

RESUMEN ESTUDIO DOCUMENTAL LEGISLATIVO (MOVINT2)

- ✓ Se deberá defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de comunicaciones electrónicas en adecuadas condiciones de elección, precio y calidad.
- ✓ Bajo el mencionado concepto de Servicio Universal se deberá garantizar que todos los usuarios finales puedan obtener una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija y acceder a la prestación del servicio telefónico disponible al público. La conexión debe ofrecer al usuario final la posibilidad de efectuar y recibir llamadas telefónicas y permitir comunicaciones de fax y datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet. (El proporcionado por pares de cobre y módem para banda local. Definición que excluye la tecnología ADSL).
- ✓ El contenido mínimo de los contratos: Nombre o razón social del operador, teléfono, dirección, página Web, dirección postal de la oficina comercial y del departamento de atención al cliente, características del servicio, niveles de calidad del servicio, periodo contractual, causas y formas de extinción del contrato, medio de pago, derecho a desconexión de determinados servicios (Llamadas Internacionales, Tarificación Adicional), la indemnización por la interrupción temporal del servicio, información sobre el tratamiento de los datos de carácter personal, mecanismos de resolución de litigios.

Cualquier modificación de contrato tiene que ser anunciada con un mes de antelación y en caso de no aceptación, cabe darse de baja sin penalización.

- ✓ Las operadoras de telefonía móvil deben atender la solicitud de alta en la línea en el plazo estipulado en el contrato, si se excede se debe compensar al usuario con la indemnización fijada en el contrato.

Aunque la contratación sea telefónica se tiene derecho a solicitar a través del Departamento de Atención al Cliente un contrato escrito en el que figuren las condiciones.

- ✓ Prohibición del redondeo de precios, debiendo facturar por unidades de tiempo efectivamente consumidas. Para los servicios de telefonía la unidad tipo será el segundo.
- ✓ Los usuarios finales del servicio telefónico tendrán derecho a obtener facturación detallada, sin perjuicio del derecho de los abonados a no recibir facturas desglosadas, siendo el nivel básico de detalle el siguiente:
 - Periodo de facturación.
 - Cuota mensual fija.
 - Otros cargos mensuales fijos.
 - Cualquier cuota fija no recurrente.
 - Detalle de todas las comunicaciones facturadas (excluidas las metropolitanas, las de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos de euro/minuto o las de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos de euro/ llamada) con el número llamado, fecha, hora, duración de la llamada, tarifa aplicada y coste total de la llamada. Las llamadas de carácter gratuito no figurarán en la factura.

- Datos agregados por grupos: metropolitanas, nacionales, internacionales, móvil, tarificación adicional, debiendo incluir el número de llamadas efectuadas, el número total de minutos y el coste total de cada grupo.
 - Total facturado.
 - Total IVA o impuesto equivalente que le sea de aplicación.
 - Importe total de factura, impuestos incluidos.
- ✓ Los usuarios que deseen llamar a números de tarificación adicional, deberán solicitarlo expresamente a su operador de acceso, siendo los códigos de acceso el 803 para adultos, 806 para servicios de ocio y entretenimiento, 807 servicios profesionales y 907 para servicios prestados a través de Internet, teniendo derecho a la desconexión de los citados códigos. El plazo para la desconexión será de 10 días.

El operador está obligado a desglosar en la factura el importe correspondiente al servicio telefónico y el del servicio de tarificación adicional, siendo éstas facturadas por el operador telefónico con el que el abonado tenga contratada la línea telefónica, salvo los casos de selección de operador, que facturará el operador con el que se haya seleccionado el servicio.

Los usuarios deben estar informados del coste de la llamada, de la edad para la que es recomendado el servicio, del tipo de servicio y de la identidad del responsable de la prestación del servicio.

La duración máxima de la llamada será de 30 minutos, tras los cuales el operador ha de cortar la comunicación.

- ✓ Si no está de acuerdo con la factura correspondiente a las llamadas de tarificación adicional o relativa a Internet y opta por no pagarla previa reclamación, el operador no puede suspender el servicio telefónico, sólo cortar el acceso a los números de tarificación adicional o a Internet.
- ✓ En caso de Interrupción temporal del servicio, el operador deberá indemnizar:
- a) En caso del servicio telefónico, en función del tiempo en que la línea estuvo interrumpida y de la media del consumo de los últimos tres meses.
 - b) En caso del servicio de acceso a Internet, prorrateando la cuota mensual por el tiempo que estuvo interrumpido.
- ✓ El abonado tiene siempre el derecho a darse de baja, con un preaviso de 15 días. En caso de incumplimiento de contrato no hay necesidad de esperar el plazo de 15 días, teniendo que interponer la oportuna reclamación.
- ✓ Los Operadores deben disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, de carácter gratuito. Están obligados a informar al usuario del derecho a solicitar un documento que acredite su reclamación y que le será remitido en el plazo de 10 días desde su solicitud.
- ✓ En procesos de cambio de operador, si el usuario se queda sin servicio, se considerará responsable al nuevo operador, sin que pueda alegar dificultades técnicas.

En caso de que el usuario haya facultado al nuevo operador a que tramite el cambio y el operador de origen continúe facturando, el nuevo

operador deberá soportar el coste de las facturas. En caso contrario, será el usuario el que deba soportarlo.

Los operadores no podrán denegar a un usuario la portabilidad (mantenimiento del número telefónico) por la existencia de cualquier tipo de deuda o impago.

Plazo para realizar la portabilidad: el tiempo máximo para completar un cambio sin incidencias queda reducido a cinco días hábiles desde que el usuario firma la solicitud

- ✓ En caso de *slamming* (cambio de compañía de telecomunicaciones sin autorización del cliente, utilizando técnicas fraudulentas), si se produce una reclamación corresponderá al operador demostrar que el usuario se ha dado de alta.
- ✓ Está prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico que no hubieran sido solicitadas expresamente.
- ✓ Todas las empresas que comercialicen en Internet deben dar a conocer sus datos de ubicación física, de la actividad comercial, del sistema de atención al cliente e información relativa a la protección de datos personales.

Se requiere consentimiento previo por parte del abonado para el tratamiento de sus datos. Todo consumidor tendrá derecho a conocer la existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal; de la finalidad de la recogida de éstos y de los destinatarios de la información; de la identidad y dirección del responsable del tratamiento o en su caso de su representante; de la posibilidad y el mecanismo para ejercitar los derechos de acceso, rectificación y oposición; de las cesiones y en su caso los cesionarios a que se vayan a someter los datos personales; del carácter obligatorio o facultativo de su respuesta a las preguntas que les sean planteadas; de las consecuencias de la obtención de los datos o de la negativa a suministrarlos.

- ✓ En la compra a través de Internet, el prestador de servicios o vendedor, deberá indicar en su página Web su nombre, datos de contacto, número de identificación fiscal que corresponda y deberá informar de los distintos trámites a seguir para celebrar el contrato; los medios de los que dispone para corregir errores en la introducción de datos y la lengua o lenguas en las que se podrá formalizar el contrato. Asimismo, una vez aceptada la oferta por el consumidor, el profesional está obligado a confirmar la recepción de la aceptación.
- ✓ Los operadores deberán incluir en sus facturas los números de teléfono de información, coste y página de Internet de Atención al cliente del operador y de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Además de informar, con periodicidad al menos semestral, de los derechos del abonado.

Los operadores adheridos al Sistema Arbitral de Consumo deberán indicar también la página Web del Instituto Nacional del Consumo en la que se puede acceder a las direcciones de las distintas Juntas Arbitrales de Consumo, así como el número y coste de la llamada a la Oficina de información y atención al ciudadano del Ministerio de Sanidad y Consumo.