberación de línea, demuestran que una gran parte de los problemas se concentran en los aspectos contractuales y, por consiguiente, en elementos esenciales de la competencia.
8. Las causas de reclamación señaladas anteriormente muestran claramente que una liberalización impulsada desde la desregulación de derechos es insegura para los ciudadanos y altera gravemente la competencia. De ahí que buena parte del colapso de los sistemas de reclamación tengan que ver con la propia regulación, lo que en última instancia significa que la defensa de los usuarios y consumidores tiene que formar parte de una competencia digna de tal nombre, situando a los ciudadanos en el centro del sistema.

2010



**Unión de
Consumidores
de España-UCE**



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL
E IGUALDAD



INC
INSTITUTO
NACIONAL
DEL CONSUMO

El presente proyecto ha sido subvencionado por el **Ministerio de Sanidad y Política Social e Igualdad / Instituto Nacional del Consumo**, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de la **Unión de Consumidores de España**.