



BORRADOR DE REAL DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA LA CARTA DE DERECHOS DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

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. 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 Reglamento sobre el Servicio Universal y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril. En el ámbito comunitario, los derechos específicos de los usuarios de telecomunicaciones se recogen principalmente en la Directiva 2002/22/CE, de 7 de marzo de 2002, del Parlamento Europeo y del Consejo, 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).

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 de servicios de comunicaciones electrónicas, 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 la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de defensa de los consumidores y usuarios y 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, 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 de telecomunicaciones, es el momento de avanzar en su protección. Este Real Decreto regula el régimen de protección específica de estos usuarios. 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 de las condiciones que se le aplican.

Se refuerza la protección de los usuarios en los procesos de alta, tanto en la información que reciben como en las prestaciones recibidas. A este respecto, los operadores fijos del servicio de acceso a Internet de banda ancha no podrán aplicar ofertas en las que la velocidad teórica del bucle del abonado, con la tecnología empleada, no alcance el 80 por 100 de la velocidad máxima publicitada en la oferta.

Asimismo, se fija en dos días hábiles el plazo en que la portabilidad deba llevarse a efecto. Esta medida se adopta 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.



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 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.

Los usuarios 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 telecomunicaciones. Este derecho del usuario constituye una eficaz protección, de modo que la continuidad del servicio de telecomunicaciones 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 exigirseles 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 protección 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. Se refuerza el derecho de estos a disponer de una acreditación documental de todas las gestiones de relevancia contractual que realicen telefónicamente.



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES
Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

CONSEJO ASESOR DE LAS TELECOMUNICACIONES Y
DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

COMISIÓN PERMANENTE

Por otra parte, se recoge en este Real Decreto la regulación del procedimiento de resolución de controversias entre usuarios finales y operadores. Éstos 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. Ello sin perjuicio de las medidas sancionadoras que procedan en caso de incumplimiento de la normativa de protección de los usuarios.

En su virtud,

DISPONGO



ÍNDICE

TÍTULO PRIMERO. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del Real Decreto

Artículo 2. Ámbito de aplicación

TÍTULO II. CARTA DE DERECHOS DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 3. Derechos de los usuarios

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 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 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 modificación de contratos

CAPÍTULO III. DERECHO A LA INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES OFRECIDAS POR LOS OPERADORES Y LAS GARANTÍAS LEGALES

Artículo 12. Transparencia y publicación de información

Artículo 13. Modificación de ofertas

CAPÍTULO IV. DERECHO A RECIBIR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CON GARANTÍAS DE CALIDAD



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

Artículo 18. Interrupción definitiva por impago del servicio telefónico desde una ubicación fija

CAPÍTULO VI. DERECHO A LA FACTURACIÓN DESGLOSADA Y A LA DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS

Artículo 19. Facturación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Artículo 20. Facturación desglosada del servicio telefónico

Artículo 21. Integración de otros cargos en la factura de los servicios de comunicaciones electrónicas

Artículo 22. Derecho de desconexión de determinados servicios

Artículo 23. Medios de pago

CAPÍTULO VII. DERECHO A UNA ATENCIÓN EFICAZ POR EL OPERADOR

Artículo 24. Servicio de atención al cliente de los operadores

CAPÍTULO VIII. DERECHO A VÍAS RÁPIDAS Y EFICACES PARA RECLAMAR

Artículo 25. Controversias entre operadores y usuarios finales

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

Artículo 26. Medidas para facilitar la accesibilidad al servicio por las personas con discapacidad

Artículo 27. Garantía del carácter asequible del Servicio Universal



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

Artículo 28. Servicios de tarificación adicional

CAPÍTULO XI. DERECHO A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 29. Derechos en materia de protección de datos

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA. Obligaciones de los usuarios

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA. Vigencia de normas

DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA. Adaptación de contratos

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA. Especificaciones de la
portabilidad**

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA CUARTA. Códigos para la prestación de
servicios de tarificación adicional**

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA. Derogación normativa

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Título competencial

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Facultades de desarrollo

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA. Entrada en vigor



TÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto del Real Decreto

Este Real Decreto tiene por objeto la aprobación de la Carta de derechos del usuario de telecomunicaciones, en desarrollo del artículo 38 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

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, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y usuarios, y de la legislación autonómica dictada en esta materia.

La responsabilidad por daños que se produzcan a los usuarios finales se exigirá conforme a lo previsto en la legislación civil o en la normativa sectorial que resulte de aplicación.



TÍTULO II

CARTA DE DERECHOS DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 3. *Derechos de los usuarios*

Los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas serán titulares, en las condiciones establecidas en este Real Decreto, de los siguientes derechos:

- 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, a un precio asequible y con una calidad determinada
- b) Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador
- c) Derecho a la información sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales
- d) Derecho recibir servicios de telecomunicaciones con garantías de calidad
- e) Derecho a la continuidad del servicio, y a una indemnización en caso de interrupciones
- f) Derecho a una facturación desglosada y a la desconexión de determinados servicios
- 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) Protección en la utilización de servicios de tarificación adicional
- k) Derecho a la protección de los datos personales



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 CALIDAD 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
 - 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 o 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

Los usuarios finales tendrán derecho a celebrar contratos con los operadores, así como a recibir el servicio de comunicaciones electrónicas en las condiciones establecidas en los mismos. A la formalización y entrega del contrato le será de aplicación la normativa general sobre protección de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las formalidades que se establezcan en la regulación de la portabilidad y la preselección. Los operadores no podrán acceder a la línea de un abonado sin su consentimiento.

En relación con el servicio de banda ancha para acceder a Internet prestado desde redes fijas por medios cableados, el operador deberá informar al usuario, antes de su contratación, de la velocidad teórica de transmisión de datos que puede soportar su bucle. Además, el operador no podrá aplicar al usuario una oferta en la que la velocidad teórica del bucle del abonado, con la tecnología empleada, no alcance el 80 por 100 de la velocidad máxima publicitada en la oferta.

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 de abono cuyos titulares presten servicios de tarificación adicional.
 - 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.
3. La cuantía de los depósitos, su duración, el procedimiento para su constitución y si serán remunerados o no se determinará mediante orden ministerial.
4. 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 a lo previsto en este capítulo.

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 15 días naturales 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, con posterioridad al plazo de 15 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 24, garantizando en todo caso al usuario la constancia del contenido de su solicitud de baja en el servicio.

Sin perjuicio de las obligaciones del operador previstas en los artículos 17 y 18, instada por el usuario la resolución por incumplimiento contractual, la eficacia de este requerimiento será inmediata, absteniéndose las partes de reclamarse las obligaciones recíprocas derivadas del contrato que se generen con posterioridad a la fecha del requerimiento, en tanto no se resuelva la reclamación por incumplimiento que debe formular el usuario, conforme a los procedimientos previstos en el artículo 25.

Artículo 8. Contenido de los contratos

1. Los contratos que celebren los usuarios finales 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 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 22.
- d) Los niveles individuales de calidad de servicio, incluido el plazo de la conexión inicial, que el operador se compromete a ofrecer y los supuestos en que su incumplimiento dé derecho a exigir una indemnización, así como su método de cálculo. A tales efectos, los operadores deberán utilizar los parámetros y métodos de medida que, en su caso, determine el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.



- e) Precios y otras condiciones económicas de los servicios. Se incluirán en el contrato los precios generales relativos al uso del servicio. 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 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 ofrecido
- j) Procedimientos de resolución de litigios de entre los previstos en el artículo 25, con inclusión, en su caso, de los que haya creado el propio operador.
- k) Causas y formas de extinción y renovación del contrato de abono, entre las que deberá figurar la de la voluntad unilateral del abonado, comunicada al operador con una antelación mínima de 15 días al que ha de surtir efectos.
- l) Dirección postal y de correo electrónico del departamento o servicio especializado de atención al cliente a que se refiere el artículo 24, teléfonos propios del operador y, en su caso, página web, a efectos de la presentación de quejas, reclamaciones y peticiones por parte del abonado, especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales, que permita la presentación de las mismas y su acreditación.
- m) Medios de pago a disposición del abonado, de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.



- n) Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en materia de protección de datos.
- o) Información al cliente 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. Los usuarios finales que se adhieran a modalidades contractuales de prepago tendrán derecho a que el contenido mínimo previsto en el apartado anterior conste en las condiciones generales y particulares que les sean de aplicación.

Artículo 9. *Modificaciones contractuales.*

Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales, por motivos válidamente previstos en el contrato, deberá ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un mes. En dicha comunicación se informará, al mismo tiempo, del derecho del abonado a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

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 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 de portabilidad implicará la baja de todos los servicios que le preste el citado operador asociados a la línea, salvo indicación expresa en sentido contrario del abonado en el caso de que fuese técnicamente posible.

Asimismo, si sobre la citada línea un tercer operador estuviese prestando un servicio, una notificación a éste, por parte del operador titular de la línea a



través de los procedimientos regulados para el acceso a las redes, de baja técnica que haga imposible la prestación del servicio deberá ser considerada por ese tercer 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 Reglamento aprobado por el Real Decreto 2296/2004. El proceso de portabilidad deberá completarse en el plazo máximo de dos días hábiles desde la recepción de la solicitud por el operador donante.

Artículo 11. Aprobación y notificación de contratos.

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.

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 artículo 28 y establecerá, en su caso, las condiciones imperativas aplicables.

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.

CAPÍTULO III

DERECHO A LA INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES OFRECIDAS POR LOS OPERADORES Y LAS GARANTÍAS LEGALES

Artículo 12. *Transparencia y publicación de información.*

1. Los operadores publicarán sus condiciones generales de contratación en 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.

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:
 - 1) Descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo que se incluye en la cuota de alta, en la cuota de abono y en otras cuotas de facturación periódica.
 - 2) 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.



- 3) Política de compensaciones y reembolsos, con detalles concretos de los mecanismos de indemnización y reembolso ofrecidos
 - 4) Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos.
 - 5) 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.

Artículo 13. *Modificación de ofertas.*

La modificación de ofertas publicitarias se registrará por la normativa específica aplicable y, en todo caso, deberá publicarse en términos similares a la oferta original y notificarse a los usuarios finales afectados.

CAPÍTULO IV DERECHO A RECIBIR SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CON GARANTÍAS DE CALIDAD

Artículo 14. *Obligaciones sobre calidad y facturación.*

1. Los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas publicarán 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.

A tales efectos, el Ministerio 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 importantes de la calidad de servicio, en los términos que allí se establezcan.

3. Mediante orden ministerial 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 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 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. Los operadores sólo podrán alegar esta causa cuando la interrupción se produzca en elementos de red de su titularidad.

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 17 y 18, 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.

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 suponga el derecho a una compensación por importe superior a 1 euro.

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 terminales 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, y para la determinación de su cuantía, cuando un operador incluya en su oferta la posibilidad de contratar conjuntamente servicios de telefonía fija 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 el 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 de cada uno es el 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 2 de este Real Decreto.

Artículo 17. *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.

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 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 18. *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.



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 Y A LA DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS

Artículo 19. *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 información detallada sobre su consumo en los términos que el operador establezca en sus condiciones generales.

Los usuarios 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 20. *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) Total facturado
- h) Total IVA o impuesto equivalente que le sea de aplicación
- i) Importe total de la factura, impuestos incluidos.

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,



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 25 de este Reglamento, 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 21. 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 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 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 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.



Artículo 22. 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. 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, 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.

Artículo 23. Medios de pago

Los abonados tendrán derecho a la elección del medio de pago de entre los previstos en el contrato. En éste deberán incluirse al menos dos medios de pago de los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.



CAPÍTULO VII DERECHO A UNA ATENCIÓN EFICAZ POR EL OPERADOR

Artículo 24. 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 titular del servicio administrativo de solución de controversias a que se refiere el apartado 4 y al que remitirán copia de las actuaciones realizadas 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.I).

2. El servicio de atención al cliente del operador deberá prestarse de manera tal que el usuario 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. El teléfono de atención al cliente tendrá el coste máximo del precio ordinario del servicio de telecomunicaciones sin recargo.

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 se acoge a una oferta con condiciones distintas a las generales, el operador deberá enviarle, en el plazo de quince días desde que se produzca la contratación, un documento en el que se expresen los términos y condiciones de la oferta.



CAPÍTULO VIII DERECHO A VÍAS RÁPIDAS Y EFICACES PARA RECLAMAR

Artículo 25. *Controversias entre operadores y usuarios finales*

1. Los abonados podrán dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo, en los términos establecidos en su normativa reguladora.
2. Asimismo, los usuarios finales podrán dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. A dichos efectos, deberán formular sus quejas o reclamaciones en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive. El operador deberá contestar en el plazo de un mes. Si el abonado no hubiera obtenido respuesta satisfactoria del operador en dicho plazo, podrá acudir ante el citado órgano, en los términos establecidos en los apartados siguientes.
3. El abonado podrá dirigirse, en el plazo de tres meses desde la respuesta del operador o la finalización del plazo para responder, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información que, una vez realizados los trámites oportunos, dictará resolución sobre la cuestión planteada, que únicamente podrá versar sobre los derechos de los consumidores que sean personas físicas otros usuarios finales regulados específicamente en este Reglamento y en su normativa de desarrollo. El plazo para resolver y notificar la resolución será de seis meses. La resolución que ésta dicte agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

El abonado también podrá presentar su reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones en el plazo de los tres meses siguientes a la notificación de la no aceptación del arbitraje por el operador, siempre que haya planteado la solicitud de arbitraje en el plazo de los tres meses siguientes a la respuesta del operador o a la finalización del plazo para responder.

4. 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 este artículo.



5. Las reclamaciones dirigidas a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrán realizarse por vía telemática, utilizando la firma electrónica reconocida. Asimismo, los trámites de requerimiento de información o documentación a los operadores podrán realizarse a través de dicha vía.

6. El procedimiento de resolución de controversias ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información se regulará mediante orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio.

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

Artículo 26. Medidas para facilitar la accesibilidad al servicio por las personas con discapacidad incluidas en el Servicio Universal

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.

2. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, el operador designado promoverá 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, y realizará una difusión suficiente de aquélla.



Los abonados invidentes o con discapacidad visual, previa solicitud al operador designado, dispondrán de las facturas y la publicidad e información, suministrada a los demás abonados de telefonía fija sobre las condiciones de prestación de los servicios, en sistema Braille o en letras grandes.

3. Las obligaciones establecidas en este artículo 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,

Artículo 27. *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 y, en particular, los siguientes:

1º 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.

2º Usuarios invidentes o con graves dificultades visuales. Este plan de precios irá destinado a las personas invidentes o con graves dificultades visuales y 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 grandes.

3º. 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 28. *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 Consumo, 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 través de las comunicaciones electrónicas 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 29. *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 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.

Disposición adicional única. *Obligaciones de los usuarios*

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

1. 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 17 y 18

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



2. 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.

3. 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.

4. 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, salvo que se haya previsto otra cosa en el contrato.

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. *Adaptación de contratos*

Los operadores deberán adaptar sus contratos a lo dispuesto en este Real Decreto en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor

Disposición transitoria tercera. *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 portabilidad para la aplicación del plazo previsto en el artículo 10.2. Una vez aprobadas, será exigible el cumplimiento de dicho plazo.

Disposición transitoria cuarta. *Códigos para la prestación de servicios de tarificación adicional*

Lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 28 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.*

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.

Asimismo, quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o menor rango se opongan a lo establecido en este Real Decreto.

Disposición final primera. *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 segunda. *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 tercera. *Entrada en vigor*

Este Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.