

Orden ITC/1030/2007 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.

**CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES.**

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Contenido y ámbito de aplicación.

**CAPÍTULO II. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN POR CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS FINALES DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS Y LOS OPERADORES.**

Artículo 3. Ámbito del procedimiento.

Artículo 4. Iniciación del procedimiento.

Artículo 5. Requerimiento de información al operador.

Artículo 6. Traslado al interesado.

Artículo 7. Prueba de la celebración del contrato y de su extinción.

Artículo 8. Criterio en cuanto a la exactitud de la facturación.

Artículo 9. Resolución.

**CAPÍTULO III. ATENCIÓN AL CLIENTE POR LOS OPERADORES.**

Artículo 10. Departamento especializado de atención al cliente.

Artículo 11. Atención telefónica al cliente.

Artículo 12. Información al cliente.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA. Información al cliente.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA. Derogación normativa.

DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Modificación de la Orden ITC/ 912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.

DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA. Título competencial.

DISPOSICIÓN FINAL TERCERA. Régimen aplicable.

DISPOSICIÓN FINAL CUARTA. Entrada en vigor.

ANEXO. Modelo de documento informativo al cliente de los derechos que le reconoce la normativa vigente.

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, regula el régimen específico de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas. En algunos aspectos, precisa de un desarrollo normativo que concrete su contenido

El artículo 104.4 del citado reglamento prevé un procedimiento de resolución de controversias entre los usuarios finales y los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas. Se trata de un procedimiento contradictorio, que culmina con una resolución administrativa. El referido reglamento se limita a determinar el plazo máximo para resolver y notificar y el sentido negativo del silencio administrativo, esto último ya establecido por el artículo 38 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones. Dicho artículo establece que el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio establecerá reglamentariamente un procedimiento conforme al cual los usuarios finales podrán someterle las controversias.

La presente Orden regula el desarrollo del procedimiento de resolución de controversias, contemplando sus fases, los criterios para resolver y los posibles pronunciamientos de la

resolución final. Asimismo, la orden da continuidad a la línea de actuación del Departamento para la mejora e impulso de los procedimientos y medios telemáticos con la finalidad de que la vía telemática sea la habitual de acceso y de gestión de los expedientes de reclamación.

Otro aspecto en que el Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, debe desarrollarse es el relativo a los servicios de atención al cliente de los operadores. Su artículo 104 establece la obligatoriedad de que los operadores dispongan de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, mientras que el artículo 109 establece la información que los operadores deben publicar o facilitar a sus clientes.

En esta Orden se incluye la regulación relativa a los soportes y contenidos en que la atención al cliente debe producirse. Asimismo, se regula la información que debe proporcionarse al usuario en el momento de contratar un servicio, así como cierta información que debe incluirse en las facturas.

La presente Orden ha sido objeto de informe por parte de las comunidades autónomas, del Instituto Nacional del Consumo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y del Consejo Asesor de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. De conformidad con lo establecido en la disposición adicional quinta de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, el informe de este último órgano equivale a la audiencia a la que se refiere el artículo 24 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

En su virtud, con la aprobación previa del Ministro de Administraciones Públicas, dispongo:

## CAPÍTULO I.

### DISPOSICIONES GENERALES.

#### Artículo 1. Objeto.

Constituye el objeto de esta Orden la regulación del procedimiento de resolución de reclamaciones previsto en el artículo 38.1 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones y en el artículo 104.4 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, así como de la atención al usuario y la atención al cliente que, conforme al mismo artículo, deben prestar los operadores.

#### Artículo 2. Contenido y ámbito de aplicación.

1. Las obligaciones establecidas en esta Orden serán exigibles a todos los operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas en sus relaciones con los usuarios finales, en los términos establecidos en ella.

2. Las obligaciones contenidas en esta Orden se entienden sin perjuicio de cualquier otra normativa aplicable, en particular la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de defensa de los consumidores y usuarios y la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico, así como la normativa de desarrollo de ambas y el resto de legislación sobre protección de los consumidores y usuarios.

3. A los efectos de esta Orden, se entiende por:

Usuario final: la persona física o jurídica que utiliza o solicita como destinatario final un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público de un operador de redes y servicios de comunicaciones electrónicas y que no explota redes públicas de comunicaciones ni presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público ni tampoco los revende.

Operador de redes y servicios de comunicaciones electrónicas: persona física o jurídica que explota redes públicas de comunicaciones electrónicas o presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público y ha notificado a la Comisión del Mercado de las

Telecomunicaciones el inicio de su actividad.

## CAPÍTULO II.

### PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN POR CONTROVERSIAS ENTRE LOS USUARIOS FINALES DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS Y LOS OPERADORES.

#### Artículo 3. Ámbito del procedimiento.

1. Podrán ser objeto del procedimiento regulado en este capítulo las reclamaciones por controversias entre los usuarios finales y los operadores, conforme al artículo 38 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información es competente para resolver las reclamaciones que tengan por causa la controversia respecto a alguna de las siguientes materias:

Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos.

Negativa o demora en la instalación de línea telefónica fija.

Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por el operador.

Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.

Contratación no solicitada por el usuario.

Averías e interrupciones del servicio.

Incumplimiento de ofertas por el operador.

Incumplimiento del derecho de desconexión.

Depósitos de garantía del servicio telefónico fijo.

Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.

Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril y su normativa de desarrollo.

2. No podrán ser objeto del procedimiento regulado en este capítulo las controversias que se encuentren reguladas por normativa distinta de la de protección específica de los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, tales como:

La procedencia de indemnización por posibles daños y perjuicios causados por la prestación deficiente del servicio o por su falta de prestación.

La posible existencia de cláusulas abusivas según la Ley 26/1984, de 19 de julio, General de defensa de los consumidores y usuarios.

Las posibles infracciones de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.

Las materias relacionadas con la protección de datos personales.

Las denuncias por incumplimiento de normativa reguladora de las relaciones entre operadores cuya competencia corresponda a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Todas aquellas otras materias que deban ser conocidas necesariamente por los Juzgados y Tribunales.

Las reclamaciones dirigidas a otras Administraciones públicas con competencia en la protección de los consumidores y usuarios.

3. No podrán ser objeto del procedimiento regulado en este capítulo los asuntos que no formen parte de la prestación del servicio de comunicaciones electrónicas, por referirse a materias tales como:

Las actuaciones, o falta de actuación, del operador en lo relativo a derechos de ocupación, de paso o servidumbres relativos a instalaciones físicas, cableado o antenas.

Las materias relacionadas con aparatos terminales de telecomunicaciones o con instalaciones situadas tras el punto de terminación de red.

4. No podrán ser objeto del procedimiento regulado en este capítulo los asuntos sobre los que haya recaído laudo arbitral.

**Artículo 4. Iniciación del procedimiento.**

1. Con carácter previo al inicio del procedimiento, el usuario final debe presentar la correspondiente reclamación ante el operador, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motiva la reclamación.

El usuario final podrá presentar la solicitud que da inicio el procedimiento regulado en este capítulo en el supuesto de que el operador no responda a su reclamación en el plazo de un mes computado desde su recepción o en supuesto de que la respuesta sea insatisfactoria para sus pretensiones.

Lo establecido en este artículo se entiende sin perjuicio del derecho de los usuarios finales de presentar reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo, conforme a su normativa reguladora.

2. El procedimiento se iniciará a solicitud de los usuarios finales. La solicitud de iniciación del procedimiento deberá contener los hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud y cumplir los requisitos establecidos en el artículo 70 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Las solicitudes de iniciación y sucesivos trámites del procedimiento regulado en el presente capítulo podrán realizarse por vía telemática, en los términos y condiciones previstos en la Orden ITC/3928/2004, de 12 noviembre, mediante la que se crea un registro telemático en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

3. El plazo máximo para presentar la solicitud será de tres meses. Este plazo se computará: Desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes para responder, si el usuario final opta por dirigirse directamente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Desde 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 de un mes para responder.

4. Si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos que señala el apartado 2 de este artículo, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información requerirá al interesado para que, en el plazo de diez días, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido, previa resolución que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

**Artículo 5. Requerimiento de información al operador.**

1. Una vez recibida la solicitud, se dará traslado al operador u operadores implicados en el asunto. Éstos deberán, en el plazo máximo de quince días, remitir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información cuanta información y documentación dispongan sobre el asunto objeto de controversia, así como un documento explicativo que deberá contener:

La posición del operador sobre todas las cuestiones planteadas por el interesado.

Las posibles medidas que, en su caso, proponga para la solución de la reclamación.

De conformidad con lo previsto en la Orden ITC/105/2007, de 25 de enero, por la que se desarrolla la disposición adicional decimoctava de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común,

para el ámbito del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, será obligatoria la tramitación exclusivamente por la vía telemática del procedimiento, para los operadores incluidos en su ámbito de aplicación.

2. Transcurrido el plazo sin que el operador haya aportado esta información, podrá continuarse el procedimiento, sin perjuicio de la posible responsabilidad del operador conforme a lo establecido en el Título VIII de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

**Artículo 6. Traslado al interesado.**

La información proporcionada por el operador conforme al artículo 5 será trasladada al reclamante con objeto de que, en el plazo de 15 días, efectúe las alegaciones y presente los documentos y justificaciones que estime oportunas.

Transcurrido dicho plazo sin que el reclamante haya efectuado alegaciones ni aportado nuevos documentos o justificaciones, podrá continuarse la tramitación del procedimiento.

**Artículo 7. Prueba de la celebración del contrato y de su extinción.**

1. A los efectos probatorios de la celebración de un contrato, será el operador el que deba acreditar que la contratación de un determinado servicio se ha producido. En el supuesto en el que la normativa vigente exija solicitud por escrito del abonado, dicho escrito acreditará la contratación. Para el resto de supuestos, se considerará acreditada la contratación cuando conste en alguno de los siguientes soportes:

Contrato celebrado mediante firma electrónica reconocida.

Contrato firmado por escrito.

Contrato celebrado mediante el sistema de contratación verbal con verificación por terceros independientes.

Para otro tipo de soportes, se resolverá en cada caso concreto.

2. En los procesos de cambio de operador, en caso de que el operador de origen continúe facturando por no haberse solicitado la baja, se tendrá en cuenta si el usuario ha facultado al nuevo a que tramite dicha baja. En ese caso, el nuevo operador deberá soportar el coste de las facturas que se hayan generado. En caso contrario, será el usuario el que deba soportarlo.

**Artículo 8. Criterio en cuanto a la exactitud de la facturación.**

En la resolución de la reclamación se tendrá en cuenta, cuando proceda, la situación del operador en cuanto al cumplimiento de los requisitos sobre calidad de la facturación que se establecen en la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, sobre calidad de servicio en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.

**Artículo 9. Resolución.**

1. La resolución, que será motivada, decidirá todas las cuestiones planteadas en el procedimiento por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo, aplicando los derechos que a los usuarios finales se les reconocen en la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo.

Entre otros extremos, podrá declarar los derechos que corresponden al interesado, anular facturas, ordenar la devolución de importes indebidamente facturados, y, en general, disponer cuantas medidas tiendan a restituir al interesado en sus derechos e intereses legítimos.

2. En particular, la resolución podrá:

Ordenar la tramitación inmediata de la baja y la restitución del usuario en la situación contractual anterior, con el reintegro de cantidades por los costes que sufra el usuario ante la restitución, cuando se aprecie que a un usuario se le haya producido un alta indebida en cualquier servicio.

Declarar la improcedencia del cobro de cuota alguna por el alta o la baja del usuario, en caso de que el usuario contrate un servicio y se incumpla por el operador el plazo de conexión inicial, si el usuario decide darse de baja.

Ordenar otras medidas que, respetando siempre el principio de proporcionalidad, permitan restituir los derechos del usuario que hayan sido vulnerados.

3. El plazo para resolver y notificar la resolución será de seis meses computados desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el Registro de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información notificará la resolución acordada a los operadores y a los usuarios finales en conflicto, así como a los interesados en el mismo. Los operadores deberán proceder a su ejecución en los términos previstos en la propia resolución.

Las resoluciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información agotan la vía administrativa y podrán ser impugnadas en vía contencioso-administrativa, conforme a la legislación reguladora de dicha Jurisdicción.

### CAPÍTULO III.

#### ATENCIÓN AL CLIENTE POR LOS OPERADORES.

Artículo 10. Departamento especializado de atención al cliente.

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 capítulo II y al que remitirán copia de las actuaciones realizadas con indicación del número de referencia asignado a la correspondiente reclamación.

Artículo 11. Atención telefónica al cliente.

1. Si el medio habilitado por el operador para la atención de quejas, reclamaciones o incidencias es telefónico, éste estará obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. Dicho documento deberá ser remitido al usuario final en el plazo de 10 días desde su solicitud.

2. A efectos del cumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior, se admitirán en cualquier caso, como soporte documental que acredita el contenido de la queja o reclamación, así como la fecha de realización de la misma, los siguientes formatos:

El documento electrónico enviado telemáticamente mediante la utilización de firma electrónica reconocida.

El formato de papel impreso, mediante carta dirigida al abonado.

Para cualquier otro soporte, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información analizará para cada caso concreto, si el mismo permite acreditar la presentación o contenido de la queja o reclamación, a efecto de comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1 de este artículo.

3. En el momento de contratar el servicio, cuando la contratación se haga telefónica o telemáticamente, se informará al cliente de:

El plazo para la conexión inicial que figura en el contrato-tipo y la prevista para ese caso concreto.

La existencia, en su caso, de un período mínimo de contratación, y la posible compensación

por su incumplimiento.

Su derecho a poner fin al contrato a través de la misma forma en que celebra, así como las otras formas de darse de baja del servicio, en caso de existir.

4. Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de lo que se establezca en cualquier otra normativa sobre protección de los consumidores y usuarios.

**Artículo 12. Información al cliente.**

Los operadores deberán informar al cliente en los siguientes términos:

En cada factura periódica que remitan a sus abonados, deberá indicarse:

El número telefónico de atención al cliente del operador, el precio de las llamadas telefónicas a dicho número y el nombre de su página de Internet.

El número telefónico de atención al usuario de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el precio de las llamadas telefónicas a dicho número y el nombre de su página de Internet.

Los operadores adheridos al Sistema arbitral del consumo deberán indicar, además, el nombre de la página web del Instituto Nacional del Consumo en la que se puede acceder a las direcciones de las distintas Juntas Arbitrales de Consumo y el número de teléfono de la Oficina de información y atención al ciudadano del Ministerio de Sanidad y Consumo, así como el precio de las llamadas al mismo.

En las facturas que remitan a sus abonados, deberán informar, con periodicidad al menos semestral, sobre sus derechos, conforme al modelo que figura en el anexo de esta Orden.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA. Información al cliente.**

No serán exigibles hasta transcurridos tres meses desde la entrada en vigor de esta Orden:

La obligación de informar al usuario en el momento de la contratación del servicio a que se refiere el artículo 11.3.

La emisión de las facturas que contengan la información a que se refiere el artículo 12.a.

La emisión de la primera factura que incluya el documento a que se refiere el artículo 12.b.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA. Derogación normativa.**

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta Orden.

**DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA. Modificación de la Orden ITC/ 912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.**

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 servicios de comunicaciones electrónicas queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 22 queda redactado de la manera siguiente:

Son objeto del presente capítulo los sucesos que en la prestación del servicio telefónico disponible al público o en la del servicio de acceso a Internet, provoquen una interrupción total del servicio o de una parte del mismo que suponga más del 10 % de la facturación de dicho servicio y afecten simultáneamente, por un período superior a dos horas en horario de 8 a 22 horas, a más de 100.000 abonados o a más del 25 % de los abonados existentes en el territorio de cualquier cabildo insular de Canarias, consejo insular de Baleares o de cualquiera de las Ciudades de Ceuta o de Melilla.

Dos. Se modifica la redacción del apartado a del artículo 26.2, que queda redactado como sigue:

Uno por cada una de las asociaciones de operadores, usuarios, organizaciones sindicales y

colegios profesionales, con mayor presencia en el sector de las telecomunicaciones.

Tres. Se modifica la redacción del epígrafe d del apartado All.1 del anexo II, que queda redactado del siguiente modo:

Los datos relevantes relativos a la medición del consumo que puedan influir en los cargos a facturar deberán almacenarse y estar disponibles por un período de, al menos, 6 meses con carácter general, y de, al menos, 18 meses en relación con las facturas sobre las que se haya presentado alguna reclamación por el abonado ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información o ante cualquier otra institución oficial competente. No obstante, para los datos relativos a las llamadas de tarifas más bajas, como las de tarifa local, basta con que el operador ofrezca al usuario la posibilidad de disponer de esos datos, por ejemplo, previa contratación de un mayor desglose de la factura.

Cuatro. Se corrige la redacción del epígrafe b del apartado All.4 del anexo II, que queda redactado en los siguientes términos:

A menos que las tarifas generales publicadas o las previamente acordadas contengan cláusulas alternativas, cualquier evento susceptible de cargo cuyos detalles no estén disponibles cuando se está preparando la factura -por ejemplo, por ser objeto de algún tipo de rechazo o por ser necesario disponer de datos facilitados por otro operador- deberá ser incluido en una factura que se emita no más tarde del cuarto mes posterior a la fecha de ocurrencia de dicho evento.

Cinco. Se corrige la denominación del primer indicador de la tabla 1, del punto c del apartado All.5 del anexo II, que queda redactado como sigue:

Eventos con déficit de cargo o no cargados

Seis. Se modifica la redacción del epígrafe a del apartado All.6 del Anexo II, que queda redactado como sigue:

Cuando algunas funciones de un determinado sistema global de facturación de un operador sean realizadas por otro operador, los indicadores de fiabilidad descritos en el apartado anterior se entenderán distribuidos equitativamente entre cada operador en función de su actividad.

**DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.** Título competencial.

Esta Orden se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.21 de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia exclusiva del Estado en materia de telecomunicaciones.

**DISPOSICIÓN FINAL TERCERA.** Régimen aplicable.

El procedimiento previsto en esta Orden se regirá supletoriamente por lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**DISPOSICIÓN FINAL CUARTA.** Entrada en vigor.

Esta Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 12 de abril de 2007.

El Ministro de Industria, Turismo y Comercio,

Joan Clos i Matheu.

**ANEXO.**

Modelo de documento informativo al cliente de los derechos que le reconoce la normativa vigente.

La normativa del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio sobre protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones le garantiza, entre otros, los siguientes derechos:

Los operadores deben disponer de un departamento de atención al cliente. OPERADOR pone a su disposición para cualquier cuestión el teléfono de atención nº [teléfono de atención al cliente] y la página web [página de Internet del operador].

Si Vd. se ha dado de alta con nosotros telefónicamente, debe saber que tiene derecho a disponer de un contrato en el que figuren las condiciones que se le aplican. Si no lo ha recibido, puede solicitárnoslo a través de nuestro departamento de atención al cliente.

Vd. tiene derecho a darse de baja en cualquier momento de los servicios contratados. El único requisito es que nos lo comunique con quince días de antelación. Puede darse de baja a través de las siguientes vías:

Nota: Cada operador incluirá el modo de darse de baja según su contrato-tipo:

Por teléfono, llamando al [teléfono de atención al cliente del operador]. En ese caso, conserve el número de referencia de su baja que le facilitaremos.

Por fax, enviando una carta al número de fax [número de fax del operador], indicando sus datos personales y el número de teléfono.

Por correo, a la dirección [dirección postal del operador].

Por vía telemática, a través de la web [página de Internet del operador]/correo electrónico [dirección de correo electrónico del operador]

Una vez recibida su solicitud, se tramitará la baja en el plazo máximo de quince días.

Operador le comunicará con un mes de antelación cualquier modificación del contrato que tenga su causa en algunos de los motivos válidos que constan en él, como los precios. Si no está de acuerdo con las nuevas condiciones podrá resolver el contrato sin penalización.

Sólo para servicio telefónico: Vd. puede solicitar la restricción de las llamadas internacionales y a servicios de tarificación adicional (estas últimas son las dirigidas a los prefijos 803 -806 -807). Tras su petición, le activaremos la restricción en un plazo máximo de diez días, tras el cual será imposible acceder a este tipo de llamadas desde su teléfono, salvo que Vd. lo vuelva a solicitar. En relación con los servicios de tarificación adicional, si Vd. no está de acuerdo con su facturación, debe saber que si no paga la parte de la factura correspondiente a estos servicios no se le cortará el servicio telefónico, aunque sí el acceso a esos prefijos.

Sólo para Servicio telefónico: En caso de interrupción temporal del servicio, operador está obligado a indemnizarle al menos con una cantidad que se determina en función tanto del tiempo en que la línea estuvo interrumpida como de la media de consumo de los últimos tres meses. Si la cantidad resultante es superior a un euro, la compensación se realizará automáticamente en la siguiente factura.

Sólo para Servicio de acceso a Internet: En caso de interrupción temporal del servicio, operador está obligado a indemnizarle al menos con una cantidad que se determina prorrateándose la cuota mensual por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida.

Sólo para servicio de acceso a Internet: En caso de que Vd. no esté conforme con la parte de la factura relativa a Internet, debe saber que, si se paga la parte de la factura relativa a llamadas telefónicas no puede cortarse el acceso al servicio telefónico, aunque sí el acceso a Internet.

Si Vd. tiene algún problema en su relación contractual, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro servicio de atención al cliente que le indicará su número de queja. Con ese número puede presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Vd. puede contactar con la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través del número 901.33.66.99 o la web

## Orden ITC/1030/2007

Escrito por raad

Lunes, 24 de Septiembre de 2012 13:35 - Actualizado Martes, 08 de Enero de 2013 09:03

---

[www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es). En ella le asesorarán sobre sus derechos y sobre la manera de presentar una reclamación si no obtiene respuesta satisfactoria por nuestra parte.