

Circular 12/05**REGLAMENTO SOBRE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRONICAS, EL SERVICIO UNIVERSAL Y LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS**

El Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, regula, entre otras cuestiones, los derechos de los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales. Esta normativa complementa lo previsto en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en la legislación autonómica aplicable en su caso.

Para la responsabilidad por daños a los usuarios finales, se estará a la legislación civil y sectorial aplicable.

Resolución de conflictos

Los operadores deberán disponer, salvo dispensa por Orden Ministerial, de un departamento de atención al cliente para atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios finales: será gratuito, y el consumidor tiene derecho a ser informado del número de referencia dado a su queja, reclamación o incidencia, y que se le acredite documentalmente la presentación y contenido de la misma si se ha formulado telefónicamente. El usuario final deberá formular la queja o reclamación en el plazo de un mes desde que tenga conocimiento del hecho que la origine; si en el plazo de un mes, éste no obtiene respuesta satisfactoria, podrá dirigir su reclamación a la Junta Arbitral de Consumo; si el abonado o el operador no se someten a la Junta Arbitral, el usuario, en el plazo de tres meses desde que el operador le respondió o desde la finalización del plazo para responder, podrá acudir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, que deberá resolver en el plazo de seis meses, pudiendo interponerse contra esta resolución recurso contencioso-administrativo. También podrá el usuario acudir a esta Secretaria de Estado dentro de los tres meses siguientes a la no aceptación del arbitraje por el operador.

El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, previa solicitud de cualquier abonado que tenga una cuestión pendiente, podrá ampliar los plazos para la suspensión o la interrupción del servicio.

Se podrán formular las reclamaciones anteriores por vía telemática con firma electrónica reconocida; y realizar consultas en la ventanilla única establecida al efecto por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en la página: www.mityc.es/ventanillavirtual.

Contratos

Los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales tendrán derecho a celebrar contratos para la conexión o el acceso a la red telefónica pública, que deberán reunir al menos, los siguientes datos:

- nombre o razón social del operador y el domicilio de su sede o establecimiento principal.

- teléfono de atención al cliente.
- características del servicio ofrecido: plazo de conexión inicial, descripción de cada una de las prestaciones incluidas, derecho de desconexión.
- niveles individuales de calidad de servicio y supuestos en que su incumplimiento dé derecho a exigir una indemnización, en base a los parámetros y métodos de medida fijados por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- precios y otras condiciones económicas de los servicios.
- periodo contractual y plazos mínimos de contratación y de renovación.
- política de compensaciones y reembolsos y el método de determinación de su importe.
- tipos de servicio de mantenimiento ofrecido.
- procedimientos de resolución de litigios.
- causas y formas de extinción y renovación del contrato de abono.
- 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, en su caso, página web.
- reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago.
- información referida al tratamiento de los datos de carácter personal del cliente.

Los consumidores que opten por modalidades contractuales de prepago, tienen derecho a que todos los datos anteriores (contenido mínimo) figure en las condiciones generales y particulares que le sean de aplicación.

El operador no podrá facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar, por causa inimputable al usuario, con posterioridad al plazo de 15 días en que debió surtir efecto la baja.

Cualquier otro contrato que se firme entre consumidores y operadores se registrará por la normativa específica, si bien deberá reunir el contenido mínimo anteriormente indicado.

Cualquier propuesta de modificación deberá ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un mes, en la que se le informará de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información aprobará, con carácter previo, los modelos de contrato-tipo relativos a la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas que estén sujetos a obligaciones de servicio público. Y también podrá aprobar los modelos de contrato-tipo relativos a la prestación de servicios de tarifas superiores (los de tarificación adicional y los que hayan sido declarados como tales por resolución). Mediante Orden del Ministro de la Presidencia, se regulará la prestación de los servicios de tarificación adicional, su sujeción a un código de conducta y la composición y funcionamiento de la Comisión de supervisión de servicios de tarificación adicional.

Derechos y obligaciones de transparencia, información y calidad.

Los operadores facilitarán la información sobre el contenido mínimo de los contratos en su página de Internet, por escrito si así lo solicita un consumidor sin que le suponga

coste alguno y en el teléfono de atención al público, cuyas llamadas tendrán el coste máximo del precio ordinario. Dicha información deberá incluir:

- nombre o razón social del operador y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
- en relación con el servicio telefónico, descripción de los servicios ofrecidos; tarifas generales, que incluyan la cuota de acceso y todo tipo de cuota de utilización y mantenimiento; política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos; tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos; condiciones normales de contratación
- procedimientos de resolución de conflictos
- información acerca de los derechos en relación con el servicio universal.

Los operadores deberán publicar información detallada, comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad del servicio ofertado como de lo efectivamente conseguido. El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio verificará todo lo anterior.

Facturación

Las facturas deberán incluir los cargos en que hayan incurrido los usuarios, debiendo aparecer diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se prestan. Los usuarios tendrán derecho a obtener facturas independientes para los consumos de tarificación adicional y otros servicios de tarifas superiores; y también facturas detalladas de acuerdo a lo que establezca una Orden Ministerial.

Los usuarios tienen derecho a la desconexión de determinados servicios (internacional, servicios de tarifas superiores,...) Una vez formulada la solicitud por el usuario, el operador deberá proceder a tal desconexión en el plazo máximo de 10 días desde la recepción de la solicitud. Si no se verifica tras esos 10 días, serán de cargo del operador los costes derivados del servicio cuya desconexión se ha solicitado.

Los abonados tendrán derecho a conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados.

Si se producen interrupciones temporales del servicio, el operador deberá indemnizar con una cantidad que será 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. Si la antigüedad es 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 periodo de consumo efectivo realizado.
- b) Cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

El operador deberá indemnizar al usuario en la factura correspondiente al periodo inmediatamente posterior siempre que el derecho a la indemnización suponga un importe superior a 1 euro. Si la interrupción se produjo por fuerza mayor, el operador indemnizará con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico prorrateado por el tiempo en que haya durado la interrupción.

No existirá derecho a la indemnización cuando se produzca un incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales; cuando los abonados hayan producido daños en la red debido a la conexión de equipos terminales no verificados; o cuando el usuario incumpla el código de conducta.

Los operadores podrán exigir a los abonados desde una ubicación fija la constitución de un depósito de garantía en los siguientes supuestos:

- en los contratos de abono al servicio telefónico solicitado por usuarios que sean o hayan sido con anterioridad abonados al servicio y hubieran dejado impagados uno o varios recibos en tanto subsista esa morosidad.
- en los contratos de abono al servicio telefónico cuando los titulares fueran deudores por otro u otros contratos de abono o bien que de modo reiterado se retrasen en el pago de los recibos correspondientes.
- para los abonados al servicio telefónico, titulares de líneas que dan servicio a equipos terminales de uso público para su explotación por terceros en establecimientos públicos.
- en los contratos de abono cuyos titulares presten servicios de tarificación adicional.
- en determinados supuestos de fraude previa autorización de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Una Orden Ministerial regulará la cuantía de los depósitos, su duración, su constitución y si son o no remunerados.

El retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un mes podrá dar lugar, previo aviso, a la suspensión temporal. El impago del cargo por los servicios de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios. La suspensión temporal no impedirá recibir llamadas entrantes, salvo las de cobro revertido, y realizar llamadas salientes de urgencia.

El abonado tiene derecho a solicitar y obtener la suspensión temporal por un periodo determinado no inferior a un mes ni superior a tres meses, no pudiendo exceder 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.

El retraso en el pago por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal en dos ocasiones, del contrato por mora dará derecho al operador, previo aviso, a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato.

Madrid 31 de mayo de 2005

Juan Fernando Verdasco Giralt