# *Cuadernos del Consumidor*

Número 47 • Septiembre de 2011

# CARTA DE DERECHOS EN TELECOMUNICACIONES

Excmo. Ayuntamiento de Salamanca
oficina municipal de información al consumidor

# CARTA DE DERECHOS EN TELECOMUNICACIONES

OMIC
C/. Valencia, 19 - 1.º
37005 Salamanca
Teléfono: 923 282 306
Fax: 923 282 946
omic@aytosalamanca.es

Edita:

OMIC

Colabora:

Junta de Castilla y León
Consejería de Economía y Empleo

Depósito Legal: S. 1.299-2011
Imprime: Gráficas Varona, S.A.

Con la aprobación de la Carta de derechos del usuario de telecomunicaciones se completa la regulación de los derechos de los usuarios finales de estos servicios, en desarrollo de la Ley General de Telecomunicaciones. La nueva normativa conserva todos los derechos ya existentes, a la vez que incluye nuevas garantías en las relaciones con los operadores, que vienen a reforzar el nivel de protección de los usuarios.

Las principales novedades afectan al contenido de los contratos, los plazos para agilizar los procesos de cambio de operador, publicidad de la velocidad de acceso a internet, indemnizaciones por interrupción del servicio, los derechos de los abonados de prepago, desglose por servicios en facturas, servicios de atención al cliente y el procedimiento para interponer reclamaciones.

Los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas son los titulares de esos derechos reconocidos en el Real Decreto 899/2009 reproducido en este Cuaderno, quedando los operadores obligados a respetarlos, y que pueden resumirse en el siguiente decálogo:

- Derecho a obtener una conexión de red telefónica pública desde una ubicación fija.
- Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador.
- Derecho a la información veraz.
- Derecho a recibir servicios de telecomunicaciones electrónicas con garantías de calidad.

- Derecho a la continuidad del servicio, y a una indemnización en caso de interrupciones.
- Derecho a una facturación desglosada y a la desconexión de determinados servicios.
- Derecho a una atención eficaz por el operador.
- Derecho a unas vías rápidas y eficaces para reclamar.
- Derecho a prestaciones especiales para personas con discapacidad y de renta baja.
- Derecho a una especial protección en la utilización de servicios de tarificación adicional.

# REAL DECRETO 899/2009, DE 22 DE MAYO, POR EL QUE SE APRUEBA LA CARTA DE DERECHOS DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

(BOE nº 131, de 30 de mayo de 2009)

## ÍNDICE

**TÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES**

Artículo 1. Objeto y definiciones

Artículo 2. Ámbito de aplicación

**TÍTULO II. CARTA DE DERECHOS DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS**

Artículo 3.Derechos de los usuarios finales

**CAPÍTULO PRIMERO. DERECHO AL ACCESO A LA RED TELEFÓNICA FIJA, CON UNA CONEXIÓN QUE GARANTICE EL ACCESO FUNCIONAL A INTERNET, ASÍ COMO AL RESTO DE PRESTACIONES INCLUIDAS EN EL SERVICIO UNIVERSAL, A UN PRECIO ASEQUIBLE Y CON UNA CALIDAD DETERMINADA**

Artículo 4. Servicios que se incluyen en el ámbito del servicio universal

**CAPÍTULO II. DERECHO A CELEBRAR CONTRATOS Y A RESCINDIRLOS, ASÍ COMO A CAMBIAR DE OPERADOR**

Artículo 5. Celebración de los contratos

Artículo 6. Depósitos de garantía
Artículo 7. Extinción de los contratos
Artículo 8. Contenido de los contratos
Artículo 9. Modificaciones contractuales
Artículo 10. Procesos de cambio de operador
Artículo 11. Aprobación y notificación de contratos y otras condiciones

**CAPÍTULO III. DERECHO A LA INFORMACIÓN VERAZ, EFICAZ, SUFICIENTE, TRANSPARENTE Y ACTUALIZADA SOBRE LAS CONCISIONES OFRECIDAS POR LOS OPERADORES Y LAS GARANTÍAS LEGALES**
Artículo 12. Derecho a información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada
Artículo 13. Comunicaciones comerciales

**CAPÍTULO IV. DERECHO A RECIBIR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CON GARANTÍAS DE CALIDAD, ASÍ COMO A RECIBIR INFORMACIÓN COMPARABLE, PERTINENTE Y ACTUALIZADA SOBRE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS DISPONIBLES AL PÚBLICO**
Artículo 14. Obligaciones sobre calidad y facturación

**CAPÍTULO V. DERECHO A LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y A SER INDEMNIZADO EN CASO DE INTERRUPCIÓN**
Artículo 15. Derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público
Artículo 16. Derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet
Artículo 17. Determinación de los usuarios afectados por una interrupción del servicio telefónico móvil o de acceso a Internet móvil
Artículo 18. Responsabilidad por daños
Artículo 19. Suspensión temporal por impago del servicio telefónico desde una ubicación fija
Artículo 20. Interrupción definitiva por impago del servicio telefónico desde una ubicación fija

**CAPÍTULO VI. DERECHO A LA FACTURACIÓN DESGLOSADA, A LA DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS Y A ELEGIR EL MEDIO DE PAGO DE LOS SERVICIOS ENTRE LOS COMÚNMENTE UTILIZADOS EN EL TRÁFICO COMERCIAL**

Artículo 21. Facturación de los servicios de comunicaciones electrónicas

Artículo 22. Facturación desglosada del servicio telefónico

Artículo 23. Integración de otros cargos en la factura de los servicios de comunicaciones electrónicas

Artículo 24. Derecho de desconexión de determinados servicios

Artículo 25. Medios de pago

**CAPÍTULO VII. DERECHO A UNA ATENCIÓN EFICAZ POR EL OPERADOR**

Artículo 26. Servicio de atención al cliente de los operadores

**CAPÍTULO VIII. DERECHO A VÍAS RÁPIDAS Y EFICACES PARA RECLAMAR**

Artículo 27. Controversias entre operadores y usuarios finales

**CAPÍTULO IX. DERECHO A PRESTACIONES ESPECIALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE RENTA BAJA**

Artículo 28. Medidas para garantizar la accesibilidad al servicio por las personas con discapacidad

Artículo 29. Garantía del carácter asequible del servicio universal

**CAPÍTULO X. PROTECCIÓN EN LA UTILIZACIÓN DE SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL**

Artículo 30. Servicios de tarificación adicional

**CAPÍTULO XI. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES**

Artículo 31. Derechos en materia de protección de datos

**CAPÍTULO XII. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINALES**

Artículo 32. Obligaciones de los usuarios finales

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Disposición Transitoria Primera. Vigencia de normas

Disposición Transitoria Segunda. Especificaciones de la portabilidad

Disposición Transitoria Tercera. Códigos para la prestación de servicios de tarificación adicional

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA**

Disposición Derogatoria Única. Derogación normativa

**DISPOSICIONES FINALES**

Disposición Final Primera. Modificación del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre

Disposición Final Segunda. Título competencial

Disposición Final Tercera. Incorporación de derecho de la Unión Europea

Disposición Final Cuarta. Facultades de desarrollo

Disposición Final Quinta. Entrada en vigor

Desde la puesta en marcha del proceso de liberalización de las telecomunicaciones, tanto el derecho comunitario como el nacional han arbitrado mecanismos para que dicho proceso se produjera en un entorno de libre competencia y de pleno respeto a los derechos de los usuarios finales. En nuestro ordenamiento, la normativa básica a este respecto se contiene 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. En el ámbito comunitario, los derechos específicos de los usuarios de telecomunicaciones se recogen principalmente en la Directiva 2002/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva del servicio universal). Este real decreto, por lo tanto, es transposición de la citada directiva.

Por una parte, se establece el servicio universal de telecomunicaciones, que garantiza ciertas prestaciones a todos los ciudadanos, con independencia de su localización geográfica, a un precio asequible y con un nivel de calidad determinado. La garantía del servicio universal corresponde al operador designado para su prestación y su supervisión y control, al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Por otra parte, se reconocen a todos los usuarios finales de servicios de comunicaciones electróni-

cas, con independencia del operador con el que contraten, una serie de derechos, como el de disponer de un contrato en el que figuren las condiciones que se le aplican, el derecho a darse de baja en cualquier momento, el de ser indemnizado en caso de interrupción del servicio, o el de recibir facturación detallada, entre muchos otros.

Esta protección específica del usuario de telecomunicaciones se añade, además, a la que todo consumidor y usuario tiene conforme a la legislación general de protección de los consumidores, en particular el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como la normativa autonómica dictada en la materia. La complementariedad de ambos regímenes, convierte a las telecomunicaciones en uno de los sectores cuyos usuarios gozan de un mayor nivel de protección.

El Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, no sólo reconoce un importante número de derechos a los usuarios finales, sino que, además, establece un eficaz mecanismo para su protección: el procedimiento de resolución de controversias entre usuarios finales y operadores, de manera que la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información dispone de competencia para la resolución vinculante de conflictos entre ambas partes.

Tras más de tres años de experiencia en la aplicación del régimen de derechos los usuarios finales de telecomunicaciones, para avanzar en su protección, el Acuerdo de Consejo de Ministros de 14 de agosto de 2008, sobre medidas de reforma estructural y de impulso de la financiación de las pequeñas y medianas empresas contiene, entre otras medidas, un mandato para la aprobación de esta norma.

Sin perjuicio de las competencias de las Comunidad Autónomas sobre protección general de consumidores y usuarios, este real decreto regula el

régimen de protección específica de estos usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas. Manteniendo los derechos existentes, incluye nuevas garantías que regirán, a partir de su entrada en vigor, sus relaciones con los operadores, elevando así el alto nivel de protección de que eran titulares hasta el momento.

Se recogen las prestaciones que, como servicio universal, deben garantizarse por el operador designado a todos los ciudadanos, incluyendo las medidas específicas para el acceso al servicio telefónico fijo por personas con discapacidad.

En los aspectos contractuales, se han introducido mecanismos que garanticen la necesaria coordinación entre los procedimientos regulados para el acceso a las redes por los operadores y las relaciones contractuales entre éstos y los usuarios finales. Con ello, se dotan de mayores garantías jurídicas para los usuarios los procesos de altas, bajas y de cambio de operador. Se recogen hasta quince extremos que deberán figurar en los contratos, en garantía de la información a los usuarios finales de las condiciones que se le aplican.

Se refuerza la protección de los usuarios finales en los procesos de alta, tanto en la información que reciben como en las prestaciones recibidas. A este respecto, estará prohibido publicitar velocidades de acceso a Internet superiores a las que admita la tecnología utilizada. Asimismo, los operadores deberán informar a los usuarios sobre los factores que pueden limitar la velocidad efectiva que experimentan.

Asimismo, se fija en dos días, previéndose su reducción a 24 horas, el plazo en que la portabilidad debe llevarse a efecto, en línea con las propuestas sobre reducción de plazos para la portabilidad que se están llevando a cabo en el seno de la Unión Europea, dentro de los trabajos para la elaboración del nuevo marco comunitario regulador de las comunicaciones electrónicas. Esta medida permitirá una mayor agilidad en los procesos de cambio de operador, y, con ello, favorecer la competencia. Asimismo, se prevé continuar con la

mejora de los procedimientos de portabilidad, sin que ello suponga un incremento en el coste para el usuario final.

Se regulan las obligaciones de transparencia de los operadores, tanto en relación con las condiciones contractuales que aplican a los usuarios finales como con los niveles de calidad conseguidos. De este modo, se refuerza la capacidad de elección de los usuarios, que podrá comparar entre niveles de calidad conseguidos por los distintos operadores.

El usuario final tendrá derecho a ser indemnizado por las interrupciones del servicio que sufra. Este real decreto contiene reglas específicas para la determinación de la cuantía de la compensación, distinguiendo el servicio de acceso a Internet del de telefonía. La práctica de la compensación deberá ser automática si su cuantía es superior a un euro para el servicio telefónico o si supera las seis horas en horario de 8.00 a 22.00 para el de acceso a Internet.

Los usuarios finales de todos los servicios de comunicaciones electrónicas tendrán derecho a recibir facturas por los cargos en que incurran. A este respecto, este real decreto contiene el desglose que deberá contener la factura del servicio telefónico, tanto fijo como móvil. En el supuesto de que en la factura de un servicio de comunicaciones electrónicas se contengan importes correspondientes a bienes o servicio que no tengan tal naturaleza, se establece que el impago de estos últimos no podrá acarrear la suspensión del servicio de comunicaciones electrónicas. Este derecho del usuario final constituye una eficaz protección, de modo que la continuidad del servicio no podrá verse amenazada por posibles impagos de bienes o servicios distintos.

Los derechos de los usuarios finales se corresponden con las correlativas obligaciones que deben exigírseles en la contratación y uso de los servicios de comunicaciones electrónicas. En este sentido, deberán utilizar los servicios para los fines previstos en el contrato, evitando un uso fraudulento, cumplir con la contraprestación prevista por el

suministro de los servicios o utilizar terminales que hayan evaluado su conformidad según la normativa vigente.

Finalmente, este amplio catálogo de derechos se completa con importantes mecanismos de protección del usuario, tanto en orden a su acreditación como a su reparación en caso de incumplimiento.

Por una parte, se regulan los requisitos que deben reunir los servicios de atención al cliente de los operadores. Esta regulación se encamina a garantizar una atención eficaz hacia los usuarios finales. Se refuerza el derecho de estos a disponer de una acreditación documental de todas las gestiones de relevancia contractual que realicen telefónicamente.

Por otra parte, se recoge en este real decreto la regulación del procedimiento de resolución de controversias entre usuarios finales y operadores. Estos podrán dirigir reclamaciones a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información que, en el plazo máximo de seis meses, las resolverá de manera vinculante para el operador, ordenando las medidas que resulten necesarias para restituir a los usuarios sus derechos vulnerados. Con ello se está dando cumplimiento al art. 34 de la Directiva 2002/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva del servicio universal). Este procedimiento de resolución de controversias se entiende sin perjuicio de las medidas sancionadoras que procedan en caso de incumplimiento de la normativa de protección de los usuarios finales.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Industria, Turismo y Comercio y de la Ministra de Sanidad y Política Social, con la aprobación previa de la Ministra de Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 22 de mayo de 2009.

DISPONGO:

## TÍTULO PRIMERO
## Disposiciones Generales

**Artículo 1.** *Objeto y definiciones*

1. Este real decreto tiene por objeto la aprobación de la Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, en desarrollo del artículo 38 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
2. A los efectos de este real decreto se entiende por:

a) «Abonado»: cualquier persona física o jurídica que haya celebrado un contrato con un proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público, para la prestación de dichos servicios.

b) «Bucle local»: el circuito físico que conecta el punto de terminación de la red en las dependencias del abonado a la red de distribución principal o instalación equivalente de la red pública de telefonía fija.

c) «Operador»: la persona física o jurídica que explota redes públicas de comunicaciones electrónicas o presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público y ha notificado a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones el inicio de su actividad

d) «Servicio de comunicaciones electrónicas»: el prestado por lo general a cambio de una remuneración, que consiste, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de comunicaciones electrónicas, con inclusión de los servicios de telecomunicaciones y servicios de transmisión en las redes utilizadas para la radiodifusión, pero no de los servicios que suministren contenidos transmitidos mediante redes y servicios de comunicaciones electrónicas o de las actividades que consistan en el ejercicio del

control editorial sobre dichos contenidos; quedan excluidos, asimismo, los servicios de la sociedad de la información definidos en el artículo 1 de la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de junio de 1998 por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas que no consistan, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales a través de redes de comunicaciones electrónicas.

e) «Servicio de tarificación adicional»: los que hayan sido declarados como tales por resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en razón de la existencia de una facturación superior al coste del servicio de comunicaciones electrónicas y en interés de una especial protección de los derechos de los usuarios.

f) «Usuario final» el usuario que no explota redes públicas de comunicaciones ni presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, ni tampoco los revende.

**Artículo 2.** *Ámbito de aplicación*

Serán titulares de los derechos reconocidos en este real decreto, en las condiciones establecidas en el mismo, los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas. Los operadores estarán obligados a respetar los derechos reconocidos en esta disposición.

Los derechos reconocidos en este real decreto son adicionales y compatibles con lo dispuesto en otras normas aplicables y, en especial, en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y, asimismo, en la legislación dictada por las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus competencias sobre protección general de consumidores y usuarios.

## TÍTULO II
## Carta de los derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas

**Artículo 3.** *Derechos de los usuarios finales*

Los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas serán titulares, además de los derechos establecidos en el art. 8 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de los siguientes derechos, en las condiciones establecidas en este real decreto:

a) Derecho a obtener una conexión a la red telefónica públicas desde una ubicación fija, que posibilite el acceso funcional a Internet, y acceder a la prestación del servicio telefónico, así como al resto de prestaciones incluidas en el servicio universal, con independencia de su localización geográfica, a un precio asequible y con una calidad determinada.
b) Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador de forma segura y rápida, con conservación del número telefónico. En particular, incluye el derecho a resolver el contrato anticipadamente, sin penalización, en supuestos de modificación del mismo por el operador por motivos válidos especificados en aquél y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral.
c) Derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales.
d) Derecho recibir servicios de comunicaciones electrónicas con garantías de calidad, así como a recibir información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.

e) Derecho a la continuidad del servicio, y a una indemnización en caso de interrupciones.
f) Derecho a una facturación desglosada, a la desconexión de determinados servicios y a elegir el medio de pago de los servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
g) Derecho a una atención eficaz por el operador.
h) Derecho a unas vías rápidas y eficaces para reclamar.
i) Derecho a prestaciones especiales para personas con discapacidad y de renta baja.
j) Derecho a una especial protección en la utilización de servicios de tarificación adicional.
k) Derecho a la protección de los datos de carácter personal.

## CAPÍTULO I

### Derecho al acceso a la red telefónica fija, con una conexión que garantice el acceso funcional a internet, así como al resto de prestaciones incluidas en el servicio universal, a un precio asequible y con una cantidad determinada

**Artículo 4.** *Servicios que se incluyen en el ámbito del servicio universal*

1. Se entiende por servicio universal el conjunto definido 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.
2. Bajo el concepto de servicio universal se garantiza, en los términos y condiciones que se establecen en el título III del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, lo siguiente:

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. La conexión deberá ofrecer la posibilidad de establecer comunicaciones de datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet.

b) Que se ponga a disposición de los abonados al servicio telefónico disponible al público una guía general de números de abonados. Asimismo, que se ponga a disposición de todos los usuarios finales de dicho servicio un servicio de información general o consulta telefónica sobre números de abonados.

c) Que exista una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago en todo el territorio nacional.

d) Que los usuarios finales con discapacidad tengan acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de usuarios finales.

e) Que las personas con necesidades sociales especiales, dispongan 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 y hacer uso de éste.

f) Que se apliquen, cuando proceda, opciones tarifarias especiales o limitaciones de precios, tarifas comunes, equiparación por zonas u otros regímenes similares, de acuerdo con condiciones transparentes, públicas y no discriminatorias.

## CAPÍTULO II
## Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador

**Artículo 5.** *Celebración de los contratos*

1. Los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas tendrán derecho a cele-

brar contratos con los operadores, con el contenido mínimo previsto en el art. 8, y a recibir el servicio en las condiciones pactadas con ellos.

La formalización y entrega del contrato se regirá por lo dispuesto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, sin perjuicio de otras formalidades adicionales que, en su caso, se establezcan en la regulación de la portabilidad y la preselección.

2. Los operadores no podrán acceder a la línea de un usuario final sin su consentimiento expreso e inequívoco.
3. En relación con el servicio de banda ancha para acceder a Internet, el operador no podrá aplicar al usuario final una oferta cuya velocidad máxima publicitada sea superior a la velocidad máxima que admita la tecnología utilizada sobre su bucle local o en el enlace de acceso.

El operador deberá informar al usuario final, antes de su contratación, de los factores relevantes que limitan la velocidad efectiva que puede experimentar el usuario, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador de los ajenos al mismo.

A los efectos de lo establecido en el párrafo anterior, mediante resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información se podrá establecer el contenido mínimo y demás condiciones que los operadores deben cumplir al informar a los usuarios, con carácter previo a la contratación.

**Artículo 6.** *Depósitos de garantía*

1. Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija únicamente podrán exigir a los abonados a dicho servicio la constitución de un depósito de garantía, tanto en el momento

de contratar como durante la vigencia del contrato, en los siguientes supuestos:

a) En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija solicitado por personas físicas o jurídicas que sean o hayan sido con anterioridad abonados al servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos, en tanto subsista la morosidad.

b) En los contratos de abono al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija cuyos titulares tuvieran contraídas deudas por otro u otros contratos de abono, vigentes o no en ese momento, o bien que de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos correspondientes.

c) Para los abonados al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija titulares de líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos.

d) En los contratos para la prestación de servicios de tarificación adicional formalizados entre los operadores de red y los prestadores de dichos servicios.

e) En aquellos supuestos en que excepcionalmente lo autorice la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a petición de los operadores, en casos de existencia de fraude o tipos de fraude detectados de modo cierto y para asegurar el cumplimiento del contrato por los usuarios finales.

2. La cuantía de los depósitos, su duración, el procedimiento para su constitución y devolución, así como si serán o no remunerados se determinará mediante orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio.

3. A los depósitos de garantía para servicios distintos al telefónico desde una ubicación fija se aplicará lo dispuesto en los correspondientes contratos de abono o de prepago con sujeción, en todo caso, a lo previsto en la norma-

tiva general sobre protección de los consumidores y usuarios.

**Artículo 7.** *Extinción de los contratos*

El contrato se extinguirá por las causas generales de extinción de los contratos y, especialmente, por voluntad del abonado, comunicándolo previamente al operador con una antelación mínima de dos días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.

El operador se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar, por causa no imputable al usuario final, con posterioridad al plazo de dos días en que debió surtir efectos la baja.

El procedimiento habilitado por el operador para que el consumidor haga uso de este derecho se ajustará a lo previsto en el artículo 26.2 de este real decreto, garantizando en todo caso al usuario la constancia del contenido de su solicitud de baja en el servicio.

**Artículo 8.** *Contenido de los contratos*

1. Los contratos que celebren los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas con los operadores precisarán, como mínimo, los siguientes aspectos:

a) El nombre o razón social del operador y el domicilio de su sede o establecimiento principal.

b) El teléfono de atención al cliente y, en su caso, otras vías de acceso a dicho servicio.

c) Las características del servicio de comunicaciones electrónicas ofrecido, la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato, con la indicación de qué conceptos se incluyen respectivamente en la cuota de abono y, en su caso, en otras cuotas. Asimismo, figurará el derecho de desconexión, en su caso, y su modo de ejercicio, en los supuestos del artículo 24.

d) Los niveles individuales de calidad de servicio establecidos conforme a los parámetros y métodos de medida que, en su caso, determine el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, así como las indemnizaciones asociadas al incumplimiento de los compromisos de calidad y si éstas se ofrecen de forma automática por el operador o previa petición del usuario final. Entre dichos parámetros figurará el relativo al tiempo de suministro de la conexión inicial
e) Precios y otras condiciones económicas de los servicios. Se incluirán en el contrato los precios generales relativos al uso del servicio, desglosando, en su caso, los distintos conceptos que los integren y los servicios incluidos en los mismos. Asimismo, se especificarán las modalidades de obtención de información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y las cuotas de mantenimiento.
f) Período contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación, así como, en su caso, las consecuencias de su posible incumplimiento.
g) El detalle, en su caso, de los vínculos existentes entre el contrato de servicio de comunicaciones electrónicas y otros contratos, como los relativos a la adquisición de aparatos terminales.
h) Política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así como el método de determinación de su importe.
i) Características del servicio de mantenimiento incluido y otras opciones
j) Procedimientos de resolución de litigios de entre los previstos en el artículo 27, con inclusión, en su caso, de otros que haya creado el propio operador.
k) Causas y formas de extinción y renovación del contrato de abono, entre las que deberá figurar expresamente, además de las causas generales de extinción de los contratos, la de

la voluntad unilateral del abonado, comunicada al operador con una antelación mínima de dos días al que ha de surtir efectos, así como el procedimiento para ejercitar este derecho.

l) Dirección postal y de correo electrónico del departamento o servicio especializado de atención al cliente a que se refiere el artículo 26, teléfonos propios del operador y, en su caso, página web, o cualquier otro medio adicional habilitado por el operador, a efectos de la presentación de quejas, reclamaciones, gestiones con incidencia contractual y peticiones por parte del abonado, especificando un procedimiento sencillo, gratuito y sin cargos adicionales, que permita la presentación de las mismas y su acreditación.

m) Página de Internet en que figura la información que el operador debe publicar, conforme al artículo 12.

n) Reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago, de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

o) Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en esta materia.

p) Información al cliente en materia de protección de los datos personales en la explotación de redes y en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, en los supuestos y con el contenido exigido por las disposiciones del capítulo I del título V del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, cuando proceda.

2. El contenido mínimo previsto en el apartado anterior deberá, constar, igualmente, en las condiciones generales y particulares de los contratos de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, en la modalidad de prepago. En dichas condiciones generales figurará el procedimiento, para conocer

el saldo y el detalle del consumo, así como para la recarga.

**Artículo 9.** *Modificaciones contractuales*

1. Los contratos de servicios de comunicaciones electrónicas sólo podrán ser modificados por los motivos válidos expresamente previstos en el contrato.
2. El usuario final tendrá derecho a resolver anticipadamente y sin penalización alguna el contrato en los supuestos previstos en el apartado anterior.
3. Los operadores deberán notificar al usuario final las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

**Artículo 10.** *Procesos de cambio de operador*

1. Con independencia de los mecanismos que utilicen los operadores para el acceso a las redes, los procesos de cambio de operador se realizarán, con carácter general, a través de la baja del usuario final con el operador de origen y el alta con el de destino. A los efectos de tramitación de la baja, el abonado deberá comunicarla directamente al operador de origen conforme al procedimiento que figure en el contrato.

No obstante lo establecido en el párrafo anterior, la recepción por el operador de origen de una solicitud válida de cambio de operador con conservación de número implicará la baja con dicho operador de todos los servicios asociados al servicio telefónico identificado por la numeración portada. La baja surtirá efectos a partir del momento en que el operador de origen deje de prestar efectivamente el servicio.

Asimismo, en caso de que un operador preste servicios soportados por una línea de acceso de titularidad de otro operador, una notificación por

éste a aquél, a través de los procedimientos regulados para el acceso a las redes, de baja técnica que haga imposible la continuación en la prestación del servicio deberá ser considerada por ese operador como una baja contractual, una vez haya dejado de tener acceso a la red.

2. Los abonados al servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados en los términos establecidos en el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración.

**Artículo 11.** *Aprobación y notificación de contratos y otras condiciones*

1. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información aprobará, previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, de la Agencia Española de Protección de Datos y del Instituto Nacional del Consumo, y con audiencia de las asociaciones de consumidores y usuarios, a través del Consejo de Consumidores y Usuarios, con carácter previo a su utilización, las condiciones generales de contratación relativas a la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas que estén sujetos a obligaciones de servicio público. En caso de que en la tramitación del procedimiento de aprobación, ésta vaya a denegarse o se vayan a imponer condiciones, deberá otorgarse un trámite de audiencia al operador.

Los contratos respetarán los niveles mínimos de calidad que, en su caso, se establezcan.

2. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información aprobará con carácter previo a su utilización, y con informe de la Comisión de supervisión de los servicios de tarificación adicional, de la Agencia Española de Protección de Datos, del

Consejo de Consumidores y Usuarios y de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, las condiciones generales de contratación relativas a la prestación de servicios de tarificación adicional, definidos en el art. 30 y establecerá, en su caso, las condiciones imperativas aplicables.

En caso de que en la tramitación del procedimiento de aprobación, ésta vaya a denegarse o se vayan a imponer condiciones, deberá otorgarse un trámite de audiencia al operador.

3. Las condiciones generales de contratación distintas a las mencionadas en los apartados anteriores y sus actualizaciones y modificaciones deberán ser comunicados, con al menos un mes de antelación a su entrada en vigor, al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, al Instituto Nacional del Consumo, a la Agencia Española de Protección de Datos y al Consejo de Consumidores y Usuarios. Este último organismo las pondrá a disposición de las asociaciones de consumidores y usuarios integradas en él.

Los operadores que presten las facilidades de identificación de la línea llamante y de la línea conectada deberán comunicar la información relativa a la prestación de dichas facilidades a las entidades citadas en el párrafo anterior.

Asimismo, los operadores deberán comunicar a dichas entidades, con diez días naturales de antelación a su entrada en vigor, las tarifas que no deban figurar obligatoriamente en los contratos con los abonados.

## CAPÍTULO III

### Derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales

**Artículo 12.** *Derecho a información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada*

1. Antes de contratar, los operadores de comunicaciones electrónicas deben poner a disposición del usuario final de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información veraz, eficaz, suficiente y transparente sobre las características del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas y de los servicios objeto del mismo.

Los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas publicarán sus condiciones generales de contratación en un lugar fácilmente accesible de su página de Internet. Asimismo, facilitarán dichas condiciones por escrito, si así lo solicita un usuario final, que no deberá afrontar gasto alguno por su recepción, e informarán sobre ellas en el teléfono de atención al público, que tendrá el coste máximo del precio ordinario del servicio de telecomunicaciones sin recargo.

2. Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público facilitarán, por los medios establecidos en el apartado anterior, la siguiente información:

a) Su nombre o razón social y el domicilio de su sede o establecimiento principal.

b) En relación con el servicio telefónico disponible al público que prestan:

1º Descripción de los servicios ofrecidos, indicando todos los conceptos que se incluyen en la cuota de alta, en la cuota de abono y en otras cuotas de facturación periódica.

2º Tarifas generales, que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento, con inclusión de información

detallada sobre reducciones y tarifas especiales y moduladas.

3º Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos.

4º Tipos de servicios de mantenimiento incluidos y otras opciones.

5º Condiciones normales de contratación, incluido el plazo mínimo, en su caso.

c) Procedimientos de resolución de conflictos, con inclusión de los creados por el propio operador.

d) Información, en su caso, acerca de los derechos en relación con el servicio universal, incluidas las facilidades y servicios citados en el artículo 35 del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

3. Los operadores que presten las facilidades de identificación de la línea llamante y de la línea conectada deberán comunicar la información relativa a la prestación de dichas facilidades por los medios indicados en el apartado 1 de este artículo.

4. Mediante orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio podrán establecerse los términos conforme a los cuales deberá publicarse la información a que se refiere este artículo, con objeto de posibilitar la comparación.

**Artículo 13.** *Comunicaciones comerciales*

Las comunicaciones comerciales en las que se haga referencia a ofertas sujetas a limitaciones temporales o de otra índole deben informar, de una forma adecuada a las limitaciones del medio utilizado para la comunicación, de tales limitaciones. Las limitaciones temporales a las que, en su caso, estén sujetas las ofertas deberán ser razonables.

## CAPÍTULO IV

## Derecho a recibir servicios de telecomunicaciones con garantías de calidad, así como a recibir información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público

**Artículo 14.** *Obligaciones sobre calidad y facturación*

1. Los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas publicarán información detallada, comparable, pertinente, fácilmente comprensible, accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten. Esta información tendrá que constar en la página de Internet del operador. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales.

A tales efectos, el Ministro de Industria, Turismo y Comercio podrá especificar, mediante orden, entre otros elementos, los parámetros de calidad de servicio que habrán de cuantificarse, así como el contenido y formato de la información que deberá hacerse pública, las modalidades de su publicación y las condiciones orientadas a garantizar la fiabilidad y la posibilidad de comparación de los datos, incluida la realización anual de auditorías.

2. Los prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público deberán facilitar al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, previa petición, la información de calidad de servicio que le requiera para la publicación de síntesis comparativas y para el control y seguimiento de las condiciones de prestación de los servicios y de las obligaciones de carácter público. Dicha información se deberá referir a los parámetros establecidos por la orden ministerial a la que se refiere el apartado anterior. Adicionalmente, se podrá establecer la obligación de informar sin necesidad de petición previa cuando se produzcan degradaciones impor-

tantes de la calidad de servicio, en los términos que allí se establezcan.

3. Mediante orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio podrán establecerse, asimismo, mecanismos para garantizar la exactitud de la facturación realizada, que podrán incluir, en particular, la necesidad de que determinadas categorías de operadores, como aquellos que prestan servicio con tarificación en función de la duración de la conexión, del volumen de información o de la distancia, tengan que acreditar que sus sistemas de medida, de tarificación y de gestión de la facturación cumplan con normas de aseguramiento de la calidad como las de la familia ISO 9000.

## CAPÍTULO V
## Derecho a la continuidad del servicio y a ser indemnizado en caso de interrupción

**Artículo 15.** *Derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público*

1. 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 será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

El operador estará obligado a indemnizar automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a 1 euro. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponde al abonado.

En el caso de abonados sujetos a modalidades prepago, el correspondiente ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

En interrupciones por causas de fuerza mayor, 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.

El contrato de abono del servicio telefónico deberá recoger los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación.

2. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

a) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago que dará lugar a la aplicación de la suspensión temporal e interrupción de los artículos 19 y 20, respectivamente. En todo caso, la suspensión temporal o interrupción afectará únicamente al servicio en el que se hubiera producido el fraude o mora en el pago.

b) 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.

c) 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.

3. La indemnización prevista en este artículo se entiende sin perjuicio de la responsabilidad por daños que se produzcan a los usuarios finales, que se exigirá conforme a lo previsto en el artículo 18.

**Artículo 16.** *Derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet*

1. Cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, el operador deberá compensar al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos, el operador estará obligado a indemnizar automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

El contrato de abono del servicio de acceso a Internet deberá recoger los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación.

2. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

a) Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales.

b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos termi-

nales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

3. A los efectos del derecho a indemnización o compensación por la interrupción del servicio de acceso a Internet, y para la determinación de su cuantía, cuando un operador incluya en su oferta la posibilidad de contratar conjuntamente servicios de telefonía y otros servicios como el de acceso a Internet, podrá indicar en su oferta la parte del precio que corresponde a cada servicio. De no hacerlo, se considerará que el precio de cada uno es el proporcional al de su contratación por separado. Si el operador no comercializara los servicios por separado, se considerará que el precio correspondiente al servicio de acceso a Internet es del 50 por ciento del precio total.
4. La compensación prevista en este artículo se entiende sin perjuicio de la responsabilidad por daños que se produzcan a los usuarios finales, que se exigirá conforme a lo previsto en el artículo 18.

**Artículo 17.** *Determinación de los usuarios afectados por una interrupción del servicio telefónico móvil o de acceso a Internet móvil*

Se entenderá que una interrupción del servicio en una zona afecta a un abonado cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

a) El operador conoce a través de sus sistemas de información que dicho abonado se encontraba en la zona afectada en el momento de la interrupción.
b) La interrupción afecta al área donde se encuentra el domicilio que figura en el contrato y el operador, a través de sus sistemas de información, no puede situarle en otra zona durante el período de la interrupción.
c) El abonado comunica al operador, mediante declaración responsable, en el plazo de 10 días contados a partir del restablecimiento del servicio, que ha estado en la zona afectada por la interrupción en el momento de pro-

ducirse y dicha afirmación no resulta contradictoria con la obtenida de los sistemas de información del operador, circunstancia esta última que será debidamente comunicada por el operador al abonado.

En todo caso, la información a la que hacen referencia los supuestos anteriores, no podrá implicar el tratamiento de datos de localización.

**Artículo 18.** *Responsabilidad por daños*

1. Los operadores responderán por los daños causados a los usuarios finales conforme a lo previsto en la legislación civil o mercantil y, en su caso, en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
2. La responsabilidad prevista en este artículo es distinta e independiente de la prevista en los artículos precedentes.

**Artículo 19.** *Suspensión temporal por impago del servicio telefónico desde una ubicación fija*

1. 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 podrá dar lugar, previo aviso al abonado, a su suspensión temporal. El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios.

En caso de reclamación, corresponderá al operador probar que ha realizado el aviso previo a la suspensión a que se refiere el párrafo anterior.

2. En el supuesto de suspensión temporal del servicio telefónico por impago, éste deberá ser mantenido para todas las llamadas

entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de urgencias.

3. El abonado tiene derecho a solicitar y obtener gratuitamente del operador del servicio la suspensión temporal de éste por un período determinado que no será menor de un mes ni superior a tres meses. El período no podrá exceder, en ningún caso, de 90 días por año natural. En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.

**Artículo 20**. *Interrupción definitiva por impago del servicio telefónico desde una ubicación fija*

1. El retraso en el pago del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija por un período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes dará derecho al operador, previo aviso al abonado, a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato. El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores, en especial del servicio de tarificación adicional, sólo dará lugar a la interrupción de tales servicios
2. Las condiciones en que puede efectuarse la suspensión o interrupción del servicio en los supuestos previstos tanto en este artículo como en el anterior serán fijados por orden ministerial. En la misma orden se regulará el procedimiento a seguir para la suspensión o interrupción.

## CAPÍTULO VI

### Derecho a la facturación desglosada, a la desconexión de determinados servicios y a elegir el medio de pago de los servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial

**Artículo 21.** *Facturación de los servicios de comunicaciones electrónicas*

Los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido. Las facturas deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan. Los abonados a modalidades prepago tendrán derecho a obtener una información equivalente.

Los usuarios finales del servicio telefónico tendrán derecho a obtener facturación detallada, con el desglose que se establece en el artículo siguiente, sin perjuicio del derecho de los abonados a no recibir facturas desglosadas, al que se refiere el artículo 66 del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

**Artículo 22.** *Facturación desglosada del servicio telefónico*

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo anterior, los usuarios finales tendrán derecho a que los operadores del servicio telefónico disponible al público les presenten facturas por los cargos en que hayan incurrido, diferenciando debidamente los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan, e incluso, previa solicitud, a que les presenten facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.
2. Asimismo, los usuarios finales del servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a obtener facturación detallada, sin perjuicio del derecho de los abonados a no recibir facturas desglosadas, con el nivel básico de

detalle definido como el que incluye la identificación separada de los siguientes elementos:

a) El período de facturación.
b) La cuota mensual fija.
c) Otros cargos mensuales fijos.
d) Cualquier cuota fija no recurrente.
e) Detalle de todas las comunicaciones facturadas, excluidas las comunicaciones encuadradas en grupos tarifarios de bajo precio, tales como las metropolitanas, las de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos de euro por minuto o a las de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos de euro por comunicación. Este detalle debe incluir: el número llamado, la fecha y hora de la llamada, la duración de la llamada, la tarifa aplicada y el coste total de la llamada. Las llamadas que tengan carácter gratuito para el abonado que efectúa la llamada no figurarán en la factura detallada de dicho abonado.
f) Datos agregados por grupos tarifarios diferenciados, tales como: metropolitanas, nacionales, internacionales, a móviles y tarificación adicional, que incluyan el número de llamadas efectuadas, el número total de minutos y el coste total de cada grupo.
g) Base imponible.
h) Total IVA o impuesto equivalente que le sea de aplicación.
i) Importe total de la factura, impuestos incluidos.

Los abonados a modalidades prepago tendrán derecho a tener acceso a una información equivalente, a través de los medios que se especifiquen en las correspondientes condiciones generales.

3. De acuerdo con lo establecido en el artículo 35.2.e) del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, el nivel básico de detalle de las facturas del servicio telefónico disponible al público será ofrecido de forma gratuita por el operador que lo preste como obligación de servicio universal.

En los demás casos, cuando los operadores no ofrezcan con carácter gratuito dicho nivel básico de detalle, y también en relación con la información sobre los consumos realizados para los abonados de prepago, o para desgloses más detallados que los indicados en el apartado anterior, los operadores deberán especificar su precio dentro de las condiciones de prestación del servicio. No obstante, cuando una factura o una cuenta prepago sea objeto de reclamación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 27 de este real decreto, el operador deberá facilitar gratuitamente, previa solicitud del abonado, el nivel básico de detalle de la factura o cuenta reclamada.

4. El desglose establecido en este artículo se entiende, sin perjuicio de los establecidos en los apartados octavo y undécimo de la 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.

**Artículo 23.** *Integración de otros cargos en la factura de los servicios de comunicaciones electrónicas*

1. En el supuesto de que en la factura de un servicio de comunicaciones electrónicas se incluyan importes correspondientes a servicios que no tienen tal naturaleza, será obligatorio que se efectúe el desglose, de manera que pueda identificarse el importe correspondiente al servicio o servicios de comunicaciones electrónicas.

El usuario final que pague la parte de la factura que corresponda, según el desglose establecido en el párrafo anterior, al servicio de comunicaciones electrónicas no podrá ser suspendido en el mismo, sin perjuicio de la deuda que pueda subsistir por el importe impagado en otros conceptos. A estos efectos, en caso de disconformidad con la factura, el

abonado tendrá derecho, previa petición, a la obtención de facturas independientes para cada servicio.

El incumplimiento de lo dispuesto en el párrafo primero de este artículo facultará al usuario final a considerar que la totalidad de la factura se libra por servicios que no tienen la consideración de comunicaciones electrónicas, por lo que su impago no podrá acarrear su suspensión.

2. Los usuarios finales tendrán derecho a obtener, a su solicitud, facturas independientes para los servicios de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores y a las garantías sobre estos servicios que se establezcan por orden ministerial.
3. Los abonados a modalidades prepago tendrán derecho a la información desglosada y a las garantías establecidas en este artículo.

**Artículo 24.** *Derecho de desconexión de determinados servicios*

1. Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público deberán garantizar a sus abonados el derecho a la desconexión de determinados servicios, entre los que se incluirá, al menos, el de llamadas internacionales y a servicios de tarificación adicional.
2. Los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público regularán en sus correspondientes contratos de abono la forma de ejercicio del derecho de desconexión. A estos efectos, el abonado comunicará al operador, su intención de desconectarse de determinados servicios, debiendo admitirse en todo caso la petición escrita, y las realizadas por vía telefónica o telemática. El operador habrá de proceder a dicha desconexión como máximo en el plazo de 10 días desde la recepción de la comunicación del abonado. En caso de que dicha desconexión no se produjera tras esos 10 días, por causas no imputables al abonado, serán de cargo del operador los

costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

3. Las facturas o documentos de cargo que se emitan por los operadores que presten el servicio telefónico disponible al público para el cobro de los servicios prestados deberán reflejar, al menos semestralmente y de manera adecuada para ser percibido claramente por el abonado, el derecho de desconexión establecido en este artículo. Los términos y la periodicidad en que dicha obligación deberá ser llevada a cabo podrán ser concretados mediante resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, previo informe del Instituto Nacional del Consumo y, en el caso de los servicios de tarificación adicional, de la Comisión de supervisión de servicios de tarificación adicional.
4. De acuerdo con lo establecido en el artículo 35.2.c) del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, la desconexión de los servicios previstos en el apartado 1 será ofrecida de forma gratuita por el operador que la preste como obligación de servicio universal.

**Artículo 25.** *Medios de pago*

Los abonados tendrán derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. El contrato celebrado entre el operador y el usuario final deberá reflejar este derecho.

## CAPÍTULO VII
## Derecho a una atención eficaz por el operador

**Artículo 26.** *Servicio de atención al cliente de los operadores*

1. Los operadores deberán disponer de un departamento o servicio especializado de

atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes. Los titulares del departamento o servicio de atención al cliente serán los encargados de relacionarse, en su caso, con el servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el artículo 27 y al que remitirán la información que les sea requerida, con indicación del número de referencia asignado a la correspondiente reclamación.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, mediante orden ministerial podrá establecerse, en función del número de trabajadores del operador o de su volumen de negocio, la exención de la obligación de disponer del departamento o servicio especializado a que dicho párrafo se refiere, sin perjuicio del cumplimiento del resto de requisitos establecidos en el artículo 8.1.l).

2. El servicio de atención al cliente del operador, de carácter gratuito, deberá prestarse de manera tal que el usuario final tenga constancia de las reclamaciones, quejas y, en general, de todas las gestiones con incidencia contractual que realice el abonado. A dichos efectos, el operador estará obligado a comunicar al abonado el número de referencia de las reclamaciones, quejas, peticiones o gestiones. El operador deberá admitir, en todo caso la vía telefónica para la presentación de reclamaciones.

Si el medio habilitado por el operador para la atención de reclamaciones, incidencias o gestiones con incidencia contractual es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

3. En caso de contratación telefónica o electrónica, si el usuario final se acoge a una oferta que prevea la aplicación de condiciones distintas a las condiciones generales publicadas con-

forme al artículo 12.1, el operador deberá enviarle, en el plazo de 15 días desde que se produzca la contratación, un documento en el que se expresen los términos y condiciones de la oferta, con indicación expresa de su plazo de duración.

4. El servicio de atención al cliente será accesible a los usuarios con discapacidad, según lo establecido en el artículo 3 del 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, aprobado por Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, conforme a los plazos y condiciones establecidos en el mismo.
5. Las obligaciones que para los operadores se establecen en los apartados anteriores se entienden sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación estatal y autonómica sobre protección general de consumidores y usuarios.

## CAPÍTULO VIII
## Derecho a vías rápidas y eficaces para reclamar

**Artículo 27.** *Controversias entre operadores y usuarios finales*

1. Sin perjuicio de los procedimientos de mediación o resolución de controversias que, en su caso, hayan establecido los órganos competentes en materia de consumo de las Comunidades Autónomas, los abonados podrán dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
2. El procedimiento de resolución de controversias ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, así como su ámbito de aplicación y requisitos, se regulará mediante orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio.

El plazo para resolver y notificar la resolución será de seis meses.

3. El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio podrá autorizar la ampliación de los plazos para la suspensión o la interrupción del servicio, previa solicitud de cualquier abonado que haya iniciado el procedimiento de resolución de conflictos al que se refiere el apartado anterior.

## CAPÍTULO IX
## Derecho a prestaciones especiales para personas con discapacidad y de renta baja

**Artículo 28.** *Medidas para garantizar la accesibilidad al servicio por las personas con discapacidad*

1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22.1.d) de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, los operadores designados para la prestación del servicio universal deberán garantizar que los usuarios finales con discapacidad tengan acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de usuarios finales.

Dentro del colectivo de las personas con discapacidad, se considerarán incluidas las personas invidentes o con graves dificultades visuales, las personas sordas o con graves dificultades auditivas, las mudas o con graves dificultades para el habla, las minusválidas físicas y, en general, cualesquiera otras con discapacidades físicas que les impidan manifiestamente el acceso normal al servicio telefónico fijo o le exijan un uso más oneroso de este.

A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, el operador designado garantizará la existencia de una oferta suficiente y tecnológicamente actualizada de terminales especiales, adaptados a los diferentes tipos de discapacidades, tales como

teléfonos de texto, videoteléfonos o teléfonos con amplificación para personas con discapacidad auditiva, o soluciones para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a los contenidos de las pantallas de los terminales, y realizará una difusión suficiente de aquélla.

El operador designado presentará, para su aprobación por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, planes de adaptación de los teléfonos públicos de pago para facilitar su accesibilidad por los usuarios con discapacidad y, en particular, por los usuarios ciegos, en silla de ruedas o de talla baja.

El operador designado para la prestación del servicio universal, deberá ofrecer acceso a las guías telefónicas a través de Internet, en formato accesible para usuarios con discapacidad, en las condiciones y plazos de accesibilidad establecidos para las páginas de Internet de las administraciones públicas en 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.

Las obligaciones establecidas en este apartado se llevarán a cabo en las condiciones establecidas en el capítulo II del título III, del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.

2. Los operadores deberán facilitar a los abonados con discapacidad visual que lo soliciten, en condiciones y formatos accesibles, los contratos, facturas y demás información suministrada a todos los abonados en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo en materia de derechos de los usuarios. Cuando la información o comunicación se realice a través de Internet, será de aplicación lo dispuesto en el reglamento aprobado por el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, para las páginas de las Administraciones Públicas o con financiación pública. Lo dispuesto en este párrafo se llevará a cabo en los términos establecidos en dicho real decreto.

**Artículo 29.** *Garantía del carácter asequible del servicio universal*

El operador designado para la prestación del servicio universal deberá ofrecer a sus abonados, en las condiciones establecidas en el capítulo II del título III del reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, programas de precios de acceso y uso de los servicios incluidos en el servicio universal que permitan el máximo control del gasto por parte del usuario final y, en particular, los siguientes:

a) Abono social. Este plan de precios estará destinado a jubilados y pensionistas cuya renta familiar no exceda del indicador que se determine, en cada momento, por la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos, y consistirá en la aplicación de una bonificación en el importe de la cuota de alta y en la cuota fija de carácter periódico.

b) Usuarios invidentes o con grave discapacidad visual. Este plan consistirá en la aplicación de una determinada franquicia en las llamadas al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y en el establecimiento de las condiciones para la recepción gratuita de las facturas y de la publicidad de información suministrada a los demás abonados de telefonía fija sobre las condiciones de prestación de los servicios, en sistema Braille o en letras o caracteres ampliados, sin menoscabo de la oferta que de esta información se pueda realizar en otros sistemas o formatos alternativos.

c) Usuarios sordos o con graves dificultades auditivas. Este plan especial de precios se aplicará a las llamadas realizadas desde cualquier punto del territorio nacional que tengan como origen o destino un terminal de telefonía de texto, y que se establezcan a través del centro de servicios de intermediación para teléfonos de texto.

## CAPÍTULO X
## Protección en la utilización de servicios de tarificación adicional

**Artículo 30.** *Servicios de tarificación adicional*

1. A los efectos de este real decreto, tendrán la consideración de servicios de tarificación adicional los que hayan sido declarados como tales por resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en razón de la existencia de una facturación superior al coste del servicio de comunicaciones electrónicas y en interés de una especial protección de los derechos de los usuarios.
2. Mediante orden del Ministro de la Presidencia, a propuesta de los Ministros de Industria, Turismo y Comercio y de Sanidad y Política Social, se regulará la prestación de los servicios de tarificación adicional, su sujeción a un código de conducta, así como la composición y funcionamiento de la Comisión de supervisión de los servicios de tarificación adicional.
3. La prestación de servicios a los que acceda a través de la marcación de números telefónicos, y cuyos cargos figuren en la misma factura que los correspondientes a éstas, sólo podrá realizarse a través de códigos numéricos que hayan sido atribuidos para la prestación de servicios de tarificación adicional.

## CAPÍTULO XI
## Derecho a la protección de los datos personales

**Artículo 31.** *Derechos en materia de protección de datos*

En relación con los datos personales, los usuarios finales serán titulares de los siguientes derechos:

a) Protección de datos personales sobre el tráfico.

b) Protección de datos en la facturación desglosada.
c) Protección de datos en la elaboración de guías telefónicas y de otros servicios de telecomunicaciones.
d) Protección de datos en la prestación de servicios de consulta sobre números de teléfono.
e) Protección frente a llamadas no solicitadas con fines comerciales.
f) Protección frente a la utilización de datos de localización.
g) Protección de datos personales en la prestación de servicios avanzados de telefonía.

La protección de datos personales en los servicios de comunicaciones electrónicas se regirá por la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, por el título V del Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril y, en lo no previsto por dichas normas, por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal.

## CAPÍTULO XII
## Obligaciones de los usuarios finales

**Artículo 32.** *Obligaciones de los usuarios finales*

Los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, en sus relaciones con los operadores, deberán cumplir las siguientes obligaciones:

a) Contraprestación económica por el suministro del servicio y cumplimiento del resto de condiciones contractuales.

El usuario final tendrá la obligación de entregar al operador la contraprestación económica pactada en el contrato cuando haya recibido la prestación en los términos previstos en el mismo. La ausencia de tal contraprestación conllevará las consecuencias previstas en el propio contrato, sin perjuicio de las condiciones y requisitos establecidos en los artículos 19 y 20 de este real decreto.

Los usuarios finales estarán asimismo obligados al cumplimiento del resto de condiciones que figuren válidamente en los contratos que celebren con los operadores.

b) Uso del servicio para los fines previstos en el contrato.

Para ser titulares de los derechos reconocidos a los usuarios finales en este reglamento será precisa la utilización del servicio de comunicaciones electrónicas con los fines establecidos en el contrato. En particular, los usuarios que actúen como revendedores del servicio no serán titulares de los derechos reconocidos en este reglamento, sin perjuicio de los que le puedan corresponder en virtud del contrato y del resto de normativa aplicable.

c) Utilización de aparatos autorizados.

Los usuarios finales deberán utilizar equipos y aparatos cuya conformidad haya sido evaluada según la normativa vigente sobre evaluación de la conformidad de aparatos de telecomunicaciones.

d) Configuración de equipos y mantenimiento de la red más allá del punto de terminación de red.

Para una correcta recepción del servicio de comunicaciones electrónicas, será responsabilidad del abonado la correcta configuración de los equipos y aparatos, así como el mantenimiento de los elementos de red que, por situarse en un lugar posterior al punto de terminación de red, correspondan al usuario final, salvo que se haya previsto otra cosa en el contrato.

e) Suministro de datos personales exigidos por la legislación vigente.

Los usuarios finales deberán suministrar al operador los datos personales precisos a efectos de la obligación de identificación en la contratación de servicios de telefonía móvil prepago establecidos en la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

**Disposición Transitoria Primera.** *Vigencia de normas*

Continuarán vigentes hasta que, en cumplimiento de lo dispuesto en este real decreto, sean sustituidas por otras, las siguientes normas:

a) La 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.
b) 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.
c) 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.
d) La 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.

**Disposición Transitoria Segunda.** *Especificaciones de la portabilidad*

La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones llevará a cabo las modificaciones necesarias en las especificaciones reguladoras de los procesos de conservación del número para la aplicación del plazo previsto en el artículo 44.3 del Reglamento aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, en su redacción dada por este real decreto. Una vez aprobadas, y en los términos previstos en ellas, será exigible el cumplimiento de dicho plazo.

**Disposición Transitoria Tercera.** *Códigos para la prestación de servicios de tarificación adicional*

Lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 30 sólo será exigible a partir de la entrada en vigor de la orden ministerial que se apruebe en cumplimiento del apartado 2 de dicho artículo.

**Disposición Derogatoria Única.** *Derogación normativa*

1. Queda derogado el Título VI del 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.
2. Asimismo, quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o menor rango se opongan a lo establecido en este real decreto.

**Disposición Final Primera.** *Modificación del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre*

El primer párrafo del apartado 3 del artículo 44 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, queda redactado de la siguiente manera:

"3. La conservación del número se efectuará en el plazo de 2 días hábiles contados desde el siguiente a la recepción de la solicitud de baja con conservación de número. No obstante lo anterior, la implementación técnica de la portabilidad deberá ser suficientemente flexible para poder acomodar futuras reducciones de los plazos de ejecución efectiva de la portabilidad, de conformidad

con la legislación vigente, con el objetivo de llegar a realizarla en 24 horas".

**Disposición Final Segunda.** *Título competencial*

Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.21ª de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de telecomunicaciones.

**Disposición Final Tercera.** *Incorporación de derecho de la Unión Europea*

Mediante este real decreto se incorpora al derecho español la Directiva 2002/22/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 7 de marzo de 2002, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas.

**Disposición Final Cuarta.** *Facultades de desarrollo*

Se autoriza al Ministro de Industria, Turismo y Comercio a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de este real decreto.

**Disposición Final Quinta.** *Entrada en vigor*

Este real decreto entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».