

ANEXO REAL DECRETO 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de telecomunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios

Introducción:

El contenido principal de este Reglamento, será el desarrollo del título III y del capítulo I del Título II, donde se desarrollan aspectos tales como el contenido de los contratos entre los usuarios finales y los operadores, el derecho de desconexión de determinados servicios, el derecho a indemnización por la interrupción del servicio o el procedimiento de suspensión o interrupción de aquél ante situaciones de impago por los abonados.

Este Reglamento, además complementa la transposición de las Directivas comunitarias que conforman el marco regulador de las comunicaciones electrónicas.

Aspectos relativos al acceso: Tipos de servicios Modalidades y medios de acceso:

Los derechos de un abonado a través del sistema prepago son los mismos que los de cualquier otro abonado, excepto aquellos que se deriven de la modalidad prepago. A los abonados prepago se aplicarán las condiciones generales que el operador haya comunicado a la Administración. Como cualquier otro usuario puede solicitar gratuitamente al operador una copia del contrato de abono.

Como servicio universal, debe estar garantizado para todos los usuarios finales con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un aprecio asequible, una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija y acceder a la prestación del servicio telefónica disponible al público, entre otras deberán ofrecer la posibilidad de establecer comunicaciones de datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet, siempre que sus peticiones se consideren razonables , en los términos del art.29.

Aspectos relacionados con la calidad del servicio: información, publicidad, contratación, facturación:

Contenido mínimo de los Contratos:

- **Nombre o razón social** del operador.
- **Teléfono de atención al cliente**, que no podrá tener un coste adicional al de una llamada telefónica, **dirección** de la Oficina Comercial del operador, dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, teléfonos propios del operador y en su caso, **página Web**, a efectos de presentación de quejas, reclamaciones y peticiones por parte del abonado.
- **Características del servicio ofrecido**, plazo para la conexión inicial, prestaciones incluidas, conceptos incluidos en la cuota de abono y otras cuotas, precios y condiciones económicas tipo de mantenimiento ofrecido

- **Niveles de calidad de servicio** que el operador se compromete a ofrecer y supuestos en que su incumplimiento da derecho a una indemnización.
- El **periodo contractual** indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y renovación.
- **Causas y formas de extinción del contrato.** El abonado tiene siempre el derecho a darse de baja con el operador, con un preaviso de 15 días.
- Derecho a elegir **medio de pago** entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- **Derecho a la desconexión de determinados servicios** y cómo ejecutarlo. Se incluirá al menos el de llamadas internacionales y el de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional.
- Derecho a **indemnización por la interrupción temporal del servicio.** El contrato de abono del servicio telefónico deberá recoger los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a este Derecho.
- Información referida al **tratamiento que se va a dar a los datos de carácter personal** del cliente.
- Los mecanismos de **resolución de litigios**, incluyendo no solo los legalmente establecidos, sino también los creados por el propio operador.
- Cualquier propuesta de **modificación de las condiciones** contractuales, deberá ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un mes, y se deberá informar de que en caso de que el abonado no acepte las nuevas condiciones podrá resolver el contrato anticipadamente sin penalización ninguna.

Las facturas deberán contener de forma obligatoria y diferenciada, los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan, así como a obtener previa solicitud facturas independientes para los servicios de tarificación adicional. Asimismo se tiene derecho a obtener facturación detallada con el desglose que se establece en la orden 912/2006, sin perjuicio del derecho de los abonados a no recibir facturas desglosadas

Aspectos relacionados con la contratación: procedimientos y requisitos para darse de alta y de baja:

Las operadoras de telefonía móvil atenderán la solicitud de alta en la línea en el plazo estipulado en el contrato. Si exceden de dicho plazo, deberán compensar a la persona solicitante mediante la indemnización que conste en el mismo. Los derechos de la persona usuaria del sistema prepago son básicamente los mismos, siendo de aplicación las condiciones generales que la operadora haya comunicado a la Administración. En cuanto a Internet, si bien el acceso funcional a Internet es universal, no lo es necesariamente mediante banda ancha.

Los contratos deben precisar las causas y formas de extinción y renovación del contrato de abono. El mismo se extinguirá por la 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.

La persona abonada podrá resolver el contrato a través del teléfono de atención, dirección electrónica, dirección postal de la oficina comercial y del departamento de atención al cliente. Si la comunicación se hace telefónicamente la operadora debe asignar un número de referencia que permita verificar el día de la solicitud de baja y la constancia de la gestión. (art 104.1)

En caso de que la Resolución se base en un previo incumplimiento de contrato por el operador, los efectos serán inmediatos, sin necesidad de esperar el plazo de 15 días, teniendo que interponer la oportuna reclamación (art.105.4)

Aspectos relacionados con la suspensión o interrupción de los servicios:

Las operadoras de telefonía móvil abonarán a las personas usuarias indemnización por interrupción del servicio telefónico, cuyo importe será la mayor de estas cantidades:

- Promedio del importe facturado por todos los servicios afectados los últimos tres meses prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.
- Cinco meses la cuota mensual prorrateada por el tiempo de la interrupción.

Si la mayor de estas cantidades supera un euro, la operadora devolverá el importe automáticamente en la siguiente factura.

No habrá indemnización, en caso de incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales, especialmente en caso de fraude o mora, por los daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, así como por incumplimiento del código de conducta por parte de un usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

Aspectos relacionados con la atención al cliente y el servicio postventa:

Los operadores deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes. Este servicio de atención al cliente, de carácter gratuito, deberá prestarse de manera que el consumidor tenga constancia, en cualquier caso, de la reclamación, queja o petición efectuada, estando obligado el operador a comunicar al abonado el número de referencia dado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el usuario.

No obstante mediante orden ministerial podrá establecerse en función del número de trabajadores del operador o de su volumen de negocio, la exención de la obligación de disponer del departamento o servicio especializado, siempre y cuando el contrato contenga una dirección de la oficina comercial del operador, teléfonos propios del operador y 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.

Aspectos relacionados con el secreto de las comunicaciones y la protección de datos personales.

Este Reglamento garantiza el secreto de las comunicaciones, incorporando el procedimiento para las interceptaciones legales de las comunicaciones que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal en la Ley Orgánica 2/2002, de 6 de mayo, reguladora del control judicial previo del Centro Nacional de Inteligencia, y otras normas con rango de ley orgánica, pueda ordenar la autoridad judicial. También se establecen los requisitos técnicos y operacionales para que tales requerimientos judiciales sean convenientemente

atendidos por los operadores de comunicaciones electrónicas.

El **art. 69** regula, las llamadas no solicitadas para fines de venta directa y a este respecto hemos de saber que en el caso de recibir llamadas o mensajes automáticos, es decir, en los que no existe la intervención física de una persona, se requiere consentimiento previo por parte del abonado para que se realicen (fax, SMS). Ahora bien, las llamadas en las que interviene una persona son legales a menos que el abonado haya manifestado su deseo expreso de no recibirlas. Así mismo, aunque el abonado haya decidido no figurar en la guía telefónica, sí puede dar su consentimiento para recibir este tipo de llamadas.

Disposición transitoria novena. Disposiciones relativas a la prestación de las facilidades de identificación de la línea de origen o de la línea conectada: Si la persona abonada no desea mostrar su número cuando realiza llamadas, debe comunicarlo a su operadora o marcar el prefijo 067 antes del número destinatario de la llamada. Asimismo, existe la posibilidad de contratar un servicio que permite rechazar las llamadas sin identificar.

Aspectos relacionados con las reclamaciones. Medios y procedimientos para resolución de conflictos:

1. Aspectos Relacionados con las Reclamaciones: Procedimiento:

En primera instancia el usuario deberá dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente de su operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. En el caso de una reclamación de facturación, desde la fecha de recepción de la factura.

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones por vía telefónica, a través de internet, por correo postal, o directamente en las oficinas comerciales del operador. En todos los contratos deberá figurar el teléfono de atención al público, la dirección electrónica y la página web del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente.

Cuando los usuarios presenten la reclamación, el operador está obligado a facilitarle un número de referencia que permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma.

Cuando la reclamación se presente por vía telefónica, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación .

Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, podrá acudir a las siguientes vías:

Juntas Arbitrales de Consumo:

Se trata de un procedimiento para usuarios finales que sean personas físicas. Es rápido, sencillo, gratuito y voluntario para las partes, que posee formativa reguladora propia. Puede acudir a ellas tanto si se tiene conocimiento de que el operador se encuentra

previamente sometido a las Juntas Arbitrales como si no, aunque lo más probable es que si no lo estaba previamente tampoco se someta en esta ocasión.

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

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante la SETSI en el supuesto de que el operador no se someta a las Juntas Arbitrales o si se desea acudir directamente, sin reclamar previamente ante dichas Juntas. Los usuarios finales que sean empresas acudirán directamente a la SETSI.

Para presentar una reclamación ante la SETSI es preciso que el usuario haya reclamado previamente ante su operador.

El plazo para acudir a esta vía es de tres meses contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes que tiene para responder.

Si se trata de una persona física que ha acudido a las Juntas Arbitrales en el plazo de estos tres meses y el operador se niega a someterse a ellas, con dicha negativa se vuelve a abrir el plazo de tres meses para reclamar ante la SETSI

La SETSI tramitará y resolverá las reclamaciones sobre los derechos específicos de los usuarios de telecomunicaciones.

Una vez realizados los trámites oportunos, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, dictará resolución sobre la cuestión planteada. Cuando sea favorable al usuario, podrá incluir la restitución de derechos vulnerados o la obligación de devolución de cantidades indebidamente cobradas.

La Secretaría tiene un plazo para resolver de seis meses, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella.

Esta resolución agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.