

2008

A photograph showing the silhouettes of several people in business attire shaking hands, set against a light blue background with a faint world map. The image is framed within a circular graphic element.

GUÍA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS
DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y DE LA COMUNICACIÓN (T.I.C.)

2008

GUÍA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS
DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
Y DE LA COMUNICACIÓN (T.I.C.)

2.º Edición

Tirada: 10.000 ejemplares

Se autoriza la reproducción y utilización de este contenido siempre que se cite la fuente y la dirección de nuestra página de internet.

Edita: DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ
Calle Reyes Católicos, 21
41001 Sevilla
Teléfono 954 21 21 21 - Fax 954 21 44 97
<http://www.defensor-and.es>
correo electrónico: defensor@defensor-and.es

ISBN: 978-84-92576-00-5

Depósito Legal:

Diseño y Maquetación: Rasero Comunicación - rasero.net

Impresión: 4Tintas



1.	PRESENTACIÓN	7
2.	DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN	11
2. 1.	Derechos derivados de las obligaciones de servicio universal	12
2. 2.	Derechos de los usuarios no comprendidos en el concepto de servicio universal	15
2. 2. 1.	Contratación	15
2. 2. 2.	Derecho de transparencia en las relaciones entre operadores y usuarios de las TIC	18
2. 2. 3.	Facturación	19
2. 2. 4.	Desconexión	21
2. 2. 5.	Cambio de operador	22
2. 2. 6.	Interrupciones y suspensiones del servicio	23
2. 2. 7.	Otros derechos	25
2. 3.	Derechos relacionados con la prestación de servicios de la Sociedad de la Información y con el comercio electrónico	26
2. 4.	Derechos relacionados con la protección y tutela de datos personales de los usuarios de las TIC	29
2. 5.	Derechos relacionados con la prestación de servicio de los operadores móviles virtuales	30
2. 6.	Derechos relacionados con las Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones (ICT)	31
2. 7.	Derechos relacionados con la Televisión Digital Terrestre (TDT)	33
2. 8.	Derecho de la ciudadanía al relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos	34

3.	PROCEDIMIENTOS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS TIC	37
3. 1.	Vías procedimentales que pueden utilizar los usuarios o abonados de las TIC para la defensa de sus derechos e intereses legítimos	38
3. 1. 1.	Reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente del operador	38
3. 1. 2.	Procedimientos de tramitación de reclamaciones y quejas	40
3. 1. 2. 1.	Sistema Arbitral de Consumo	40
3. 1. 2. 2.	Procedimiento de reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)	42
3. 1. 2. 3.	Procedimiento para la presentación de denuncias sobre servicios de tarificación adicional (números 803, 806, 807 y 907)	46
3. 1. 2. 4.	Procedimiento de defensa de los derechos reconocidos en la LAECSP	48
3. 2.	La mediación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor	50
3. 3.	La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz	50
4.	NORMATIVA RELEVANTE	53
5.	DIRECCIONES Y ENLACES DE INTERÉS	59
5. 1.	Administración General del Estado	60
5. 2.	Junta de Andalucía	60
5. 3.	Comisionados Parlamentarios	60
5. 4.	Asociaciones de Consumidores y Usuarios	61



Con esta segunda edición de la Guía de los Derechos de los Usuarios de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) queremos ofrecer una visión actualizada, ya que hemos incorporado el contenido de nuevas normas que han entrado en vigor con posterioridad a la primera publicación de esta Guía y, al mismo tiempo, hemos ampliado algunos de sus contenidos por entender que podría ser de interés para los usuarios de las TIC.

Y es que, tal y como manifestábamos en la presentación de la primera edición, la presencia en nuestros quehaceres diarios de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y la convergencia entre ellas, constituye un hecho irreversible y va a condicionar, en un futuro próximo -de hecho ya lo está haciendo-, nuestra vida personal y familiar y las relaciones con nuestro entorno social, económico y, desde luego, con los poderes públicos.

El uso de las TIC, dado su carácter transversal, está presente, cada vez más, en todas las esferas de la vida social: educación, cultura, sanidad, bienestar social, comercio, finanzas, ocio, etc.

Prueba de la trascendencia que tienen estas nuevas tecnologías es que el nuevo

Estatuto de Autonomía para Andalucía (Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía), en sus arts. 34 y 37.15, reconoce el derecho de la ciudadanía al acceso a estas tecnologías y a la participación en la sociedad de la información y del conocimiento, para cuyo fin los poderes públicos se comprometen a impulsar la formación y el fomento de la utilización de infraestructuras tecnológicas.

Por su parte, la Ley 32/2003, de 3 Noviembre, General de Telecomunicaciones, en su art. 22.1 establece como obligaciones de servicio público, entre otras, la conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija, que debe ofrecer al usuario la posibilidad de efectuar y recibir llamadas telefónicas, permitir comunicaciones de fax y datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet.

A la vista de ello, la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz ha querido poner a disposición de la ciudadanía esta breve guía de los derechos de los usuarios de las tecnologías de la información y de la comunicación, a la que hemos incorporado una sucinta relación de normas que, a nuestro juicio, poseen una especial relevancia en este ámbito, así como unas direcciones que, creemos, pueden ofrecer una información útil a los usuarios y abonados de las empresas prestadoras de los servicios.

La información facilitada en esta Guía posee un mero objetivo orientador, por lo que no originará derechos ni expectativa de derecho de los interesados o de terceras personas o de la Administración. Sin perjuicio de ello, creemos que la ciudadanía puede encontrar en estas páginas una información útil para la defensa de sus derechos e intereses legítimos en el sector de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC).

Por ello, ni pretendemos realizar un catálogo cerrado de los derechos derivados del uso de las TIC, ni informar pormenorizadamente sobre la resolución de la infinidad de problemas y las interrelaciones

que se pueden producir entre ellos con motivo del uso de estas tecnologías. Ello, además de ser extraordinariamente complejo, desbordaría el objetivo y extensión de esta guía. *Se trata de ofrecer a una ciudadanía, cada vez más usuaria de estas tecnologías, una pequeña publicación, de fácil consulta, que permita dar respuesta a muchas de las dudas que les plantea un ámbito que ya forma parte inseparable de nuestra forma de vida.*

Finalmente, queremos reiterar, ahora en esta segunda edición, nuestro agradecimiento por la colaboración que, en la primera edición de esta Guía, prestaron a esta Institución el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación de Andalucía Occidental y Ceuta y a la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones (adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio), al habernos hecho llegar sus aportaciones y sugerencias que, creemos, han servido para enriquecer su contenido.

En fin, al mismo tiempo que presentamos esta Guía, *queremos anunciar que tenemos previsto iniciar con ella una nueva colección de publicaciones cuyo objetivo es ofrecer manuales en los que se recojan los derechos de la ciudadanía en relación con los distintos ámbitos sociales, económicos, educativos, etc., que les afecten, o en los que deben desenvolverse amplios sectores de la ciudadanía.* En este sentido, en breves fechas se presentará una Guía de los Derechos de la Ciudadanía relacionados con la protección de datos de carácter personal.

Esta Institución desea que estas Guías que, además, podrán ser consultadas desde nuestra página web, sean útiles para la defensa de los derechos e intereses legítimos de una ciudadanía que cada vez va a estar más necesitada del uso de las TIC para desenvolverse en sus quehaceres cotidianos.

*José Chamizo de la Rubia
Defensor del Pueblo Andaluz*

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN

Los derechos que a continuación incluimos, los hemos contemplado, en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas en lo que concierne al servicio universal, del que se derivan las obligaciones ya mencionadas en la presentación de esta Guía. Es importante recordar que el servicio universal viene delimitado, en la normativa reguladora, como el cómputo de «servicios cuya prestación se garantiza para todos los usuarios finales con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible» (art.22.1 de la Ley 32/2003, de 3 de Noviembre)¹.

Estos derechos vienen definidos básicamente en la Ley 32/2003, de 3 de Noviembre, General de Telecomunicaciones y en el 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.

No obstante ello, hemos creído de interés incluir también otros derechos que nos parecían importantes, derivados de otras normas que guardan conexión con el ámbito que nos ocupa. Tal es el caso, por ejemplo, de la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, ya

¹ El art. 23 del 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, establece pormenorizadamente cuáles son las obligaciones de servicio y de carácter público. Estas obligaciones de servicio universal en la actualidad sólo son exigibles al operador dominante (Telefónica).

que cada vez es más frecuente la contratación -con toda la problemática que conlleva- de estos servicios, o de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, por la importante tutela que pueden ofrecer los contenidos normativos de su articulado en un sector en el que existen importantes riesgos para la ciudadanía a la hora de preservar, ante posibles abusos, su intimidad. Al mismo tiempo, hemos creído oportuno incluir unas referencias a la denominada Infraestructura Común de Telecomunicaciones (ICT) y a la Televisión Digital Terrestre (TDT) por la trascendencia que, a muy corto plazo, va a tener en nuestra vida y quehaceres diarios.

En fin, se han tenido en cuenta otras normas relativas a cuestiones que pueden afectar a los derechos de los usuarios de las TIC y que, de una u otra forma, hemos integrado en esta guía. Todas ellas aparecen referenciadas en el índice normativo de esta publicación.

2.1 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 instalación², como de un traslado de línea. 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 ejercicio de este derecho supone una obligación para la operadora, hasta el punto de que si no es atendido aquel en el plazo de 60 días genera un

² Salvo que medien casos de fuerza mayor u otros imputables al solicitante.



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).

Además, la Ley 56/2007, de 28 de Diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información prevé que antes del 31 de Diciembre de 2008 se debe garantizar 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 geográfica³.

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).

Además, todos los abonados al servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a figurar en la mencionada guía general, sin perjuicio del respeto a las normas que regulen la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad (art. 30.1 R.D. 424/2005).

³ Disposición Adicional Segunda de la Ley 56/2007, de 28 de Diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, publicada en el BOE núm. 312, de 29 de Diciembre de 2007 (en adelante, LMISI). El tenor literal de la misma es «Extensión de servicios de acceso a banda ancha. El Gobierno, en colaboración con las Comunidades Autónomas, impulsará la extensión de la banda ancha con el fin de conseguir, antes del 31 de diciembre de 2008, una cobertura de servicio universal de conexión a banda ancha, para todos los ciudadanos, independientemente del tipo de tecnología utilizada en cada caso y de su ubicación geográfica. El Gobierno analizará de manera continua y permanente las diferentes opciones tecnológicas y las condiciones de provisión de servicios de acceso a Internet de banda ancha para el conjunto de ciudadanos y empresas en España. En particular, se colaborará con los diferentes sectores relevantes interesados, a fin de que asesoren al Gobierno en la elaboración de un informe anual sobre la situación del uso de los servicios de acceso a Internet de banda ancha en España. Este informe será de carácter público y podrá elaborar recomendaciones para acelerar el despliegue de los citados servicios».

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)⁴.

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)⁵.

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.

⁴ El art. 32 del Real Decreto 424/2005 fija la ratio de lo que se considera “oferta suficiente”.

⁵ 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 relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, publicado en el BOE núm. 279, de 21 de Noviembre de 2007.



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

2. 2. 1. Contratación

Derecho a celebrar contratos con los operadores que faciliten la conexión o el acceso a la red de telefonía pública (art. 105 R.D. 424/2005), cuyo contenido se ha de ajustar, en todo caso, a las exigencias establecidas en el mencionado precepto.

Es importante resaltar que a estos contratos les es de aplicación la normativa general sobre protección de consumidores y usuarios. Supone, en definitiva, el derecho a elegir el operador que tenga cobertura directa en la zona, con él que se desea formalizar el contrato de prestación de servicio.

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. 105 R.D. 424/2005).

Además, los operadores tienen la obligación de comunicar sus contratos, antes de que entre en vigor, a una serie de órganos oficiales tuteladores de los derechos y obligaciones a los efectos procedentes y, en todo caso, como garantía para los usuarios de las TIC (art. 109.1 R.D. 424/2005). Los contratos tipo relativos al cumplimiento de obligaciones de servicio público (básicamente el de acceso al servicio público fijo de Telefónica, como prestador del servicio universal) son preceptivamente aprobados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI, dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) (art. 108 R.D. 424/2005).

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. 107 R.D. 424/2005).

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. 105.2 R.D. 424/2005, 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. 105 R.D. 424/2005).

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 quince días naturales al momento en que desea que surta efectos esa baja (art. 105.2.j R.D. 424/2005).



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. 1.6 de la Ley 44/2006, de 29 de Diciembre, de Mejora de la Protección de Consumidores y Usuarios, en adelante LMPCYU).

La normativa de protección de los consumidores y usuarios prohíbe expresamente que se impongan «cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades de servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubiesen fijado contractualmente o la fijación de indemnización que no se correspondan por los daños efectivamente causados» (art. 4 LMPCYU).

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. 105.4 R.D. 424/2005).

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*⁶.

2. 2. 2. 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. 109.2 R.D. 424/2005).

Derecho a que se le facilite el nombre o razón social y el domicilio de la sede o establecimiento principal del operador (art. 109.3 R.D. 424/2005).

⁶ 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 (BOE núm. 95, de 20 de Abril de 2007).



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. 109.3 R.D. 424/2005)⁷.

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.

Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales» (art. 110.1 R.D. 424/2005).

2. 2. 3. 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. 112 R.D. 424/2005).

En función del contrato que se realice, el abonado se puede encontrar con más de un tipo de facturas pues, por un lado, el operador de la línea fija le va a facturar por las cuotas mensuales de abono a la línea y por todas las llamadas y servicios no preseleccionados y, por otro, el operador que resultó preseleccionado le va a facturar directamente al usuario por las llamadas y servicios contratados por él.

⁷ El art. 109.3 del R.D. 424/2005 recoge una serie de obligaciones relacionadas con el derecho de información de los consumidores que consideramos de gran interés, por lo que deben consultarse, aunque nosotros sólo hemos destacado en esta Guía algunos de ellos.

Derecho a recibir facturas detalladas con el desglose que se establezca normativamente (art. 112 R.D. 424/2005), o no desglosadas si así lo solicita el abonado a los operadores (art. 66 R.D. 424/2005).

El desglose obligatorio para todos los operadores figura en la Disposición Adicional Primera de la 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.

Derecho a elegir medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial (art. 105.2.I R.D. 424/2005).

Derecho de información que debe figurar en las facturas periódicas que se remitan a los interesados.

Los operadores están obligados a incluir en las facturas periódicas que remitan a sus abonados, las siguientes informaciones⁸:

a. 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.

b. 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.

⁸ Art. 12 de 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 de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores (BOE núm. 95, de 20 de Abril de 2007). Esta obligación entra en vigor a partir del 20 de Julio de 2007.



c. 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.

d. 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. 1.14 LMPCYU).

2. 2. 4. 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. 113.1 R.D. 424/2005).

Además, en el contrato debe figurar regulado el ejercicio de este derecho. 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. 113, aptdo. 1 y 2, R.D. 424/2005).

En la actualidad, los servicios de tarificación adicional⁹ que ofertan los operadores y otras entidades incorporan los siguientes prefijos: el 803 destinados a los servicios solo para adultos, el 806 destinado a servicios de ocio y entretenimiento, el 807 destinado a servicios profesionales y el 907 destinado a los servicios prestados a través de Internet.

Es importante resaltar que existe un procedimiento para reclamar contra las violaciones que se produzcan al Código de Conducta, correspondiendo resolver a la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, que podrá acordar la retirada del número telefónico. En los casos en los que las reclamaciones derivadas del Código de Conducta impliquen perjuicios económicos para los usuarios, se podrán resolver a través del Sistema Arbitral de Consumo, tribunales ordinarios de Justicia y la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

2. 2. 5. Cambio de operador.

Derecho a cambiar de operador del servicio. |

Es consecuencia del derecho a la extinción del contrato de manera voluntaria por el abonado y del consiguiente derecho a celebrar nuevo contrato, si lo desea, con otro operador. En todo caso, deberán tenerse en cuenta, además de la necesidad de ponerlo en conocimiento previo del prestador del servicio, las previsiones que se contemplan en el contrato con motivo de la resolución del mismo a petición del abonado. Esto es una consecuencia de las obligaciones y derechos que conllevan la firma de un contrato (art. 105.2 R.D. 424/2005).

⁹ Existe un Código de Conducta para la prestación de Servicios de Tarificación Adicional al que ha de someterse la prestación de estos servicios. Este Código de Conducta fue aprobado por Acuerdo del Pleno de la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional de 23 de Julio de 2004, siendo publicado por Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de 15 de Septiembre de 2004, publicándose en el BOE núm. 236, de 30 Septiembre de 2004.



Derecho a la preasignación del número de la línea fija cuando el usuario decide cambiar de operador.

Implica no tener que añadir, a la hora de marcar el número de teléfono, el código con el que se identifica cada operador. El abonado debe manifestarlo al operador que haya elegido, con objeto de que éste lo comunique al anterior y se lleve a cabo la preasignación¹⁰.

Derecho a conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados (portabilidad) en los términos establecidos en la norma (art. 114 R.D. 424/2005).

Los operadores deben admitir la portabilidad ante el cambio de operador móvil y, en el cambio de operador fijo cuando no haya movilidad geográfica.

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.

2. 2. 6. Interrupciones y suspensiones del servicio.

Derecho a la indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público.

Cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, el operador deberá indemnizar con una cantidad que se fijará de acuerdo con los criterios que se establecen en el art. 115 R.D. 424/2005.

¹⁰ Resolución de 16 Julio 2004, de la Presidencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se hace pública la Circular 2/2004, de 15 Julio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones sobre la conservación de la numeración, publicada en el BOE núm. 197, de 16 Agosto 2004.

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.

Lógicamente, no procederá esa indemnización cuando esa interrupción temporal venga motivada por incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago; por los daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente, y 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.

Derechos de los abonados con motivo de las suspensiones temporales del servicio telefónico por impago (art. 118 R.D. 424/2005):



Derecho a que, con carácter previo, se avise al abonado de que se va a proceder a la suspensión temporal. Ello, aunque se haya producido el retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija.



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. Éste tendrá que ser, como mínimo, de un mes y, como máximo, de tres meses. Ello conllevará una deducción de la cuota de abono a la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.



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.

2.2.7. Otros derechos

Derecho a acceder gratuitamente a los servicios de emergencia a través del número 112¹¹.

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. 117.1 R.D. 424/2005).

¹¹ Art. 3.1 del Real Decreto 903/1997, de 16 de Junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112.

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.

A esta cuestión dedicamos todo un epígrafe en esta Guía, bajo la denominación de *Procedimiento para la defensa de los derechos de los usuarios de las TIC* (art. 104 R.D. 424/2005).

2. 3. 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 (en adelante LSSICE), establece el régimen jurídico sobre estas cuestiones desde una perspectiva garantista. De acuerdo con ello, se establecen las obligaciones y régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios en la Sociedad de la Información y de la contratación por vía electrónica, el régimen jurídico de la solución judicial y extrajudicial de los conflictos, las infracciones y sanciones, etc. Únicamente destacaremos algunos aspectos que consideramos de interés para esta guía:

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 el que, en su caso, estuviera inscrito o de aquel otro registro público en el que lo estuvieran para la adquisición de



personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad¹²; título académico oficial o profesional con que cuente, 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)

Por otro lado, éstas empresas **están obligadas a 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. 12 LSSICE).

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

¹² Nueva redacción dada del art. 10.1 de la Ley 34/2002, de 11 de Julio, dada por la LMISL en su apartado cuatro del art. 4 de la misma

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 concurran 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 mismo¹³.

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 vendedor¹⁴.

¹³ Art. 43.1 de la Ley 47/2002, de 19 de Diciembre, de Reforma de la Ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

¹⁴ Art. 44.1 de la Ley 47/2002, de 19 de Diciembre, de Reforma de la Ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del Comercio Minorista.



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:

- a. Conseguir información general sobre sus derechos y obligaciones contractuales en el marco de la normativa aplicable en la contratación electrónica.
- b. Informarse sobre los procedimientos de resolución judicial y extrajudicial de conflictos.
- c. Obtener los datos de las autoridades, asociaciones u organizaciones que puedan facilitarles información adicional o asistencia práctica (art. 33 LMISI).

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

Con independencia de las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, que es la norma especialmente relevante en este ámbito, la Ley 32/2003, de 3 de Noviembre, General de Telecomunicaciones, y el Real Decreto 424/2005, antes citado, contemplan una serie de normas protectoras en este ámbito.

Recientemente se ha aprobado 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 (BOE núm. 17, de 19 de Enero de 2008), que incluye novedades de gran interés, como la regulación del 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.

Se trata de una cuestión que va a ser ampliamente tratada en la Guía de derechos relacionados con la protección de datos de carácter personal que, en muy breve plazo, va a ser publicada por esta Institución y puesta a disposición de la ciudadanía en la página web de la misma. Por este motivo, hemos excluido las páginas que dedicábamos a estos derechos en la primera edición de la *Guía de los Derechos de los Usuarios de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación*.

2. 5. Derechos relacionados con la prestación de servicio de los operadores móviles virtuales.

Se trata de operadores que ofertan servicios, tanto de voz como de datos -es decir, igual que cualquier operador de telefonía móvil de los que están implantados en nuestro país-, pero con la particularidad de que no disponen, para prestar aquellos, de un espectro de frecuencia radioeléctrico propio.



La consecuencia de ello es que si bien venden los servicios de telefonía móvil utilizando su propia marca, no obstante tienen que contratar con otro operador la utilización de la red de frecuencia de su titularidad.

En definitiva, como señala la Orden CTE/601/2001, de 14 de Marzo¹⁵, se trata de operadores distintos de los que explotan, como titulares, las redes de acceso radioeléctrico, que hacen uso de esas mismas redes ofreciendo en competencia servicios similares a los prestados por aquellos.

Pues bien, todos estos operadores, en lo que concierne a los derechos de los usuarios, se encuentran en una situación idéntica a la de los operadores que disponen de una red propia de frecuencia en lo que se refiere a los servicios que ofertan. Ello, por cuanto que ni la normativa de telecomunicaciones, ni la de consumidores y usuarios, establecen, lógicamente, distinción alguna en este sentido.

2. 6. Derechos relacionados con las Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones (ICT).

Dentro de esta Guía, hemos querido incluir una referencia a las ICT, para entender que se trata de una infraestructura que podemos calificar de vital a la hora de facilitar la incorporación de las TIC a los residentes de los inmuebles, toda vez que permite el acceso a los servicios de telecomunicaciones existentes (radio, televisión terrestre -digital y analógica-, por satélite y por cable, telefonía y servicios de telecomunicaciones de banda ancha, servicio de acceso fijo, inalámbrico y otros). Además, las ICT deben prever espacios para

¹⁵ Esta Orden introdujo un nuevo tipo de licencia habilitante para la prestación del servicio telefónico móvil disponible al público, para posibilitar la creación de este tipo de operadores.

los futuros servicios que puedan llegar al edificio tanto por vía inalámbrica, desde la cubierta, como por el suelo a través de las arquetas de entrada.

Otras ventajas indudables son que adicionalmente permiten el paso de las redes de los distintos operadores para facilitarles el uso compartido de dichas infraestructuras y facilitan la ejecución del operador que tenga cobertura en la zona, para la prestación de estos servicios.

Derecho a exigir la instalación de las ICT en los edificios de nueva construcción o en los que se lleve a cabo una rehabilitación integral, con objeto de garantizar el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

Esta exigencia, que posee carácter preceptivo, se aplica de acuerdo con el art. 2 del Real Decreto Ley 1/1998¹⁶, de 27 de Febrero, sobre infraestructuras comunes en los edificios para el acceso a los servicios de telecomunicación, a los siguientes supuestos:



A todos los edificios y conjuntos inmobiliarios en los que exista continuidad en la edificación, de uso residencial o no y sean o no de nueva construcción, que estén acogidos, o deban acogerse, al régimen de propiedad horizontal regulado por la Ley 49/1960, de 21 de julio, de Propiedad Horizontal, modificada por la Ley 8/1999, de 6 de abril.



A los edificios que, en todo o en parte, hayan sido o sean objeto de arrendamiento por plazo superior a un año, salvo los que alberguen una sola vivienda.

¹⁶ Esta normativa fue desarrollada a través del Real Decreto 401/2003, de 4 de abril, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en el interior de los edificios y de la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones



Derecho a exigir que las ICT cuenten con el preceptivo proyecto técnico, visado por el Colegio profesional competente¹⁷.

2. 7. Derechos relacionados con la Televisión Digital Terrestre(TDT).

Incluimos, por su trascendencia, una referencia a la Televisión Digital Terrestre que será, sin lugar a dudas, junto con el ordenador personal, el gran instrumento para incorporar a la ciudadanía a la Sociedad de la Información.

La TDT va a permitir acceder a un número mayor de canales, a Internet y ofrece una mayor calidad de imagen y sonido, haciendo posible la transmisión de servicios interactivos.

Aunque en la actualidad diversas televisiones están ya emitiendo algunos de sus programas a través de la tecnología digital, nos encontramos todavía en una etapa de transición que terminará, si se cumplen las previsiones, con el “apagón analógico” (dejará de emitirse con la tecnología convencional, utilizada hasta ahora) que tendrá lugar el 3 de Abril de 2010¹⁸.

Los usuarios, para acceder a las emisiones de programación digital, necesitarán adquirir un televisor que permita operar con esta tecnología, aparatos a los que se les da la denominación de Televisión Digital Integrada (TDTI), o si se quiere mantener el televisor que se venía utilizando se le debe incorporar un receptor externo (STB).

¹⁷ Art. 8 del Real Decreto 401/2003, de 4 de Abril, citado en la nota anterior.

¹⁸ De acuerdo con lo establecido en la Disposición Adicional Primera del Real Decreto 944/2005, de 29 de Julio, por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre.

En España, la TDT va a ofrecer una gran oportunidad para la incorporación de la ciudadanía a las TIC habida cuenta de que, por un lado, existe la obligación -para las sociedades concesionarias privadas de ámbito nacional- de ofrecer una cobertura que se extenderá al 96 % de la población del territorio nacional¹⁹.

Las personas discapacitadas tienen derecho a exigir de las Administraciones Públicas que adopten las medidas necesarias para garantizar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de la TDT, de acuerdo con los principios de accesibilidad universal y diseño para todas las personas (art. 11 R.D. 1494/2007).

2. 8. Derecho de la ciudadanía al relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.

La ciudadanía, de acuerdo con la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos²⁰, tienen derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, 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 (art. 6.1 LAECSP). La ciudadanía, en relación con la **utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa** y en los temas previstos en la Ley, tiene los siguientes derechos:

¹⁹ Es interesante consultar la información sobre la TDT que contiene la página web del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio www.televisiondigital.es

²⁰ Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, publicada en el BOE núm. 150, de 23 de Junio de 2007 (en adelante, LAECSP).



Derecho a elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.

Derecho a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 15 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine.

Derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.

Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos.

Derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.

Derecho a la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.

Derecho a obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.

Derecho a la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.

Derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Derecho a la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.

Derecho 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.

Derecho de la ciudadanía, en relación con los procedimientos relativos al establecimiento de actividades de servicio, a obtener la siguiente información a través de medios electrónicos:



Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.



Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con las mismas.



Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de recurso en caso de litigio entre cualesquiera autoridades competentes, prestadores y destinatarios.

PROCEDIMIENTOS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS TIC

La legislación contempla una serie de vías ante el propio operador, administrativas y judiciales, para que el usuario y el abonado a los servicios TIC pueda hacer valer sus derechos ante las posibles disfuncionalidades, incumplimientos contractuales de los prestadores de los servicios y, en general, por infracción del complejo normativo que regula este ámbito.

Ello, sin perjuicio de las acciones que, asimismo, se puedan ejercer frente a terceros que, en un momento dado, puedan violar los derechos de los usuarios de las TIC, al margen de la prestación de servicios que lleven a cabo los operadores.

Con esto último, nos referimos a la posibilidad de ejercer una defensa jurídica, civil o penal, frente a las responsabilidades de distinta índole que puedan exigirse como consecuencia de actuaciones ilícitas, incumplimientos de contratos, violación del secreto de las comunicaciones, comercio ilegal, etc., que, con frecuencia, tienen lugar utilizando como instrumento las TIC, pero sin que tales hechos sean imputables a los operadores, que se limitan a prestar el soporte técnico sobre el que transmiten las comunicaciones telefónicas, de Internet, etc. Tales cuestiones no son objeto de tratamiento en esta Guía.



En esta Guía incluimos los instrumentos de defensa de los usuarios y abonados ante las posibles vulneraciones de sus derechos que se produzcan por parte de las empresas operadoras de los servicios TIC por cauces no judiciales aunque, por supuesto, los interesados pueden acudir a los Tribunales de Justicia cuando consideren que constituyen la vía más adecuada para la defensa de sus derechos e intereses legítimos frente a tales empresas.

3. 1. Vías procedimentales que pueden utilizar los usuarios o abonados de las TIC para la defensa de sus derechos e intereses legítimos.

3. 1. 1. Reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente del operador.

En primer lugar, los abonados y usuarios deben dirigirse al Departamento o Servicio especializado de atención al cliente del operador de servicios que tenga encomendado atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes.

Requisitos que debe reunir el Servicio de Atención al Cliente de los operadores de servicios:



Todos los operadores están obligados a disponer de un 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 debe ser gratuito y debe permitir que el abonado tenga constancia de la reclamación, queja o petición formulada. Para garantizar este objetivo, el operador está obligado a comunicar al abonado el número de referencia que se le ha dado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el usuario (art. 104.1 R.D. 424/2005)²¹.



Además, si el medio habilitado para atender las quejas, reclamaciones o incidencias es el telefónico, el operador está obligado a 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 (art. 104 R.D. 424/2005). El operador está obligado a enviar el documento en un plazo de diez días (Orden ITC/1030/2007).

Ahora bien, en el supuesto de que algún operador estuviera dispensado de la exigencia de contar con un servicio de atención al cliente (en función del tamaño de la empresa o del número de empleados), lo cual no es en modo alguno habitual, **en todo caso en el contrato el operador deberá facilitar, en los términos que a continuación se indican, su dirección al abonado.**



Dirección del operador a efectos de presentación de quejas, reclamaciones y peticiones por parte del abonado. **Todos los operadores están obligados a que, en los contratos que firmen con los abonados, se haga constar:**

- La 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, si la posee –como es habitual-, página web a los efectos mencionados.

Además, deberá especificarse cuál es el procedimiento para la presentación de las quejas, reclamaciones y peticiones que, en todo caso, será gratuita y sin gastos adicionales (art. 105.2.k R.D. 424/2005).

²¹ La Orden Ministerial ITC/1030/2007, de 12 de Abril (ya citada en esta Guía), posee todo un Capítulo, el tercero, en el que se regulan diversos aspectos relacionados con las obligaciones de atención al cliente por parte de los operadores.

El plazo para que el abonado se dirija al Departamento o Servicio de Atención al Cliente es de **un mes desde que tenga conocimiento del hecho que lo motive.**

3. 1. 2. Procedimientos de tramitación de reclamaciones y quejas.

Una vez formulada la reclamación o queja, si el abonado no obtuviera una respuesta satisfactoria del operador en el plazo de un mes, podrá utilizar, en defensa de sus derechos, la vía del Sistema Arbitral de Consumo o, alternativamente, la vía administrativa ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

3. 1. 2. 1. Sistema Arbitral de Consumo

El abonado puede dirigir sus reclamaciones a las Juntas Arbitrales de Consumo. **Estos organismos resuelven, con carácter vinculante y ejecutivo** para las partes, las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios. Se trata de un proceso que sólo pueden utilizar las personas físicas (se excluyen, por tanto, las personas jurídicas) que tengan la condición de usuarios finales.

Como requisito previo para que este procedimiento pueda desarrollarse, **es preciso que tanto el operador como el abonado o usuario se sometan voluntariamente a las Juntas Arbitrales.** Por tanto, el abonado que decida acudir a ellas debe cerciorarse antes si el operador acepta este arbitraje.

El procedimiento del Sistema Arbitral de Consumo está regulado por el Real Decreto 636/1993, de 3 de Mayo. De acuerdo con su normativa, se siguen básicamente los siguientes trámites:



1. El interesado presenta su solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo que le corresponda por razón del domicilio del abonado. Este trámite lo puede realizar personalmente, o a través de las asociaciones de consumidores y usuarios, y puede efectuarse tanto por escrito como por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que se garantice su autenticidad.
2. La Junta Arbitral, a través de su Secretaría, notifica al reclamado la solicitud que ha presentado el reclamante con la finalidad de proceder al inicio del procedimiento si previamente está adherido el reclamado o, en otro caso, para que éste formalice, si lo desea, el Convenio Arbitral, aceptando con ello esta vía para la resolución de las controversias que se planteen.
3. Una vez que el reclamado está adherido al Convenio Arbitral, se procede a designar el Colegio Arbitral, quien debe impulsar el procedimiento, de acuerdo con los principios de audiencia, contradicción e igualdad. Las partes pueden actuar por sí o debidamente representadas.

El Colegio Arbitral está formado por un árbitro en representación de los consumidores, otro en representación del sector empresarial implicado y un presidente, que lo designará la Junta Arbitral de Consumo entre el personal al servicio de las Administraciones Públicas con el requisito de que sea licenciado en derecho, previamente nombrado al efecto por la Administración Pública de la que dependa dicha Junta Arbitral.

4. Iniciado el procedimiento, se dará audiencia a las partes, que pueden manifestarse de forma verbal o por escrito. En el trámite de audiencia, el Colegio Arbitral podrá intentar la conciliación entre las partes que,

de lograrse, se recogerá por escrito, dictándose el correspondiente laudo. Si no se llega a un acuerdo, el procedimiento continúa sus trámites, practicándose, si es necesario, las pruebas pertinentes.

5. Finalmente, el Colegio Arbitral dictará una resolución (denominada laudo arbitral), que es plenamente ejecutiva y de obligado cumplimiento. El laudo arbitral se decide por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del Presidente.

6. El plazo máximo para resolver es de 4 meses desde su inicio, aunque puede prorrogarse por acuerdo expreso de las partes.

3. 1. 2. 2. Procedimiento de reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

A diferencia del procedimiento arbitral, en la SETSI (dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) pueden acudir tanto las personas físicas como otros usuarios finales de servicios de comunicación electrónica (por ejemplo, las empresas)²². En ambos casos es necesario que previamente a la presentación de la reclamación ante la SETSI se hayan cumplido los siguientes requisitos:

Requisitos previos:



Que el usuario haya acudido, en los términos antes expuestos, al Departamento o Servicio de Atención al Cliente, u órgano similar, del operador.

²² Usuario final, según el art. 2.3.a) de la Orden ITC/1030/2007, de 12 de Abril, es «la persona física o jurídica que utiliza o solicita como destinatario final un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público de un operador de redes y servicios de comunicaciones electrónicas y que no explota redes públicas de comunicaciones ni presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público ni tampoco los revende».



Si se trata de una persona física, que ésta o el operador no se sometan al procedimiento antes descrito de las Juntas Arbitrales 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.

Plazos:



Es preciso que se respeten los plazos establecidos para presentar la reclamación, que son los siguientes (art. 104 R.D. 424/2005):

- Que no hayan transcurrido más de tres meses contados desde la respuesta considerada insatisfactoria que haya dado el operador, o que si no se ha producido respuesta alguna, haya transcurrido el plazo de un mes desde que se presentó la reclamación.

- No obstante ello, si el abonado presentó solicitud para someterse al Sistema Arbitral de Consumo, pero el operador no ha aceptado someterse a este procedimiento, en este caso, el abonado puede presentar la reclamación ante la SETSI en el plazo de los tres meses siguientes a la notificación de la no aceptación del arbitraje por parte del operador.

Ello, siempre y cuando se haya planteado la solicitud de arbitraje en el plazo de tres meses siguientes a la respuesta del operador o a la finalización del plazo para responder que, como se recordará era de un mes.

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 424/2005, de 15 de abril y su normativa de desarrollo. Estos derechos vienen contemplados en el Título VI del mencionado Real Decreto 424/2005²³. Quedan excluidos de la posibilidad de reclamación ante la SETSI determinado tipo de controversias entre los usuarios finales y los operadores de telecomunicaciones (art. 3.2 O.M. ITC/1030/2007 de 12 de Abril).

²³La Orden ITC/1030/2007, de 12 de Abril, establece el tipo de controversias que no pueden ser objeto del procedimiento que comentamos.



Procedimiento:

-  El interesado presenta su reclamación por escrito o vía telemática conteniendo los hechos, razones y peticiones en que se concrete la misma. Asimismo, debe reunir los requisitos del art. 70 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común²⁴. Todo ello aparece recogido en el art. 104 del R.D. 424/2005.
-  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 alegaciones²⁵.

²⁴ El art. 70.1 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común establece que las solicitudes deberán contener «A) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale a efectos de notificaciones. B) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud. C) Lugar y fecha. D) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio. E) Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige».

²⁵ La Orden 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.

3. 1. 2. 3. Procedimiento para la presentación de denuncias sobre servicios de tarificación adicional (números 803, 806, 807 y 907).

Con independencia de los procedimientos a los que hemos aludido anteriormente, existe un procedimiento especial con objeto de tramitar las denuncias que se deseen presentar por incumplimiento del Código de Conducta aprobado para la Prestación de los Servicios de Tarificación Adicional²⁶.

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

²⁶ El Código de Conducta para la prestación de Servicios de Tarificación Adicional fue aprobado por Acuerdo del Pleno de la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional de 23 de Julio de 2004, siendo publicado por Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de 15 de Septiembre de 2004, publicándose en el BOE núm. 236, de 30 de Septiembre de 2004.



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 proceda²⁷ a los efectos del Código de Conducta aprobado.

²⁷ En relación con el procedimiento es de interés consultar las siguientes normas: Orden PRE/361/2002, de 14 de Febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a 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- y la Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de 15 de Septiembre de 2004, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de servicios de tarificación adicional.

3. 1. 2. 4. Procedimiento de defensa de los derechos reconocidos en la LAECSP.

La LAECSP no prevé que los derechos recogidos en su art. 6, comentado anteriormente, puedan ser ejercidos en su totalidad a la entrada en vigor de la misma. Siendo así que tales derechos, en principio, sólo pueden ejercitarse en relación con los procedimientos y actuaciones que estén adaptados a la Ley en esa fecha.

Ahora bien, las Administraciones Públicas vienen 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 Diciembre 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».

Garantía y defensa de los derechos reconocidos en el art. 6 LAECSP.



Como garantía de prestación de servicios y adquisición de medios e instrumentos electrónicos se contempla que la Administración General del Estado garantiza el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos a través de un sistema de varios canales que, al menos, cuenten con los siguientes medios: oficinas de atención presencial, puntos de acceso electrónico disponibles para los ciudadanos a través de redes de comunicación, con un punto general y servicios de atención telefónica que faciliten a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos mencionados.



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.

En resumen, la vías de reclamación que tiene el usuario de las TIC en sus relaciones con los operadores de servicios son: acudir al Servicio de Atención al Cliente, u órgano similar, de los operadores para plantear e intentar resolver la controversia. Si no obtienen respuesta o esta no es satisfactoria pueden utilizar el procedimiento arbitral, que es voluntario para las partes, pero cuyas resoluciones son vinculantes para quienes se hayan sometido a este órgano administrativo. Alternativamente al procedimiento arbitral, se puede seguir el regulado ante la SETSI, al que antes hemos hecho referencia, siendo sus resoluciones vinculantes y ejecutivas, así como recurribles ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Finalmente, en lo que concierne a la Administración Electrónica del Estado, como ha quedado dicho se crea la figura del Defensor del Usuario.

Con independencia de estos procedimientos, las partes pueden decidir dilucidar sus conflictos de intereses en la vía judicial, civil o penal, según la naturaleza de la cuestión que haya originado aquéllas.

3. 2. La mediación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.

Sin perjuicio de los procedimientos reglados de tramitación de las reclamaciones a través del Sistema Arbitral o, en su caso, el procedimiento que se sigue ante la SETSI, es frecuente que el usuario, o abonado, de las empresas operadoras de telecomunicaciones acuda a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) con la finalidad de intentar, a través de estas oficinas, una mediación voluntaria, encaminada a resolver la controversia que mantiene con el operador y que no se ha podido resolver a través del Servicio o Departamento de Atención al Cliente del mismo.

Esta mediación consiste en ponerse en contacto con la OMIC del municipio correspondiente, exponiendo el problema que le afecta y solicitando la intervención mediadora de la misma. En tal caso, se da traslado de la reclamación al operador y si acepta total o parcialmente la reclamación del usuario y éste muestra su conformidad con la respuesta o solución que le ofrece el operador, se da por ultimada la mediación.

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

3. 3. La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz.

El procedimiento informal de mediación que se sigue ante el Defensor del Pueblo Andaluz es similar al que lleva a cabo la OMIC y que antes hemos descrito. En todo caso, se le advierte siempre al reclamante que la mediación que se realiza desde esta Institución posee, lógicamente, carácter voluntario



para las partes y no interrumpe los plazos para interponer las reclamaciones o recursos que procedan, de acuerdo con los procedimientos reglados.

No obstante, si la queja se dirige contra algún órgano de la Junta de Andalucía o de la Administración Local, en base a alguna intervención u omisión en cuestiones relacionadas con las TIC que haya supuesto una vulneración del Ordenamiento Jurídico, en tal caso sí interviene esta Institución con plenos efectos, a tenor de lo dispuesto en la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz.

Con independencia de los supuestos en los que el Defensor del Pueblo Andaluz interviene por vía de mediación antes las entidades operadores de servicios, o de supervisión de las Administraciones Públicas sometidas a su control de legalidad, siempre que se recibe un escrito de consulta o reclamación de los usuarios, aunque la respuesta o resolución a la cuestión que se plantea no sea de nuestra competencia, se les orienta sobre las distintas vías existentes y direcciones a las que pueden acudir para la defensa de sus derechos e intereses legítimos.

Aunque el panorama normativo que regula el ámbito de las TIC es excepcionalmente amplio, complejo, sometido a continuas modificaciones y con una fuerte incidencia de la normativa comunitaria, hemos querido incluir, por guardar una íntima relación con la sección de los derechos que se incluyen en esta Guía, una referencia normativa de las disposiciones reguladoras que afectan, de una u otra manera, a estos derechos²⁸.

I. Legislación Estatal

- ▷ **Ley Orgánica 15/1999**, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (*).
- ▷ **Ley Orgánica 3/1981**, de 6 de Abril, del Defensor del Pueblo, modificada por la Ley Orgánica 2/1992, de 5 de Marzo.
- ▷ **Ley Orgánica 2/2007**, de 19 de Marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- ▷ **Ley 26/1984**, de 19 de Julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (*).
- ▷ **Ley 30/1992**, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

²⁸ En la página web de esta Institución www.defensor-and.es se incluye el contenido de las normas que aparecen en esta relación señaladas con un (*).



- ▷ [Ley 47/2002](#), de 19 de Diciembre, de Reforma de la Ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del Comercio Minorista (*).
- ▷ [Ley 2/2002](#), de 6 de Mayo, reguladora del control judicial previo del Centro Nacional de Inteligencia.
- ▷ [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 27/2007](#), de 23 de Octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- ▷ [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 636/1993**, de 3 de Mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (*).
- ▷ **Real Decreto 903/1997**, de 16 de Junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112.
- ▷ **Real Decreto 2296/2004**, de 10 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a redes y numeración.
- ▷ **Real Decreto 401/2003**, de 4 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en el interior de los edificios y de la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones (*).
- ▷ **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 1553/2005**, de 23 de Diciembre, por el que se regula la expedición del Documento Nacional de Identidad y sus certificados de firma electrónica.

- ▷ **Real Decreto 776/2006**, de 23 de Junio, por el que se modifican el Real Decreto 1287/1999, de 23 de Julio, por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la Radiodifusión sonora digital terrenal, y el 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 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.
- ▷ **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, 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 (*).
- ▷ **Orden ITC/308/2008**, de 31 de Enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia.
- ▷ **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.

II. Legislación de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

- ▷ **Ley Orgánica 2/2007**, de 19 de Marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía.
- ▷ **Ley 9/1983**, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, modificada por las Leyes 3/1996, de 17 de Julio; 1/1998, de 20 de Abril; 3/2001, de 22 de Mayo y 11/2001, de 11 de Diciembre.
- ▷ **Ley 13/2003**, de 17 de Diciembre, para la Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (*).
- ▷ **Ley 8/2005**, de 9 de Mayo, del Comité Andaluz para la Sociedad del Conocimiento.
- ▷ **Decreto 72/2003**, de 18 de Marzo, de medidas de impulso de la Sociedad del Conocimiento en Andalucía.
- ▷ **Decreto 183/2003**, de 24 de Junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de procedimientos administrativos por medios electrónicos (Internet).
- ▷ **Decreto 68/2008**, de 26 de Febrero, por el que se suprime la aportación de la fotocopia de los documentos identificativos oficiales y del certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos de la Administración de la Junta de Andalucía y se establece la sede electrónica para la práctica de la notificación electrónica.

DIRECCIONES Y ENLACES DE INTERÉS

5.1. Administración General del Estado

1. Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones.

C/ Capitán Haya, 41 - 28071 - MADRID
Tlf. 901 33 66 99
www.usuarioteleco.es

2. Agencia Española de Protección de Datos

C/ Jorge Juan, 6 - 28001 - MADRID
Tlf. 901 10 00 99 (Área de atención al ciudadano)
Fax 91 445 56 99
www.agpd.es
e-mail: ciudadano@agpd.es

3. Delegación del Gobierno en Andalucía

C/ Plaza de España, Torre Sur
41013 - SEVILLA
Tlf. 955 56 90 00

Además, existe una Subdelegación del Gobierno en cada una de las provincias.



5.2. Junta de Andalucía

1. **Consejería de Gobernación,
Dirección General de Consumo.**
Plaza Nueva, 4 - 41071 - SEVILLA
Tlf. 955 04 10 00
Fax 955 04 14 49
www.juntadeandalucia.es/gobernacion
e-mail: dg.consumo.cgob@juntadeandalucia.es

Además, en cada provincia y dentro de cada Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía, existe un Servicio de Consumo que desarrolla, en su ámbito territorial, las funciones de formación y defensa de los consumidores y de inspección y control de mercado, así como las funciones sancionadoras en materia de consumo

2. Juntas Arbitrales de Consumo.

* **Junta Arbitral de Consumo
de la Comunidad Autónoma Andaluza**
Plaza Nueva, 4, 2ª planta
41071 SEVILLA
Tlf: 955 04 14 86 - Fax: 955 04 12 18
e-mail: juntaarbitralconsumo.cgob@juntadeandalucia.es

Además de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma, existen 8 provinciales -que están adscritas a las Diputaciones Provinciales- y otras creadas en el ámbito municipal.

5.3. Comisionados Parlamentarios

1. **Defensor del Pueblo Andaluz.**
C/ Reyes Católicos, 21
41001 - SEVILLA
Tlf: 954 21 21 21
Fax 954 21 44 97
www.defensor-and.es
e-mail: defensor@defensor-and.es

2. **Defensor del Pueblo de
las Cortes Generales.**
C/ Eduardo Dato, 31
28010 - MADRID
Tlf. 900 10 10 25
Fax 91 308 11 58
www.defensordelpueblo.es
e-mail: registro@defensordelpueblo.es



5.4. Asociaciones de Consumidores y Usuarios

Las direcciones que indicamos a continuación son las de los órganos autonómicos, aunque todas estas asociaciones y federaciones tienen sede en todas las provincias andaluzas.

* Unión de Consumidores de Andalucía (UCA-UCE)

Unión de Consumidores de Andalucía-UCA-UCE

Calle Relator nº 30, local. 41002 - SEVILLA

Tfnos.: 954 540 628 - 954 530 625 - Fax: 954 538 913

www.uniondeconsumidores.com

e-mail: uca-uce@uniondeconsumidores.com

* Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa Al Andalus.

Federación Al-Andalus

C/ Moratín, 6, 1º Izq 41001 - SEVILLA

Tlfno. 954 56 41 02 y Fax 954 56 00 94

www.fed-alandalus.es

e-mail: consumidores@fed-alandalus.es

* Federación de Consumidores en Acción de Andalucía (FACUA)

Federación de Consumidores en Acción de Andalucía (FACUA)

Bécquer, 25 A 41002 - SEVILLA

Atención al Consumidor: 902 110 902

Fax: 954 387 852

www.facua.org

e-mail: tudenuncia@facua.org

SUGERENCIAS



Teniendo en cuenta que pretendemos mantener actualizada esta Guía de las TIC y mejorar sus contenidos, rogamos que cualquier Sugerencia o propuesta de modificación, incorporación o supresión de sus contenidos, sea enviada a la siguiente dirección de correo electrónico defensor@defensor-and.es, con objeto de estudiarla y, en su caso, incorporarla a las próximas ediciones que se realice de la misma, ya sea a través de una publicación de estas características o en formato electrónico en nuestra página web.

w w w . d e f e n s o r - a n d . e s
d e f e n s o r @ d e f e n s o r - a n d . e s

dPA defensor del
pueblo Andaluz