

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.

- 1) El contenido principal de este Reglamento, será el desarrollo del título III y el capítulo I del Título II, de la Ley 32/2003.
- 2) Se desarrolla el contenido mínimo de los contratos (nombre o razón social de operador, teléfono, dirección, página web, 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).
- 3) El incumplimiento sobre los niveles de calidad del servicio, da derecho a indemnización.
- 4) El abonado tiene siempre el derecho a darse de baja, con un preaviso de 15 días. En caso de incumplimiento no hay necesidad de esperar el plazo de 15 días, teniendo que interponer la oportuna reclamación.
- 5) Cualquier modificación de contrato tiene que ser comunicada con una antelación de un mes, y en caso de no aceptación, cabe la baja sin penalización.
- 6) Las facturas deberán contener de forma obligatoria y diferenciada, los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan, teniendo derecho a obtener, previa solicitud facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.
- 7) El acceso funcional a Internet es universal, pero no lo es necesariamente mediante banda ancha.
- 8) Tengo derecho a que mi número salga en la guía telefónica, pero no es obligatorio aparecer.
- 9) En cuanto al procedimiento de solución de conflictos, en primera instancia dirigirse al departamento de atención al cliente del operador y si en plazo de un mes el usuario no obtiene respuesta o es insatisfactoria podrá dirigirse a las Juntas Arbitrales de Consumo o Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), en su caso.
- 10) 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.
- 11) Los Operadores deben disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, de carácter gratuito, y el consumidor deberá tener constancia de su reclamación a través de un número de referencia dado a su reclamación.