

I. DISPOSICIONS GENERALS

MINISTERI DE LA PRESIDÈNCIA

8961 *Reial decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques.*

Des de la posada en marxa del procés de liberalització de les telecomunicacions, tant el dret comunitari com el nacional han arbitrat mecanismes perquè aquest procés es produís en un entorn de lliure competència i de ple respecte als drets dels usuaris finals. En el nostre ordenament, la normativa bàsica sobre això la contenen la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions, i el Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions per a la prestació de serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris. En l'àmbit comunitari, els drets específics dels usuaris de telecomunicacions es recullen principalment a la Directiva 2002/22/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de març de 2002, relativa al servei universal i els drets dels usuaris en relació amb les xarxes i els serveis de comunicacions electròniques (Directiva del servei universal). Aquest Reial decret, per tant, és la transposició d'aquesta Directiva.

D'una banda, s'estableix el servei universal de telecomunicacions, que garanteix certes prestacions a tots els ciutadans, amb independència de la seva localització geogràfica, a un preu assequible i amb un nivell de qualitat determinat. La garantia del servei universal correspon a l'operador designat per prestar-lo, i la seva supervisió i control, al Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç.

D'altra banda, es reconeixen a tots els usuaris finals de serveis de comunicacions electròniques, amb independència de l'operador amb qui contractin, una sèrie de drets, com el de disposar d'un contracte on constin les condicions que se li apliquen, el dret a donar-se de baixa en qualsevol moment, el de ser indemnitzat en cas d'interrupció del servei o el de rebre la facturació detallada, entre molts d'altres.

Aquesta protecció específica de l'usuari de telecomunicacions s'afegeix, a més, a la que tot consumidor i usuari té conforme a la legislació general de protecció dels consumidors, en particular el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, així com la normativa autonòmica dictada en la matèria. La complementarietat dels dos règims converteix les telecomunicacions en un dels sectors els usuaris del qual gaudeixen d'un nivell de protecció més elevat.

El Reglament aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, no només reconeix un important nombre de drets als usuaris finals, sinó que, a més, estableix un mecanisme eficaç per a la seva protecció: el procediment de resolució de controvèrsies entre usuaris finals i operadors, de manera que la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació disposa de competència per a la resolució vinculant de conflictes entre les dues parts.

Després de més de tres anys d'experiència en l'aplicació del règim de drets dels usuaris finals de telecomunicacions, per avançar en la seva protecció, l'Acord de Consell de Ministres de 14 d'agost de 2008, sobre mesures de reforma estructural i d'impuls del finançament de les petites i mitjanes empreses, conté, entre altres mesures, un manament per a l'aprovació d'aquesta norma.

Sense perjudici de les competències de les comunitat autònomes sobre protecció general de consumidors i usuaris, aquest Reial decret regula el règim de protecció específica d'aquests usuaris de serveis de comunicacions electròniques. Mantenint els drets existents, inclou noves garanties que han de regir, a partir de la seva entrada en vigor, les seves relacions amb els operadors, per elevar així l'alt nivell de protecció de què eren titulars fins ara.

Es recullen les prestacions que, com a servei universal, l'operador designat ha de garantir a tots els ciutadans, incloent-hi les mesures específiques per a l'accés al servei telefònic fix per persones amb discapacitat.

En els aspectes contractuals, s'han introduït mecanismes que garanteixin la coordinació necessària entre els procediments regulats per a l'accés a les xarxes pels operadors i les relacions contractuals entre aquests i els usuaris finals. Amb això, es doten de més garanties jurídiques per als usuaris els processos d'altas, baixes i canvi d'operador. Es recullen fins a quinze punts que han de figurar en els contractes, en garantia de la informació als usuaris finals de les condicions que se li apliquen.

Es reforça la protecció dels usuaris finals en els processos d'alta, tant en la informació que reben com en les prestacions rebudes. En aquests sentit, està prohibit fer publicitat de velocitats d'accés a Internet superiors a les que admeti la tecnologia utilitzada. Així mateix, els operadors han d'informar els usuaris sobre els factors que poden limitar la velocitat efectiva que experimenten.

D'altra banda, es fixa en dos dies, amb la previsió de reduir-lo a 24 hores, el termini en què s'ha de portar a efecte la portabilitat, en línia amb les propostes sobre reducció de terminis per a la portabilitat que s'estan duent a terme al si de la Unió Europea, dins de les tasques per a l'elaboració del nou marc comunitari regulador de les comunicacions electròniques. Aquesta mesura ha de permetre més agilitat en els processos de canvi d'operador i, amb això, afavorir la competència. Així mateix, es preveu continuar amb la millora dels procediments de portabilitat, sense que això suposi un increment en el cost per a l'usuari final.

Es regulen les obligacions de transparència dels operadors, tant en relació amb les condicions contractuals que apliquen als usuaris finals com amb els nivells de qualitat assolits. D'aquesta manera, es reforça la capacitat d'elecció dels usuaris, que podran comparar entre nivells de qualitat aconseguits pels diferents operadors.

L'usuari final té dret a ser indemnitzat per les interrupcions del servei que pateixi. Aquest Reial decret conté regles específiques per determinar la quantia de la compensació i distingeix el servei d'accés a Internet del de telefonia. La pràctica de la compensació ha de ser automàtica si la quantia és superior a un euro per al servei telefònic o si supera les sis hores en horari de 8.00 a 22.00 per al d'accés a Internet.

Els usuaris finals de tots els serveis de comunicacions electròniques tenen dret a rebre factures pels càrrecs en què incorrin. Sobre això, aquest Reial decret estableix el desglossament que ha de contenir la factura del servei telefònic, tant fix com mòbil. En el supòsit que a la factura d'un servei de comunicacions electròniques hi hagi imports corresponents a béns o serveis que no tinguin aquesta naturalesa, s'estableix que l'impagament d'aquests últims no pot comportar la suspensió del servei de comunicacions electròniques. Aquest dret de l'usuari final constitueix una protecció eficaç, de manera que la continuïtat del servei no pot estar amenaçada per possibles impagaments de béns o serveis diferents.

Els drets dels usuaris finals es corresponen amb les obligacions correlatives que se'ls han d'exigir en la contractació i ús dels serveis de comunicacions electròniques. En aquest sentit, han d'utilitzar els serveis per als fins previstos en el contracte, evitar-ne l'ús fraudulent, complir la contraprestació prevista pel subministrament dels serveis o utilitzar terminals que hagin avaluat la seva conformitat segons la normativa vigent.

Finalment, aquest ampli catàleg de drets es completa amb importants mecanismes de protecció de l'usuari, tant pel que fa a la seva acreditació com a la seva reparació en cas d'incompliment.

D'una banda, regulen els requisits que han de complir els serveis d'atenció al client dels operadors. Aquesta regulació s'encamina a garantir una atenció eficaç envers els usuaris finals. Es reforça el dret d'aquests a disposar d'una acreditació documental de totes les gestions de rellevància contractual que realitzin telefònicament.

D'altra banda, aquest Reial decret recull la regulació del procediment de resolució de controvèrsies entre usuaris finals i operadors. Aquests poden adreçar reclamacions a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, que, en el

termini màxim de sis mesos, les ha de resoldre de manera vinculant per a l'operador, i ha d'ordenar les mesures que siguin necessàries per restituir els usuaris dels seus drets vulnerats. Amb això es dóna compliment a l'article 34 de la Directiva 2002/22/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de març de 2002, relativa al servei universal i els drets dels usuaris en relació amb les xarxes i els serveis de comunicacions electròniques (Directiva del servei universal). Aquest procediment de resolució de controvèrsies s'entén sense perjudici de les mesures sancionadores que escaiguin en cas d'incompliment de la normativa de protecció dels usuaris finals.

En virtut d'això, a proposta del ministre d'Indústria, Turisme i Comerç i de la ministra de Sanitat i Política Social, amb l'aprovació prèvia de la ministra d'Administracions Públiques, d'acord amb el Consell d'Estat i amb la deliberació prèvia del Consell de Ministres en la reunió del dia 22 de maig de 2009,

DISPOSO:

Índex

- Títol primer. Disposicions generals.
- Article 1. Objecte i definicions.
- Article 2. Àmbit d'aplicació.
- Títol II. Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques.
- Article 3. Drets dels usuaris.
- Capítol I. Dret a l'accés a la xarxa telefònica fixa, amb una connexió que garanteixi l'accés funcional a Internet, així com la resta de prestacions incloses en el servei universal, a un preu assequible i amb una qualitat determinada.
- Article 4. Serveis que s'inclouen en l'àmbit del servei universal.
- Capítol II. Dret a subscriure contractes i a rescindir-ne, així com a canviar d'operador.
- Article 5. Signatura de contractes.
- Article 6. Dipòsits de garantia.
- Article 7. Extinció dels contractes.
- Article 8. Contingut dels contractes.
- Article 9. Modificacions contractuals.
- Article 10. Processos de canvi d'operador.
- Article 11. Aprovació i modificació de contractes i altres condicions.
- Capítol III. Dret a la informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada sobre les condicions ofertes pels operadors i les garanties legals.
- Article 12. Dret a informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada.
- Article 13. Comunicacions comercials.
- Capítol IV. Dret a rebre serveis de telecomunicacions amb garanties de qualitat, així com a rebre informació comparable, pertinent i actualitzada sobre la qualitat dels serveis de comunicacions electròniques disponibles al públic.
- Article 14. Obligacions sobre qualitat i facturació.
- Capítol V. Dret a la continuïtat del servei i a ser indemnitzat en cas d'interrupció.
- Article 15. Dret a indemnització per la interrupció temporal del servei telefònic disponible al públic.
- Article 16. Dret a compensació per la interrupció temporal del servei d'accés a Internet.

Article 17. Determinació dels usuaris afectats per una interrupció del servei telefònic mòbil o d'accés a Internet mòbil.

Article 18. Responsabilitat per danys.

Article 19. Suspensió temporal per impagament del servei telefònic des d'una ubicació fixa.

Article 20. Interrupció definitiva per impagament del servei telefònic des d'una ubicació fixa.

Capítol VI. Dret a la facturació desglossada, a la desconnexió de determinats serveis i a elegir el mitjà de pagament dels serveis entre els comunament utilitzats en el tràfic comercial.

Article 21. Facturació dels serveis de comunicacions electròniques.

Article 22. Facturació desglossada del servei telefònic.

Article 23. Integració d'altres càrrecs a la factura dels serveis de comunicacions electròniques.

Article 24. Dret de desconnexió de determinats serveis.

Article 25. Mitjans de pagament.

Capítol VII. Dret a una atenció eficaç per l'operador.

Article 26. Servei d'atenció al client dels operadors.

Capítol VIII. Dret a vies ràpides i eficaces per reclamar.

Article 27. Controvèrsies entre operadors i usuaris finals.

Capítol IX. Dret a prestacions especials per a persones amb discapacitat i de renda baixa.

Article 28. Mesures per facilitar l'accessibilitat al servei per les persones amb discapacitat.

Article 29. Garantia del caràcter assequible del servei universal.

Capítol X. Protecció en la utilització de serveis de tarifació addicional.

Article 30. Serveis de tarifació addicional.

Capítol XI. Dret a la protecció de les dades personals.

Article 31. Drets en matèria de protecció de dades.

Capítol XII. Obligacions dels usuaris finals.

Article 32. Obligacions dels usuaris finals.

Disposició transitòria primera. Vigència de normes.

Disposició transitòria segona. Especificacions de la portabilitat.

Disposició transitòria tercera. Codis per a la prestació de serveis de tarifació addicional

Disposició derogatòria única. Derogació normativa.

Disposició final primera. Modificació del Reglament sobre mercats de comunicacions electròniques, accés a les xarxes i numeració, aprovat pel Reial decret 2296/2004, de 10 de desembre.

Disposició final segona. Títol competencial.

Disposició final tercera. Incorporació de dret de la Unió Europea.

Disposició final quarta. Facultats de desplegament.

Disposició final cinquena. Entrada en vigor.

TÍTOL PRIMER

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1. *Objecte i definicions.*

1. Aquest Reial decret té per objecte l'aprovació de la Carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques, en desplegament de l'article 38 de la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions.

2. Als efectes d'aquest Reial decret s'entén per:

a) «Abonat»: qualsevol persona física o jurídica que hagi subscrit un contracte amb un proveïdor de serveis de comunicacions electròniques disponibles per al públic, per a la prestació d'aquests serveis.

b) «Bucle local»: el circuit físic que connecta el punt de terminació de la xarxa a les dependències de l'abonat amb la xarxa de distribució principal o instal·lació equivalent de la xarxa pública de telefonia fixa.

c) «Operador»: la persona física o jurídica que explota xarxes públiques de comunicacions electròniques o presta serveis de comunicacions electròniques disponibles al públic i ha notificat a la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions l'inici de la seva activitat.

d) «Servei de comunicacions electròniques»: el prestat generalment a canvi d'una remuneració, que consisteix, en la seva totalitat o principalment, en el transport de senyals a través de xarxes de comunicacions electròniques, amb inclusió dels serveis de telecomunicacions i serveis de transmissió en les xarxes utilitzades per a la radiodifusió, però no dels serveis que subministrin continguts transmesos mitjançant xarxes i serveis de comunicacions electròniques o de les activitats que consisteixin en l'exercici del control editorial sobre els continguts esmentats; en queden exclosos, així mateix, els serveis de la societat de la informació definits a l'article 1 de la Directiva 98/34/CE del Parlament Europeu i del Consell de 22 de juny de 1998 per la qual s'estableix un procediment d'informació en matèria de les normes i reglamentacions tècniques que no consisteixin, en la seva totalitat o principalment, en el transport de senyals a través de xarxes de comunicacions electròniques.

e) «Servei de tarifació addicional»: els que hagin estat declarats com a tals per resolució de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, per raó de l'existència d'una facturació superior al cost del servei de comunicacions electròniques i en interès d'una protecció especial dels drets dels usuaris.

f) «Usuari final» l'usuari que no explota xarxes públiques de comunicacions ni presta serveis de comunicacions electròniques disponibles al públic, ni tampoc en revèn.

Article 2. *Àmbit d'aplicació.*

Són titulars dels drets reconeguts en aquest Reial decret, en les condicions que s'hi estableixen, els usuaris finals de serveis de comunicacions electròniques. Els operadors estan obligats a respectar els drets reconeguts en aquesta disposició.

Els drets reconeguts en aquest Reial decret són addicionals i compatibles amb el que disposen altres normes aplicables i, en especial, el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, i, així mateix, la legislació dictada per les comunitats autònomes en l'exercici de les seves competències sobre protecció general de consumidors i usuaris.

TÍTOL II

CARTA DE DRETS DE L'USUARI DELS SERVEIS DE COMUNICACIONS ELECTRÒNIQUES

Article 3. *Drets dels usuaris finals.*

Els usuaris finals de serveis de comunicacions electròniques són titulars, a més dels drets que estableix l'article 8 del text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, dels drets següents, en les condicions que estableix aquest Reial decret:

- a) Dret a obtenir una connexió a la xarxa telefònica pública des d'una ubicació fixa, que possibiliti l'accés funcional a Internet, i accedir a la prestació del servei telefònic, així com la resta de prestacions incloses en el servei universal, amb independència de la localització geogràfica, a un preu assequible i amb una qualitat determinada.
- b) Dret a subscriure contractes i a rescindir-ne, així com a canviar d'operador de forma segura i ràpida, amb conservació del número telefònic. En particular, inclou el dret a resoldre el contracte anticipadament, sense penalització, en supòsits de modificació del contracte per part de l'operador per motius vàlids especificats en aquell i sense perjudici d'altres causes de resolució unilateral.
- c) Dret a la informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada sobre les condicions ofertes pels operadors i les garanties legals.
- d) Dret a rebre serveis de comunicacions electròniques amb garanties de qualitat, i a rebre informació comparable, pertinent i actualitzada sobre la qualitat dels serveis de comunicacions electròniques disponibles al públic.
- e) Dret a la continuïtat del servei, i a una indemnització en cas d'interrupcions.
- f) Dret a una facturació desglossada, a la desconnexió de determinats serveis i a elegir el mitjà de pagament dels serveis entre els comunament utilitzats en el tràfic comercial.
- g) Dret a una atenció eficaç per l'operador.
- h) Dret a unes vies ràpides i eficaces per reclamar.
- i) Dret a prestacions especials per a persones amb discapacitat i de renda baixa.
- j) Dret a una protecció especial en la utilització de serveis de tarifació addicional.
- k) Dret a la protecció de les dades de caràcter personal.

CAPÍTOL I

Dret a l'accés a la xarxa telefònica fixa, amb una connexió que garanteixi l'accés funcional a Internet, així com la resta de prestacions incloses en el servei universal, a un preu assequible i amb una qualitat determinada

Article 4. *Serveis que s'inclouen en l'àmbit del servei universal.*

1. S'entén per servei universal el conjunt definit de serveis la prestació dels quals es garanteix per a tots els usuaris finals amb independència de la localització geogràfica, amb una qualitat determinada i a un preu assequible.

2. Sota el concepte de servei universal es garanteix, en els termes i les condicions que estableix el títol III del Reglament aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril:

- a) Que tots els usuaris finals puguin obtenir una connexió a la xarxa telefònica pública des d'una ubicació fixa i accedir a la prestació del servei telefònic disponible al públic, sempre que les seves sol·licituds es considerin raonables. La connexió ha d'oferir la possibilitat d'establir comunicacions de dades a una velocitat suficient per accedir de forma funcional a Internet.

b) Que es posi a disposició dels abonats al servei telefònic disponible al públic una guia general de números d'abonats. Així mateix, que es posi a disposició de tots els usuaris finals d'aquest servei un servei d'informació general o consulta telefònica sobre números d'abonats.

c) Que existeixi una oferta suficient de telèfons públics de pagament a tot el territori nacional.

d) Que els usuaris finals amb discapacitat tinguin accés al servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa en condicions equiparables a les que s'ofereixen a la resta d'usuaris finals.

e) Que les persones amb necessitats socials especials disposin d'opcions o paquets de tarifes que difereixin de les aplicades en condicions normals d'explotació comercial i que els permetin tenir accés al servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa i fer-ne ús.

f) Que s'apliquin, quan escaigui, opcions tarifàries especials o limitacions de preus, tarifes comunes, equiparació per zones o altres règims similars, d'acord amb condicions transparents, públiques i no discriminatòries.

CAPÍTOL II

Dret a subscriure contractes i a rescindir-ne, així com a canviar d'operador

Article 5. *Subscripció de contractes.*

1. Els usuaris finals de serveis de comunicacions electròniques tenen dret a subscriure contractes amb els operadors, amb el contingut mínim que preveu l'article 8, i a rebre el servei en les condicions pactades amb aquests.

La formalització i el lliurament del contracte es regeix pel que disposa el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, sense perjudici d'altres formalitats addicionals que, si s'escau, s'estableixin en la regulació de la portabilitat i la preselecció.

2. Els operadors no poden accedir a la línia d'un usuari final sense el seu consentiment exprés i inequívoc.

3. En relació amb el servei de banda ampla per accedir a Internet, l'operador no pot aplicar a l'usuari final una oferta la velocitat màxima publicitada de la qual sigui superior a la velocitat màxima que admeti la tecnologia utilitzada sobre el seu bucle local o en l'enllaç d'accés.

L'operador ha d'informar l'usuari final, abans de la contractació, dels factors rellevants que limiten la velocitat efectiva que pot experimentar l'usuari, diferenciant aquells sobre els quals té control l'operador dels que li són aliens.

Als efectes del que estableix el paràgraf anterior, mitjançant resolució de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació es pot establir el contingut mínim i altres condicions que els operadors han de complir en informar els usuaris, amb caràcter previ a la contractació.

Article 6. *Dipòsits de garantia.*

1. Els operadors que prestin el servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa únicament poden exigir als abonats a aquest servei la constitució d'un dipòsit de garantia, tant en el moment de contractar com durant la vigència del contracte, en els supòsits següents:

a) En els contractes d'abonament al servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa sol·licitat per persones físiques o jurídiques que siguin o hagin estat anteriorment abonats al servei i hagin deixat impagats un o diversos rebuts, mentre subsisteixi la morositat.

b) En els contractes d'abonament al servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa els titulars del qual tinguin contrets deutes per un altre o altres contractes d'abonament, vigents o no en aquell moment, o bé que de manera reiterada s'endarrereixin en el pagament dels rebuts corresponents.

c) Per als abonats al servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa titulars de línies que donen servei a equips terminals d'ús públic per a la seva explotació per tercers en establiments públics.

d) En els contractes per a la prestació de serveis de tarifació addicional formalitzats entre els operadors de xarxa i els prestadors d'aquests serveis.

e) En els supòsits en què excepcionalment ho autoritzi la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, a petició dels operadors, en casos d'existència de frau o tipus de frau detectats de manera certa i per assegurar el compliment del contracte pels usuaris finals.

2. La quantia dels dipòsits, la seva durada, el procediment per a la seva constitució i devolució, així com si han de ser remunerats o no es determina mitjançant una ordre del ministre d'Indústria, Turisme i Comerç.

3. Als dipòsits de garantia per a serveis diferents del telefònic des d'una ubicació fixa s'hi aplica el que disposen els corresponents contractes d'abonament o de prepagament amb subjecció, en tot cas, al que preveu la normativa general sobre protecció dels consumidors i usuaris.

Article 7. *Extinció dels contractes.*

El contracte s'extingeix per les causes generals d'extinció dels contractes i, especialment, per voluntat de l'abonat, cosa que ha de comunicar prèviament a l'operador amb una antelació mínima de dos dies hàbils al moment en què ha de tenir efectes.

L'operador s'ha d'abstenir de facturar i cobrar qualsevol quantitat que s'hagi pogut meritjar, per una causa no imputable a l'usuari final, amb posterioritat al termini de dos dies en què havia de tenir efectes la baixa.

El procediment habilitat per l'operador perquè el consumidor faci ús d'aquest dret s'ha d'ajustar al que preveu l'article 26.2 d'aquest Reial decret i, en tot cas, ha de garantir a l'usuari la constància del contingut de la seva sol·licitud de baixa en el servei.

Article 8. *Contingut dels contractes.*

1. Els contractes que subscriuguin els usuaris finals de serveis de comunicacions electròniques amb els operadors han de precisar, com a mínim, els aspectes següents:

a) El nom o raó social de l'operador i el domicili de la seva seu o establiment principal.

b) El telèfon d'atenció al client i, si s'escau, altres vies d'accés a aquest servei.

c) Les característiques del servei de comunicacions electròniques ofert, la descripció de cadascuna de les prestacions incloses en el contracte, amb la indicació de quins conceptes s'inclouen respectivament a la quota d'abonament i, si s'escau, en altres quotes. Així mateix, hi ha de constar el dret de desconexió, si s'escau, i la forma d'exercir-lo, en els supòsits de l'article 24.

d) Els nivells individuals de qualitat de servei establerts conforme als paràmetres i mètodes de mesura que, si s'escau, determini el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, i les indemnitzacions associades a l'incompliment dels compromisos de qualitat i si aquestes les ofereix de forma automàtica l'operador o amb la petició prèvia de l'usuari final. Entre els paràmetres esmentats hi ha d'haver el relatiu al temps de subministrament de la connexió inicial.

e) Preus i altres condicions econòmiques dels serveis. S'han d'incloure en el contracte els preus generals relatius a l'ús del servei, desglossant, si s'escau, els diferents conceptes que els integren i els serveis que hi estan inclosos. Així mateix, s'han d'especificar les modalitats d'obtenció d'informació actualitzada sobre totes les tarifes aplicables i les quotes de manteniment.

f) Període contractual, indicant, si n'hi ha, l'existència de terminis mínims de contractació i de renovació, com també, si s'escau, les conseqüències del possible incompliment.

g) El detall, si s'escau, dels vincles existents entre el contracte de servei de comunicacions electròniques i altres contractes, com els relatius a l'adquisició d'aparells terminals.

h) Política de compensacions i reemborsaments, amb indicació dels mecanismes d'indemnització o reemborsament oferts, i el mètode de determinació del seu import.

i) Característiques del servei de manteniment inclòs i altres opcions.

j) Procediments de resolució de litigis d'entre els previstos a l'article 27, amb inclusió, si s'escau, d'altres que hagi creat el mateix operador.

k) Causes i formes d'extinció i renovació del contracte d'abonament, entre les quals ha de figurar expressament, a més de les causes generals d'extinció dels contractes, la de la voluntat unilateral de l'abonat, comunicada a l'operador amb una antelació mínima de dos dies al dia que ha de tenir efectes, com també el procediment per exercir aquest dret.

l) Adreça postal i de correu electrònic del departament o servei especialitzat d'atenció al client a què es refereix l'article 26, telèfons propis de l'operador i, si s'escau, pàgina web, o qualsevol altre mitjà addicional habilitat per l'operador, als efectes de la presentació de queixes, reclamacions, gestions amb incidència contractual i peticions per part de l'abonat, especificant un procediment senzill, gratuït i sense càrrecs addicionals que en permeti la presentació i l'acreditació.

m) Pàgina d'Internet en què figura la informació que l'operador ha de publicar, conforme a l'article 12.

n) Reconeixement del dret a l'elecció del mitjà de pagament, d'entre els comunament utilitzats en el tràfic comercial.

o) Informació referida al tractament de les dades de caràcter personal del client, en els termes exigits per la legislació vigent en aquesta matèria.

p) Informació al client en matèria de protecció de les dades personals en l'explotació de xarxes i en la prestació de serveis de comunicacions electròniques, en els supòsits i amb el contingut exigut per les disposicions del capítol I del títol V del Reglament aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, quan sigui procedent.

2. El contingut mínim previst a l'apartat anterior ha de constar, igualment, en les condicions generals i particulars dels contractes dels usuaris finals de serveis de comunicacions electròniques, en la modalitat de prepagament. En aquestes condicions generals ha de constar el procediment per conèixer el saldo i el detall del consum, així com per a la recàrrega.

Article 9. *Modificacions contractuals.*

1. Els contractes de serveis de comunicacions electròniques només es poden modificar pels motius vàlids expressament previstos en el contracte.

2. L'usuari final té dret a resoldre anticipadament i sense cap penalització el contracte en els supòsits que preveu l'apartat anterior.

3. Els operadors han de notificar a l'usuari final les modificacions contractuals amb una antelació mínima d'un mes, informant expressament a la notificació del seu dret a resoldre anticipadament el contracte sense cap penalització.

Article 10. *Processos de canvi d'operador.*

1. Amb independència dels mecanismes que utilitzin els operadors per accedir a les xarxes, els processos de canvi d'operador s'han de fer, amb caràcter general, a través de la baixa de l'usuari final amb l'operador d'origen i l'alta amb el de destí. Als efectes de la tramitació de la baixa, l'abonat l'ha de comunicar directament a l'operador d'origen conforme al procediment que figuri en el contracte.

No obstant el que estableix el paràgraf anterior, la recepció per l'operador d'origen d'una sol·licitud vàlida de canvi d'operador amb conservació de número implica la baixa amb l'esmentat operador de tots els serveis associats al servei telefònic identificat per la numeració portada. La baixa produeix efectes a partir del moment en què l'operador d'origen deixi de prestar efectivament el servei.

Així mateix, en cas que un operador presti serveis suportats per una línia d'accés de titularitat d'un altre operador, una notificació per aquest a aquell, a través dels procediments regulats per a l'accés a les xarxes, de baixa tècnica que faci impossible la continuació en la prestació del servei ha de ser considerada per aquest operador com una baixa contractual, una vegada hagi deixat de tenir accés a la xarxa.

2. Els abonats al servei telefònic disponible al públic tenen dret a conservar, amb la sol·licitud prèvia, els números que els hagin estat assignats en els termes que estableix el Reial decret 2296/2004, de 10 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre mercats de comunicacions electròniques, accés a les xarxes i numeració.

Article 11. *Aprovació i notificació de contractes i altres condicions.*

1. La Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació aprova, amb l'informe previ de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions, de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades i de l'Institut Nacional del Consum, i amb audiència de les associacions de consumidors i usuaris, a través del Consell de Consumidors i Usuaris, amb caràcter previ a la seva utilització, les condicions generals de contractació relatives a la prestació de serveis de comunicacions electròniques que estiguin subjectes a obligacions de servei públic. En cas que en la tramitació del procediment d'aprovació, aquesta s'hagi de denegar o s'hagin d'imposar condicions, s'ha d'atorgar un tràmit d'audiència a l'operador.

Els contractes han de respectar els nivells mínims de qualitat que, si s'escau, s'estableixin.

2. La Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació aprova amb caràcter previ a la seva utilització, i amb l'informe de la Comissió de Supervisió dels Serveis de Tarifació Addicional, de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, del Consell de Consumidors i Usuaris i de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions, les condicions generals de contractació relatives a la prestació de serveis de tarifació addicional, definits a l'article 30, i estableix, si s'escau, les condicions imperatives aplicables.

En cas que en la tramitació del procediment d'aprovació, aquesta s'hagi de denegar o s'hagin d'imposar condicions, s'ha d'atorgar un tràmit d'audiència a l'operador.

3. Les condicions generals de contractació diferents de les esmentades en els apartats anteriors i les seves actualitzacions i modificacions s'han de comunicar, amb almenys un mes d'antelació a la seva entrada en vigor, al Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, a la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions, a l'Institut Nacional del Consum, a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades i al Consell de Consumidors i Usuaris. Aquest últim organisme les ha de posar a disposició de les associacions de consumidors i usuaris integrades en ell.

Els operadors que prestin les facilitats d'identificació de la línia trucant i de la línia connectada han de comunicar la informació relativa a la prestació d'aquestes facilitats a les entitats esmentades en el paràgraf anterior.

Així mateix, els operadors han de comunicar a les dites entitats, amb deu dies naturals d'antelació a la seva entrada en vigor, les tarifes que no hagin de figurar obligatòriament en els contractes amb els abonats.

CAPÍTOL III

Dret a la informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada sobre les condicions ofertes pels operadors i les garanties legals

Article 12. *Dret a informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada.*

1. Abans de contractar, els operadors de comunicacions electròniques han de posar a disposició de l'usuari final de forma clara, comprensible i adaptada a les circumstàncies la informació veraç, eficaç, suficient i transparent sobre les característiques del contracte, en particular sobre les seves condicions jurídiques i econòmiques i dels serveis objecte del contracte.

Els operadors de serveis de comunicacions electròniques han de publicar les seves condicions generals de contractació en un lloc fàcilment accessible de la seva pàgina d'Internet. També han de facilitar les condicions per escrit, si ho sol·licita un usuari final, que no ha de respondre a cap despesa per rebre-les, i informar-ne al telèfon d'atenció al públic, que ha de tenir el cost màxim del preu ordinari del servei de telecomunicacions sense recàrrec.

2. Els operadors que prestin el servei telefònic disponible al públic han de facilitar, pels mitjans establerts a l'apartat anterior, la informació següent:

- a) El seu nom o raó social i el domicili de la seva seu o establiment principal.
- b) En relació amb el servei telefònic disponible al públic que prestin:

1r Descripció dels serveis oferts, indicant tots els conceptes que s'inclouen a la quota d'alta, a la quota d'abonament i en altres quotes de facturació periòdica.

2n Tarifes generals, que incloguin la quota d'accés i tot tipus de quota d'utilització i manteniment, amb inclusió d'informació detallada sobre reduccions i tarifes especials i modulades.

3r Política de compensacions i reemborsaments, amb detalls concrets dels mecanismes d'indemnització i reemborsament oferts.

4t Tipus de serveis de manteniment inclosos i altres opcions.

5è Condicions normals de contractació, inclòs el termini mínim, si s'escau.

c) Procediments de resolució de conflictes, amb inclusió dels creats pel mateix operador.

d) Informació, si s'escau, sobre els drets en relació amb el servei universal, incloses les facilitats i serveis esmentats a l'article 35 del Reglament aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril.

3. Els operadors que prestin les facilitats d'identificació de la línia trucant i de la línia connectada han de comunicar la informació relativa a la prestació de les facilitats esmentades pels mitjans indicats a l'apartat 1 d'aquest article.

4. Mitjançant una ordre del ministre d'Indústria, Turisme i Comerç es poden establir els termes conforme als quals s'ha de publicar la informació a què es refereix aquest article, a fi de possibilitar la comparació.

Article 13. *Comunicacions comercials.*

Les comunicacions comercials en què es faci referència a ofertes subjectes a limitacions temporals o d'una altra índole han d'informar d'aquestes limitacions, de forma adequada a les limitacions del mitjà utilitzat per a la comunicació. Les limitacions temporals a les quals, si s'escau, estiguin subjectes les ofertes han de ser raonables.

CAPÍTOL IV

Dret a rebre serveis de telecomunicacions amb garanties de qualitat, així com a rebre informació comparable, pertinent i actualitzada sobre la qualitat dels serveis de comunicacions electròniques disponibles al públic

Article 14. *Obligacions sobre qualitat i facturació.*

1. Els operadors que prestin serveis de comunicacions electròniques han de publicar informació detallada, comparable, pertinent, fàcilment comprensible, accessible i actualitzada sobre la qualitat dels serveis que prestin. Aquesta informació ha de constar a la pàgina d'Internet de l'operador. Els paràmetres i mètodes per al seu mesurament han d'estar disponibles per als consumidors que siguin persones físiques i altres usuaris finals.

A aquests efectes, el ministre d'Indústria, Turisme i Comerç pot especificar, mitjançant una ordre, entre altres elements, els paràmetres de qualitat de servei que s'han de quantificar, així com el contingut i format de la informació que s'ha de fer pública, les modalitats de publicació i les condicions orientades a garantir la fiabilitat i la possibilitat de comparació de les dades, inclosa la realització anual d'auditories.

2. Els prestadors de serveis de comunicacions electròniques disponibles al públic han de facilitar al Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, amb la petició prèvia, la informació de qualitat de servei que els requereixi per a la publicació de síntesis comparatives i per al control i seguiment de les condicions de prestació dels serveis i de les obligacions de caràcter públic. Aquesta informació s'ha de referir als paràmetres establerts per l'ordre ministerial a què es refereix l'apartat anterior. Addicionalment, es pot establir l'obligació d'informar sense necessitat de petició prèvia quan es produeixin degradacions importants de la qualitat del servei, en els termes que s'hi estableixin.

3. Mitjançant una ordre del ministre d'Indústria, Turisme i Comerç també es poden establir mecanismes per garantir l'exactitud de la facturació realitzada, que poden incloure, en particular, la necessitat que determinades categories d'operadors, com aquells que presten servei amb tarifació en funció de la durada de la connexió, del volum d'informació o de la distància, hagin d'acreditar que els seus sistemes de mesura, de tarifació i de gestió de la facturació compleixen normes d'assegurament de la qualitat com les de la família ISO 9000.

CAPÍTOL V

Dret a la continuïtat del servei i a ser indemnitzat en cas d'interrupció

Article 15. *Dret a indemnització per la interrupció temporal del servei telefònic disponible al públic.*

1. Quan, durant un període de facturació, un abonat pateixi interrupcions temporals del servei telefònic disponible al públic, l'operador l'ha d'indemnitzar amb una quantitat que ha de ser, almenys, igual a la més gran de les dues següents:

a) La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejada pel temps que hagi durat la interrupció. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considera l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hagi obtingut en una mensualitat estimada de forma proporcional al període de consum efectiu realitzat.

b) Cinc vegades la quota mensual d'abonament o equivalent vigent en el moment de la interrupció, prorratejada pel temps que hagi durat aquesta.

L'operador està obligat a indemnitzar automàticament l'abonat, en la factura corresponent al període immediat al considerat, quan la interrupció del servei suposi el

dret a una indemnització per import superior a 1 euro. A la factura s'hi ha de fer constar la data, la durada i el càlcul de la quantia de la indemnització que correspon a l'abonat.

En el cas d'abonats subjectes a modalitats prepagament, l'ajust corresponent en el saldo s'ha de fer en un termini no superior al de la resta d'abonats.

En interrupcions per causes de força major, l'operador s'ha de limitar a compensar automàticament l'abonat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i d'altres independents del tràfic, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció.

El contracte d'abonament del servei telefònic ha de recollir els termes i les condicions en què s'ha de donar compliment a aquesta obligació.

2. El que disposa l'apartat anterior no és aplicable quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents:

a) Incompliment greu pels abonats de les condicions contractuals, en especial en cas de frau o mora en el pagament que dóna lloc a l'aplicació de la suspensió temporal i interrupció dels articles 19 i 20, respectivament. En tot cas, la suspensió temporal o interrupció únicament afecta el servei en el qual s'hagi produït el frau o mora en el pagament.

b) Pels danys produïts a la xarxa a causa de la connexió per l'abonat d'equips terminals que no hagin avaluat la conformitat, d'acord amb la normativa vigent.

c) Incompliment del codi de conducta per part d'un usuari que presti serveis de tarifació addicional, quan la titularitat del contracte d'abonament correspongui a aquest últim.

3. La indemnització que preveu aquest article s'entén sense perjudici de la responsabilitat per danys que es produeixin als usuaris finals, que s'exigeix d'acord amb el que preveu l'article 18.

Article 16. *Dret a compensació per la interrupció temporal del servei d'accés a Internet.*

1. Quan, durant un període de facturació, un abonat pateixi interrupcions temporals del servei d'accés a Internet, l'operador ha de compensar l'abonat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagi durat la interrupció. A aquests efectes, l'operador està obligat a indemnitzar automàticament l'abonat, en la factura corresponent al període immediat al considerat, quan la interrupció del servei s'hagi produït de forma contínua o discontinua i sigui superior a sis hores en horari de 8 a 22. A la factura s'hi ha de fer constar la data, la durada i el càlcul de la quantia de la compensació que correspon a l'abonat.

El contracte d'abonament del servei d'accés a Internet ha de recollir els termes i les condicions en què s'ha de donar compliment a aquesta obligació.

2. El que disposa l'apartat anterior no és aplicable quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents:

a) Incompliment greu pels abonats de les condicions contractuals.

b) Danys produïts a la xarxa a causa de la connexió per l'abonat d'equips terminals que no hagin avaluat la conformitat, d'acord amb la normativa vigent.

3. Als efectes del dret a indemnització o compensació per la interrupció del servei d'accés a Internet, i per determinar-ne la quantia, quan un operador inclogui a la seva oferta la possibilitat de contractar conjuntament serveis de telefonia i altres serveis com el d'accés a Internet, pot indicar a l'oferta la part del preu que correspon a cada servei. Si no ho fa, es considera que el preu de cada un és el proporcional al de la seva contractació per separat. Si l'operador no comercialitza els serveis per separat, es considera que el preu corresponent al servei d'accés a Internet és el 50 per cent del preu total.

4. La compensació prevista en aquest article s'entén sense perjudici de la responsabilitat per danys que es produeixin als usuaris finals, que s'exigeix d'acord amb el que preveu l'article 18.

Article 17. Determinació dels usuaris afectats per una interrupció del servei telefònic mòbil o d'accés a Internet mòbil.

S'entén que una interrupció del servei en una zona afecta un abonat quan es doni alguna de les circumstàncies següents:

- a) L'operador coneix a través dels seus sistemes d'informació que l'abonat es trobava a la zona afectada en el moment de la interrupció.
- b) La interrupció afecta l'àrea on hi ha el domicili que figura en el contracte i l'operador, a través dels seus sistemes d'informació, no el pot situar en una altra zona durant el període de la interrupció.
- c) L'abonat comunica a l'operador, mitjançant declaració responsable, en el termini de 10 dies comptats a partir del restabliment del servei, que ha estat a la zona afectada per la interrupció en el moment de produir-se i aquesta afirmació no resulta contradictòria amb l'obtinguda dels sistemes d'informació de l'operador, circumstància aquesta última que l'operador ha de comunicar degudament a l'abonat.

En tot cas, la informació a què fan referència els supòsits anteriors no pot implicar el tractament de dades de localització.

Article 18. Responsabilitat per danys.

1. Els operadors responen pels danys causats als usuaris finals conforme al que preveu la legislació civil o mercantil i, si s'escau, el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre.

2. La responsabilitat prevista en aquest article és diferent i independent de la que preveuen els articles precedents.

Article 19. Suspensió temporal per impagament del servei telefònic des d'una ubicació fixa.

1. El retard en el pagament total o parcial per l'abonat durant un període superior a un mes des que se li hagi presentat el document de càrrec corresponent a la facturació del servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa pot donar lloc, amb l'avís previ a l'abonat, a la seva suspensió temporal. L'impagament del càrrec pels serveis d'accés a Internet o de serveis de tarifes superiors, en especial del servei de tarifació addicional, només dóna lloc a la suspensió d'aquests serveis.

En cas de reclamació, correspon a l'operador provar que ha realitzat l'avís previ a la suspensió a què es refereix el paràgraf anterior.

2. En el supòsit de suspensió temporal del servei telefònic per impagament, aquest s'ha de mantenir per a totes les trucades entrants, excepte les de cobrament a destinació, i les trucades sortints d'urgències.

3. L'abonat té dret a sol·licitar i obtenir gratuïtament de l'operador del servei la suspensió temporal d'aquest per un període determinat que no pot ser inferior a un mes ni superior a tres mesos. El període no pot excedir, en cap cas, els 90 dies per any natural. En cas de suspensió, s'ha de deduir de la quota d'abonament la meitat de l'import proporcional corresponent al temps al qual afecti.

Article 20. Interrupció definitiva per impagament del servei telefònic des d'una ubicació fixa.

1. El retard en el pagament del servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa per un període superior a tres mesos o la suspensió temporal, dues vegades, del contracte per mora en el pagament dels serveis corresponents dóna dret a l'operador, amb l'avís previ a l'abonat, a la interrupció definitiva del servei i a la corresponent resolució del contracte. L'impagament del càrrec pels serveis d'accés a Internet o de serveis de tarifes superiors, en especial del servei de tarifació addicional, només dóna lloc a la interrupció d'aquests serveis.

2. Les condicions en què es pot efectuar la suspensió o interrupció del servei en els supòsits previstos tant en aquest article com en l'anterior es fixen per ordre ministerial. En la mateixa ordre es regula el procediment que cal seguir per a la suspensió o interrupció.

CAPÍTOL VI

Dret a la facturació desglossada, a la desconnexió de determinats serveis i a elegir el mitjà de pagament dels serveis entre els comunament utilitzats en el tràfic comercial

Article 21. Facturació dels serveis de comunicacions electròniques.

Els usuaris finals tenen dret que els operadors els presentin factures pels càrrecs en què hagin incorregut. Les factures han de contenir de forma obligatòria i degudament diferenciats els conceptes de preus que es tarifiquen pels serveis que es presten. Els abonats a modalitats prepagament tenen dret a obtenir una informació equivalent.

Els usuaris finals del servei telefònic tenen dret a obtenir facturació detallada, amb el desglossament que s'estableix a l'article següent, sense perjudici del dret dels abonats a no rebre factures desglossades, a què es refereix l'article 66 del Reglament aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril.

Article 22. Facturació desglossada del servei telefònic.

1. D'acord amb el que estableix l'article anterior, els usuaris finals tenen dret que els operadors del servei telefònic disponible al públic els presentin factures pels càrrecs en què hagin incorregut, diferenciant degudament els conceptes de preus que es tarifiquen pels serveis que es presten, i fins i tot, amb la sol·licitud prèvia, que els presentin factures independents per als serveis de tarifació addicional.

2. Així mateix, els usuaris finals del servei telefònic disponible al públic tenen dret a obtenir facturació detallada, sense perjudici del dret dels abonats a no rebre factures desglossades, amb el nivell bàsic de detall definit com el que inclou la identificació separada dels elements següents:

- a) El període de facturació.
- b) La quota mensual fixa.
- c) Altres càrrecs mensuals fixos.
- d) Qualsevol quota fixa no recurrent.
- e) Detall de totes les comunicacions facturades, excloses les comunicacions enquadrades en grups tarifaris de baix preu, com ara les metropolitanes, les de tarifa en horari normal inferior a l'equivalent de 3 cèntims d'euro per minut o a les de tarifa en horari normal inferior a 20 cèntims d'euro per comunicació. Aquest detall ha d'incloure: el número on es truca, la data i hora de la trucada, la durada de la trucada, la tarifa aplicada i el cost total de la trucada. Les trucades que tinguin caràcter gratuït per a l'abonat que efectua la trucada no han de figurar a la factura detallada d'aquest abonat.
- f) Dades agregades per grups tarifaris diferenciats, com ara: metropolitanes, nacionals, internacionals, a mòbils i tarifació addicional, que incloguin el nombre de trucades efectuades, el nombre total de minuts i el cost total de cada grup.
- g) Base imposable.
- h) Total IVA o impost equivalent que li sigui aplicable.
- i) Import total de la factura, impostos inclosos.

Els abonats a modalitats prepagament tenen dret a tenir accés a una informació equivalent, a través dels mitjans que s'especifiquin en les corresponents condicions generals.

3. D'acord amb el que estableix l'article 35.2.e) del Reglament aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, el nivell bàsic de detall de les factures del servei telefònic

disponible al públic l'ha d'oferir de forma gratuïta l'operador que el presti com a obligació de servei universal.

En els altres casos, quan els operadors no ofereixin amb caràcter gratuït l'esmentat nivell bàsic de detall, i també en relació amb la informació sobre els consums realitzats per als abonats de prepagament, o per a desglossaments més detallats que els indicats a l'apartat anterior, els operadors han d'especificar el seu preu dins de les condicions de prestació del servei. No obstant això, quan una factura o un compte prepagament sigui objecte de reclamació, d'acord amb el procediment que estableix l'article 27 d'aquest Reial decret, l'operador ha de facilitar gratuïtament, amb la sol·licitud prèvia de l'abonat, el nivell bàsic de detall de la factura o compte reclamat.

4. El desglossament establert en aquest article s'entén sense perjudici dels establerts en els apartats vuitè i onzè de l'Ordre PRE/361/2002, de 14 de febrer, de desplegament, pel que fa als drets dels usuaris i als serveis de tarifació addicional, del títol IV del Reial decret 1736/1998, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament pel qual es desplega el títol III de la Llei general de telecomunicacions.

Article 23. Integració d'altres càrrecs a la factura dels serveis de comunicacions electròniques.

1. En cas que a la factura d'un servei de comunicacions electròniques s'inclouguin imports corresponents a serveis que no tenen aquesta naturalesa, és obligatori que s'efectuï el desglossament, de manera que es pugui identificar l'import corresponent al servei o serveis de comunicacions electròniques.

L'usuari final que pagui la part de la factura que correspongui, segons el desglossament establert en el paràgraf anterior, al servei de comunicacions electròniques no pot ser suspès en aquest servei, sense perjudici del deute que pugui subsistir per l'import impagat en altres conceptes. A aquests efectes, en cas de disconformitat amb la factura, l'abonat té dret, amb la petició prèvia, a obtenir factures independents per a cada servei.

L'incompliment del que disposa el paràgraf primer d'aquest article faculta l'usuari final a considerar que la totalitat de la factura es lliura per serveis que no tenen la consideració de comunicacions electròniques, per la qual cosa el seu impagament no en pot comportar la suspensió.

2. Els usuaris finals tenen dret a obtenir, si ho sol·liciten, factures independents per als serveis de tarifació addicional i altres serveis de tarifes superiors i a les garanties sobre aquests serveis que s'estableixin per ordre ministerial.

3. Els abonats a modalitats prepagament tenen dret a la informació desglossada i a les garanties que estableix aquest article.

Article 24. Dret de desconnexió de determinats serveis.

1. Els operadors que prestin el servei telefònic disponible al públic han de garantir als seus abonats el dret a la desconnexió de determinats serveis, entre els quals s'inclou, almenys, el de trucades internacionals i a serveis de tarifació addicional.

2. Els operadors que prestin el servei telefònic disponible al públic han de regular en els seus corresponents contractes d'abonament la forma d'exercir el dret de desconnexió. A aquests efectes, l'abonat ha de comunicar a l'operador la seva intenció de desconnectar-se de determinats serveis, i s'ha d'admetre en tot cas la petició escrita, i les realitzades per via telefònica o telemàtica. L'operador ha de procedir a la desconnexió com a màxim en el termini de 10 dies des de la recepció de la comunicació de l'abonat. En cas que la desconnexió no es produeixi després d'aquests 10 dies, per causes no imputables a l'abonat, són a càrrec de l'operador els costos derivats del servei la desconnexió del qual se sol·licita.

3. Les factures o documents de càrrec que emetin els operadors que prestin el servei telefònic disponible al públic per al cobrament dels serveis prestats han de reflectir, almenys semestralment i de manera adequada perquè ho percebi clarament l'abonat, el dret de desconnexió establert en aquest article. Els termes i la periodicitat en què s'ha de portar a terme aquesta obligació poden ser concretats mitjançant resolució de la Secretaria d'Estat

de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, amb l'informe previ de l'Institut Nacional del Consum i, en el cas dels serveis de tarifació addicional, de la Comissió de Supervisió de Serveis de Tarifació Addicional.

4. D'acord amb el que estableix l'article 35.2.c) del Reglament aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, la desconexió dels serveis previstos a l'apartat 1 l'ha d'oferir de forma gratuïta l'operador que la presti com a obligació de servei universal.

Article 25. *Mitjans de pagament.*

Els abonats tenen dret a elegir el mitjà de pagament entre els comunament utilitzats en el tràfic comercial. El contracte subscrit entre l'operador i l'usuari final ha de reflectir aquest dret.

CAPÍTOL VII

Dret a una atenció eficaç per l'operador

Article 26. *Servei d'atenció al client dels operadors.*

1. Els operadors han de disposar d'un departament o servei especialitzat d'atenció al client, que tingui per objecte atendre i resoldre les queixes i reclamacions i qualsevol incidència contractual que plantegin els clients. Els titulars del departament o servei d'atenció al client són els encarregats de relacionar-se, si s'escau, amb el servei administratiu de solució de controvèrsies a què es refereix l'article 27 i al qual han de remetre la informació que els sigui requerida, amb indicació del número de referència assignat a la reclamació corresponent.

No obstant el que disposa el paràgraf anterior, mitjançant una ordre ministerial es pot establir, en funció del nombre de treballadors de l'operador o del seu volum de negoci, l'exempció de l'obligació de disposar del departament o servei especialitzat a què es refereix l'esmentat paràgraf, sense perjudici de complir la resta de requisits que estableix l'article 8.1.I).

2. El servei d'atenció al client de l'operador, de caràcter gratuït, s'ha de prestar de manera que l'usuari final tingui constància de les reclamacions, queixes i, en general, de totes les gestions amb incidència contractual que realitzi l'abonat. A aquests efectes, l'operador està obligat a comunicar a l'abonat el número de referència de les reclamacions, queixes, peticions o gestions. L'operador ha d'admetre, en tot cas, la via telefònica per a la presentació de reclamacions.

Si el mitjà habilitat per l'operador per atendre reclamacions, incidències o gestions amb incidència contractual és telefònic, aquest està obligat a informar el consumidor del seu dret a sol·licitar un document que acrediti la presentació i contingut de la reclamació, incidència o gestió mitjançant qualsevol suport que permeti aquesta acreditació.

3. En cas de contractació telefònica o electrònica, si l'usuari final s'acull a una oferta que prevegi l'aplicació de condicions diferents de les condicions generals publicades conforme a l'article 12.1, l'operador li ha d'enviar, en el termini de 15 dies des que es produeixi la contractació, un document en què s'expressin els termes i les condicions de l'oferta, amb indicació expressa del termini de durada.

4. El servei d'atenció al client ha de ser accessible als usuaris amb discapacitat, segons el que estableix l'article 3 del Reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social, aprovat pel Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, conforme als terminis i les condicions que s'hi estableixen.

5. Les obligacions que s'estableixen per als operadors en els apartats anteriors s'entenen sense perjudici del que disposa la legislació estatal i autonòmica sobre protecció general de consumidors i usuaris.

CAPÍTOL VIII

Dret a vies ràpides i eficaces per reclamar

Article 27. *Controvèrsies entre operadors i usuaris finals.*

1. Sense perjudici dels procediments de mediació o resolució de controvèrsies que, si s'escau, hagin establert els òrgans competents en matèria de consum de les comunitats autònomes, els abonats poden adreçar la seva reclamació a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació.

2. El procediment de resolució de controvèrsies davant la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, així com el seu àmbit d'aplicació i requisits, es regula mitjançant una ordre del ministre d'Indústria, Turisme i Comerç. El termini per resoldre i notificar la resolució és de sis mesos.

3. El Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç pot autoritzar l'ampliació dels terminis per a la suspensió o la interrupció del servei, prèvia sol·licitud de qualsevol abonat que hagi iniciat el procediment de resolució de conflictes a què es refereix l'apartat anterior.

CAPÍTOL IX

Dret a prestacions especials per a persones amb discapacitat o de renda baixa

Article 28. *Mesures per garantir l'accessibilitat al servei per les persones amb discapacitat.*

1. D'acord amb el que disposa l'article 22.1.d) de la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions, els operadors designats per a la prestació del servei universal han de garantir que els usuaris finals amb discapacitat tinguin accés al servei telefònic disponible al públic des d'una ubicació fixa en condicions equiparables a les que s'ofereixen a la resta d'usuaris finals.

Dins del col·lectiu de les persones amb discapacitat, s'hi consideren incloses les persones invidents o amb greus dificultats visuals, les persones sordes o amb greus dificultats auditives, les mudes o amb greus dificultats per a la parla, les minusvàlides físiques i, en general, qualssevol altres amb discapacitats físiques que els impedeixin manifestament l'accés normal al servei telefònic fix o els exigeixin un ús més oneros d'aquest servei.

Als efectes del que disposa l'apartat anterior, l'operador designat ha de garantir l'existència d'una oferta suficient i tecnològicament actualitzada de terminals especials, adaptats als diferents tipus de discapacitats, com ara telèfons de text, videotelèfons o telèfons amb amplificació per a persones amb discapacitat auditiva, o solucions perquè les persones amb discapacitat visual puguin accedir als continguts de les pantalles dels terminals, i n'ha de fer una difusió suficient.

L'operador designat ha de presentar, per a l'aprovació per part del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, plans d'adaptació dels telèfons públics de pagament per facilitar la seva accessibilitat als usuaris amb discapacitat i, en particular, als usuaris cecs, en cadira de rodes o de talla baixa.

L'operador designat per a la prestació del servei universal ha d'oferir accés a les guies telefòniques a través d'Internet, en format accessible per a usuaris amb discapacitat, en les condicions i terminis d'accessibilitat establerts per a les pàgines d'Internet de les administracions públiques en el reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social.

Les obligacions establertes en aquest apartat s'han de portar a terme en les condicions que estableix el capítol II del títol III del Reglament aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril.

2. Els operadors han de facilitar als abonats amb discapacitat visual que ho sol·licitin, en condicions i formats accessibles, els contractes, factures i altra informació subministrada a tots els abonats en compliment del que disposen la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions, i la seva normativa de desplegament en matèria de drets dels usuaris. Si la informació o comunicació es realitza a través d'Internet, és aplicable el que disposa el Reglament aprovat pel Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, per a les pàgines de les administracions públiques o amb finançament públic. El que disposa aquest paràgraf s'ha d'acomplir en els termes que estableix el Reial decret esmentat.

Article 29. *Garantia del caràcter assequible del servei universal.*

L'operador designat per a la prestació del servei universal ha d'oferir als seus abonats, en les condicions que estableix el capítol II del títol III del Reglament aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, programes de preus d'accés i ús dels serveis inclosos en el servei universal que permetin el màxim control de la despesa per part de l'usuari final i, en particular, els següents:

a) Abonament social. Aquest pla de preus està destinat a jubilats i pensionistes amb una renda familiar no superior a l'indicador que determini, en cada moment, la Comissió Delegada del Govern per a Afers Econòmics, i consisteix en l'aplicació d'una bonificació en l'import de la quota d'alta i en la quota fixa de caràcter periòdic.

b) Usuaris invidents o amb greu discapacitat visual. Aquest pla consisteix en l'aplicació d'una determinada franquícia en les trucades al servei de consulta telefònica sobre números d'abonat i a l'establiment de les condicions per a la recepció gratuïta de les factures i de la publicitat d'informació subministrada als altres abonats de telefonia fixa sobre les condicions de prestació dels serveis, en sistema Braille o en lletres o caràcters ampliat, sense detriment de l'oferta que es pugui realitzar d'aquesta informació en altres sistemes o formats alternatius.

c) Usuaris sords o amb greus dificultats auditives. Aquest pla especial de preus s'aplica a les trucades realitzades des de qualsevol punt del territori nacional que tinguin com a origen o destí un terminal de telefonia de text i que s'estableixin a través del centre de serveis d'intermediació per a telèfons de text.

CAPÍTOL X

Protecció en la utilització de serveis de tarifació addicional

Article 30. *Serveis de tarifació addicional.*

1. Als efectes d'aquest Reial decret, tenen la consideració de serveis de tarifació addicional els que hagin estat declarats com a tals per resolució de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, per raó de l'existència d'una facturació superior al cost del servei de comunicacions electròniques i en interès d'una protecció especial dels drets dels usuaris.

2. Mitjançant una ordre del ministre de la Presidència, a proposta dels ministres d'Indústria, Turisme i Comerç i de Sanitat i Política Social, s'ha de regular la prestació dels serveis de tarifació addicional, la seva subjecció a un codi de conducta, així com la composició i el funcionament de la Comissió de Supervisió dels Serveis de Tarifació Addicional.

3. La prestació de serveis als quals s'accedeixi a través del marcatge de números telefònics, i els càrrecs dels quals figurin a la mateixa factura que els corresponents a aquestes, només es pot realitzar a través de codis numèrics que hagin estat atribuïts per a la prestació de serveis de tarifació addicional.

CAPÍTOL XI

Dret a la protecció de les dades personals

Article 31. *Drets en matèria de protecció de dades.*

En relació amb les dades personals, els usuaris finals són titulars dels drets següents:

- a) Protecció de dades personals sobre el tràfic.
- b) Protecció de dades en la facturació desglossada.
- c) Protecció de dades en l'elaboració de guies telefòniques i d'altres serveis de telecomunicacions.
- d) Protecció de dades en la prestació de serveis de consulta sobre números de telèfon.
- e) Protecció contra trucades no sol·licitades amb fins comercials.
- f) Protecció contra la utilització de dades de localització.
- g) Protecció de dades personals en la prestació de serveis avançats de telefonia.

La protecció de dades personals en els serveis de comunicacions electròniques es regeix per la Llei 32/2003, de 3 de novembre, general de telecomunicacions; pel títol V del Reglament aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril, i, en el que no prevegin aquestes normes, pel que disposa la legislació vigent sobre protecció de dades de caràcter personal.

CAPÍTOL XII

Obligacions dels usuaris finals

Article 32. *Obligacions dels usuaris finals.*

Els usuaris finals de serveis de comunicacions electròniques, en les seves relacions amb els operadors, han de complir les obligacions següents:

a) Contraprestació econòmica pel subministrament del servei i compliment de la resta de condicions contractuals.

L'usuari final té l'obligació de lliurar a l'operador la contraprestació econòmica pactada en el contracte quan hagi rebut la prestació en els termes que s'hi preveuen. L'absència de la contraprestació comporta les conseqüències previstes en el mateix contracte, sense perjudici de les condicions i requisits establerts en els articles 19 i 20 d'aquest Reial decret.

Els usuaris finals també estan obligats a complir la resta de condicions que figurin vàlidament en els contractes que signin amb els operadors.

b) Ús del servei per als fins previstos en el contracte.

Per ser titulars dels drets reconeguts als usuaris finals en aquest Reglament és necessari utilitzar el servei de comunicacions electròniques amb els fins establerts en el contracte. En particular, els usuaris que actuïn com a revenedors del servei no poden ser titulars dels drets reconeguts en aquest Reglament, sense perjudici dels que els puguin correspondre en virtut del contracte i de la resta de normativa aplicable.

c) Utilització d'aparells autoritzats.

Els usuaris finals han d'utilitzar equips i aparells la conformitat dels quals hagi estat avaluada segons la normativa vigent sobre avaluació de la conformitat d'aparells de telecomunicacions.

d) Configuració d'equips i manteniment de la xarxa més enllà del punt de terminació de xarxa.

Per a una recepció correcta del servei de comunicacions electròniques, és responsabilitat de l'abonat la configuració correcta dels equips i aparells, així com el manteniment dels

elements de xarxa que, pel fet de situar-se en un lloc posterior al punt de terminació de xarxa, corresponguin a l'usuari final, llevat que s'hagi previst una altra cosa en el contracte.

e) Subministrament de dades personals exigides per la legislació vigent.

Els usuaris finals han de subministrar a l'operador les dades personals necessàries als efectes de l'obligació d'identificació en la contractació de serveis de telefonia mòbil prepagament que estableix la Llei 25/2007, de 18 d'octubre, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions.

Disposició transitòria primera. *Vigència de normes.*

Continuen vigents fins que, en compliment del que disposa aquest Reial decret, siguin substituïdes per altres, les normes següents:

a) L'Ordre PRE/361/2002, de 14 de febrer, de desplegament, pel que fa als drets dels usuaris i als serveis de tarifació addicional, del títol IV del Reial decret 1736/1998, de 31 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament pel qual es desplega el títol III de la Llei general de telecomunicacions.

b) L'Ordre ITC/912/2006, de 29 de març, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques

c) L'Ordre ITC/1030/2007, de 12 d'abril, per la qual es regula el procediment de resolució de les reclamacions per controvèrsies entre usuaris finals i operadors de serveis de comunicacions electròniques i l'atenció al client pels operadors.

d) L'Ordre ITC/308/2008, de 31 de gener, per la qual es dicten instruccions sobre la utilització de recursos públics de numeració per a la prestació de serveis de missatges curts de text i missatges multimèdia.

Disposició transitòria segona. *Especificacions de la portabilitat.*

La Comissió del Mercat de les Telecomunicacions ha d'efectuar les modificacions necessàries en les especificacions reguladores dels processos de conservació del número per a l'aplicació del termini que preveu l'article 44.3 del Reglament aprovat pel Reial decret 2296/2004, de 10 de desembre, en la redacció que en fa aquest Reial decret. Una vegada aprovades, i en els termes que s'hi preveuen, és exigible el compliment del termini esmentat.

Disposició transitòria tercera. *Codis per a la prestació de serveis de tarifació addicional.*

El que disposa l'apartat 3 de l'article 30 només és exigible a partir de l'entrada en vigor de l'ordre ministerial que s'aprovi en compliment de l'apartat 2 del dit article.

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

1. Queda derogat el títol VI del Reglament sobre les condicions per a la prestació de serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris, aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril.

2. Així mateix, queden derogades totes les disposicions del mateix rang o inferior que s'oposin al que estableix aquest Reial decret.

Disposició final primera. *Modificació del Reglament sobre mercats de comunicacions electròniques, accés a les xarxes i numeració, aprovat pel Reial decret 2296/2004, de 10 de desembre.*

El primer paràgraf de l'apartat 3 de l'article 44 del Reglament sobre mercats de comunicacions electròniques, accés a les xarxes i numeració, aprovat pel Reial decret 2296/2004, de 10 de desembre, queda redactat de la manera següent:

«3. La conservació del número s'ha de fer en el termini de 2 dies hàbils comptats des de l'endemà de la recepció de la sol·licitud de baixa amb conservació

de número. No obstant això, la implementació tècnica de la portabilitat ha de ser prou flexible per poder ajustar futures reduccions dels terminis d'execució efectiva de la portabilitat, de conformitat amb la legislació vigent, amb l'objectiu d'arribar a realitzar-la en 24 hores.»

Disposició final segona. *Títol competencial.*

Aquest Reial decret es dicta a l'empara del que disposa l'article 149.1.21a de la Constitució, que atribueix a l'Estat la competència exclusiva en matèria de telecomunicacions.

Disposició final tercera. *Incorporació de dret de la Unió Europea.*

Mitjançant aquest Reial decret s'incorpora al dret espanyol la Directiva 2002/22/CE, del Parlament Europeu i del Consell de 7 de març de 2002, relativa al servei universal i els drets dels usuaris en relació amb les xarxes i els serveis de comunicacions electròniques.

Disposició final quarta. *Facultats de desplegament.*

S'autoritza el ministre d'Indústria, Turisme i Comerç per dictar les disposicions necessàries per al desplegament i l'aplicació d'aquest Reial decret.

Disposició final cinquena. *Entrada en vigor.*

Aquest Reial decret entra en vigor al cap de tres mesos de la publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Madrid, 22 de maig de 2009.

JUAN CARLOS R.

La vicepresidenta primera del Govern i ministra de la Presidència,
MARÍA TERESA FERNÁNDEZ DE LA VEGA SANZ