

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

- 1) 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, como uno de los principios y objetivos de esta Ley.
- 2) Bajo el mencionado concepto de **servicio universal** se deberá garantizar, en los términos y condiciones que reglamentariamente se determinen por el Gobierno: a) 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, siempre que sus solicitudes se consideren razonables en los términos que reglamentariamente se determinen. 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**.
- 3) Se amplian los derechos de los usuarios de Telecomunicaciones, estableciéndose que deberá regularse por Real Decreto:
 - El contenido mínimo de los contratos
 - Derecho a la desconexión de determinados servicios, previa solicitud del usuario.
 - Los derechos de información que deberá ser veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada, debiendo incluir el derecho a recibir información sobre la calidad de los servicios.
 - Derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización, cuando se notifiquen propuestas de modificación de las condiciones contractuales.
 - Derecho a compensación por interrupción del servicio.
- 4) Los Operadores deben disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, de carácter gratuito.
- 5) Se deberá garantizar el secreto de las comunicaciones y la protección de los datos de carácter personal.
- 6) Los consumidores que sean personas físicas u otros usuarios finales podrán someter las controversias al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo, y en caso de no sometimiento el Ministerio de Ciencia y Tecnología competente en materia de protección de los usuarios, establecerá Reglamentariamente un procedimiento conforme al cual los usuarios finales podrán someter dichas controversias.
- 7) Se han endurecido las medidas disciplinarias mediante un régimen sancionador cuya aplicación será muy estricta.