

I. DISPOSICIÓN XERAIS

MINISTERIO DA PRESIDENCIA

8961 *Real decreto 899/2009, do 22 de maio, polo que se aproba a Carta de dereitos do usuario dos servizos de comunicacións electrónicas.*

Desde a posta en marcha do proceso de liberalización das telecomunicacións, tanto o dereito comunitario como o nacional arbitraron mecanismos para que o dito proceso se producise nun ámbito de libre competencia e de pleno respecto aos dereitos dos usuarios finais. No noso ordenamento, a normativa básica a este respecto contense na Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións, e no Real decreto 424/2005, do 15 de abril, polo que se aproba o Regulamento sobre as condicións para a prestación de servizos de comunicacións electrónicas, o servizo universal e a protección dos usuarios. No ámbito comunitario, os dereitos específicos dos usuarios de telecomunicacións recóllense principalmente na Directiva 2002/22/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, do 7 de marzo de 2002, relativa ao servizo universal e os dereitos dos usuarios en relación coas redes e os servizos de comunicacións electrónicas (Directiva do servizo universal). Este real decreto, por tanto, é transposición da citada directiva.

Por unha parte, establécese o servizo universal de telecomunicacións, que garante certas prestacións a todos os cidadáns, con independencia da súa localización xeográfica, a un prezo accesible e cun nivel de calidade determinado. A garantía do servizo universal corresponde ao operador designado para a súa prestación e a súa supervisión e control, ao Ministerio de Industria, Turismo e Comercio.

Por outra parte, recoñécense a todos os usuarios finais de servizos de comunicacións electrónicas, con independencia do operador co que contraten, unha serie de dereitos, como o de dispor dun contrato en que figuren as condicións que se lle aplican, o dereito a darse de baixa en calquera momento, o de ser indemnizado en caso de interrupción do servizo, ou o de recibir facturación detallada, entre moitos outros.

Esta protección específica do usuario de telecomunicacións engádese, ademais, á que todo consumidor e usuario ten conforme a lexislación xeral de protección dos consumidores, en particular o texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, así como a normativa autonómica ditada na materia. A complementariedade de ambos os réximes converte as telecomunicacións nun dos sectores cuxos usuarios gozan dun maior nivel de protección.

O regulamento aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril, non só recoñece un importante número de dereitos aos usuarios finais, senón que, ademais, establece un eficaz mecanismo para a súa protección: o procedemento de resolución de controversias entre usuarios finais e operadores, de maneira que a Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información dispón de competencia para a resolución vinculante de conflitos entre ambas as partes.

Tras máis de tres anos de experiencia na aplicación do réxime de dereitos dos usuarios finais de telecomunicacións, para avanzar na súa protección, o Acordo do Consello de Ministros do 14 de agosto de 2008, sobre medidas de reforma estrutural e de impulso do financiamento das pequenas e medianas empresas, contén, entre outras medidas, un mandato para a aprobación desta norma.

Sen prexuízo das competencias das comunidade autónomas sobre protección xeral de consumidores e usuarios, este real decreto regula o réxime de protección específica destes usuarios de servizos de comunicacións electrónicas. Mantendo os dereitos existentes, inclúe novas garantías que rexerán, a partir da súa entrada en vigor, as súas relacións cos operadores, elevando así o alto nivel de protección de que eran titulares ata o momento.

Recóllense as prestacións que, como servizo universal, deben ser garantidas polo operador designado a todos os cidadáns, incluíndo as medidas específicas para o acceso ao servizo telefónico fixo por persoas con discapacidade.

Nos aspectos contractuais, introducíronse mecanismos que garantan a necesaria coordinación entre os procedementos regulados para o acceso ás redes polos operadores e as relacións contractuais entre estes e os usuarios finais. Con isto, dótanse de maiores garantías xurídicas para os usuarios os procesos de altas, baixas e de cambio de operador. Recóllense ata quince datos que deberán figurar nos contratos, en garantía da información aos usuarios finais das condicións que se lles aplican.

Refórzase a protección dos usuarios finais nos procesos de alta, tanto na información que reciben como nas prestacións recibidas. A este respecto, estará prohibido facer publicidade de velocidades de acceso á internet superiores ás que admita a tecnoloxía utilizada. Así mesmo, os operadores deberán informar os usuarios sobre os factores que poden limitar a velocidade efectiva que experimentan.

Así mesmo, fíxase en dous días, e prevese a súa redución a 24 horas, o prazo en que a portabilidade debe levarse a efecto, en liña coas propostas sobre redución de prazos para a portabilidade que se están a levar a cabo no seo da Unión Europea, dentro dos traballos para a elaboración do novo marco comunitario regulador das comunicacións electrónicas. Esta medida permitirá unha maior axilidade nos procesos de cambio de operador e, con isto, favorecer a competencia. Así mesmo, prevese continuar coa mellora dos procedementos de portabilidade, sen que isto supoña un incremento no custo para o usuario final.

Regúlanse as obrigas de transparencia dos operadores, tanto en relación coas condicións contractuais que aplican aos usuarios finais como cos niveis de calidade conseguidos. Deste xeito refórzase a capacidade de elección dos usuarios, que poderán comparar entre niveis de calidade conseguidos polos distintos operadores.

O usuario final terá dereito a ser indemnizado polas interrupcións do servizo que sufra. Este real decreto contén regras específicas para a determinación da contía da compensación, distinguindo o servizo de acceso á internet do de telefonía. A práctica da compensación deberá ser automática se a súa contía é superior a un euro para o servizo telefónico ou se supera as seis horas en horario de 8.00 a 22.00 para o de acceso á internet.

Os usuarios finais de todos os servizos de comunicacións electrónicas terán dereito a recibir facturas polos cargos en que incorran. A este respecto, este real decreto contén o detalle que deberá conter a factura do servizo telefónico, tanto fixo como móbil. No suposto de que na factura dun servizo de comunicacións electrónicas se conteñan importes correspondentes a bens ou servizo que non teñan tal natureza, establécese que o non-pagamento destes últimos non poderá comportar a suspensión do servizo de comunicacións electrónicas. Este dereito do usuario final constitúe unha eficaz protección, de modo que a continuidade do servizo non poderá verse ameazada por posibles faltas de pagamento de bens ou servizos distintos.

Os dereitos dos usuarios finais corresponden coas correlativas obrigas que deben exixírselles na contratación e uso dos servizos de comunicacións electrónicas. Neste sentido, deberán utilizar os servizos para os fins previstos no contrato, evitando un uso fraudulento, cumprir coa contraprestación prevista pola subministración dos servizos ou utilizar terminais que avaliasen a súa conformidade segundo a normativa vixente.

Finalmente, este amplo catálogo de dereitos complétase con importantes mecanismos de protección do usuario, tanto de cara á súa acreditación como á súa reparación en caso de incumprimento.

Por unha parte, regúlanse os requisitos que deben reunir os servizos de atención ao cliente dos operadores. Esta regulación encamínase a garantir unha atención eficaz cara aos usuarios finais. Refórzase o dereito destes a dispoñer dunha acreditación documental de todas as xestións de relevancia contractual que realicen telefonicamente.

Por outra parte, recóllese neste real decreto a regulación do procedemento de resolución de controversias entre usuarios finais e operadores. Estes poderán dirixir

reclamacións á Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información, que, no prazo máximo de seis meses, as resolverá de maneira vinculante para o operador, ordenando as medidas que resulten necesarias para restituír aos usuarios os seus dereitos vulnerados. Con isto estase a dar cumprimento ao artigo 34 da Directiva 2002/22/CE, do Parlamento Europeo e do Consello, do 7 de marzo de 2002, relativa ao servizo universal e os dereitos dos usuarios en relación coas redes e os servizos de comunicacións electrónicas (Directiva do servizo universal). Este procedemento de resolución de controversias enténdese sen prexuízo das medidas sancionadoras que procedan en caso de incumprimento da normativa de protección dos usuarios finais.

Na súa virtude, por proposta do ministro de Industria, Turismo e Comercio e da ministra de Sanidade e Política Social, coa aprobación previa da ministra de Administracións Públicas, de acordo co Consello de Estado e logo de deliberación do Consello de Ministros na súa reunión do día 22 de maio de 2009,

DISPOÑO:

Índice

- Título primeiro. Disposicións xerais.
 - Artigo 1. Obxecto e definicións.
 - Artigo 2. Ámbito de aplicación.
- Título II. Carta de dereitos do usuario dos servizos de comunicacións electrónicas.
 - Artigo 3. Dereitos dos usuarios.
 - Capítulo I. Dereito ao acceso á rede telefónica fixa, cunha conexión que garanta o acceso funcional á internet, así como ao resto de prestacións incluídas no servizo universal, a un prezo accesible e cunha calidade determinada.
 - Artigo 4. Servizos que se inclúen no ámbito do servizo universal.
 - Capítulo II. Dereito a subscribir contratos e a rescindilos, así como a cambiar de operador.
 - Artigo 5. Formalización de contratos.
 - Artigo 6. Depósitos de garantía.
 - Artigo 7. Extinción dos contratos.
 - Artigo 8. Contido dos contratos.
 - Artigo 9. Modificacións contractuais.
 - Artigo 10. Procesos de cambio de operador.
 - Artigo 11. Aprobación e modificación de contratos e outras condicións.
 - Capítulo III. Dereito á información veraz, eficaz, suficiente, transparente e actualizada sobre as condicións ofrecidas polos operadores e as garantías legais.
 - Artigo 12. Dereito a información veraz, eficaz, suficiente, transparente e actualizada.
 - Artigo 13. Comunicacións comerciais.
 - Capítulo IV. Dereito a recibir servizos de telecomunicacións con garantías de calidade, así como a recibir información comparable, pertinente e actualizada sobre a calidade dos servizos de comunicacións electrónicas dispoñibles ao público.
 - Artigo 14. Obrigas sobre calidade e facturación.
 - Capítulo V. Dereito á continuidade do servizo e a ser indemnizado en caso de interrupción.

Artigo 15. Dereito a indemnización pola interrupción temporal do servizo telefónico dispoñible ao público.

Artigo 16. Dereito a compensación pola interrupción temporal do servizo de acceso á internet.

Artigo 17. Determinación dos usuarios afectados por unha interrupción do servizo telefónico móbil ou de acceso á internet móbil.

Artigo 18. Responsabilidade por danos.

Artigo 19. Suspensión temporal por non-pagamento do servizo telefónico desde unha localización fixa.

Artigo 20. Interrupción definitiva por non-pagamento do servizo telefónico desde unha localización fixa.

Capítulo VI. Dereito á facturación detallada, á desconexión de determinados servizos e a elixir o medio de pagamento dos servizos entre os comunmente utilizados no tráfico comercial.

Artigo 21. Facturación dos servizos de comunicacións electrónicas.

Artigo 22. Facturación detallada do servizo telefónico.

Artigo 23. Integración doutros cargos na factura dos servizos de comunicacións electrónicas.

Artigo 24. Dereito de desconexión de determinados servizos.

Artigo 25. Medios de pagamento.

Capítulo VII. Dereito a unha atención eficaz polo operador.

Artigo 26. Servizo de atención ao cliente dos operadores.

Capítulo VIII. Dereito a vías rápidas e eficaces para reclamar.

Artigo 27. Controversias entre operadores e usuarios finais

Capítulo IX. Dereito a prestacións especiais para persoas con discapacidade ou de renda baixa.

Artigo 28. Medidas para facilitar a accesibilidade ao servizo polas persoas con discapacidade.

Artigo 29. Garantía do carácter accesible do servizo universal.

Capítulo X. Protección na utilización de servizos de tarificación adicional.

Artigo 30. Servizos de tarificación adicional.

Capítulo XI. Dereito á protección de datos persoais.

Artigo 31. Dereitos en materia de protección de datos.

Capítulo XII. Obrigas dos usuarios finais.

Artigo 32. Obrigas dos usuarios finais.

Disposición transitoria primeira. Vixencia de normas.

Disposición transitoria segunda. Especificacións da portabilidade.

Disposición transitoria terceira. Códigos para a prestación de servizos de tarificación adicional

Disposición derogatoria única. Derrogación normativa.

Disposición derradeira primeira. Modificación do Regulamento sobre mercados de comunicacións electrónicas, acceso ás redes e numeración, aprobado polo Real decreto 2296/2004, do 10 de decembro.

Disposición derradeira segunda. Título competencial.

Disposición derradeira terceira. Incorporación de dereito da Unión Europea.

Disposición derradeira cuarta. Facultades de desenvolvemento

Disposición derradeira quinta. Entrada en vigor.

TÍTULO PRIMEIRO DISPOSICIÓN XERAIS

Artigo 1. *Obxecto e definicións.*

1. Este real decreto ten por obxecto a aprobación da Carta de dereitos do usuario dos servizos de comunicacións electrónicas, en desenvolvemento do artigo 38 da Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións.

2. Para os efectos deste real decreto enténdese por:

a) «Abonado»: calquera persoa física ou xurídica que formalizase un contrato cun provedor de servizos de comunicacións electrónicas dispoñibles para o público, para a prestación dos ditos servizos.

b) «Bucle local»: o circuíto físico que conecta o punto de terminación da rede nas dependencias do abonado á rede de distribución principal ou instalación equivalente da rede pública de telefonía fixa.

c) «Operador»: a persoa física ou xurídica que explota redes públicas de comunicacións electrónicas ou presta servizos de comunicacións electrónicas dispoñibles ao público e notificou á Comisión do Mercado das Telecomunicacións o inicio da súa actividade.

d) «Servizo de comunicacións electrónicas»: o prestado, polo xeral, a cambio dunha remuneración, que consiste, na súa totalidade ou principalmente, no transporte de sinais a través de redes de comunicacións electrónicas, con inclusión dos servizos de telecomunicacións e servizos de transmisión nas redes utilizadas para a radiodifusión, pero non dos servizos que subministren contidos transmitidos mediante redes e servizos de comunicacións electrónicas ou das actividades que consistan no exercicio do control editorial sobre os ditos contidos; quedan excluídos, así mesmo, os servizos da sociedade da información definidos no artigo 1 da Directiva 98/34/CE do Parlamento Europeo e do Consello do 22 de xuño de 1998 pola que se establece un procedemento de información en materia das normas e regulamentacións técnicas que non consistan, na súa totalidade ou principalmente, no transporte de sinais a través de redes de comunicacións electrónicas.

e) «Servizo de tarificación adicional»: os que fosen declarados como tales por resolución da Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información, en razón da existencia dunha facturación superior ao custo do servizo de comunicacións electrónicas e en interese dunha especial protección dos dereitos dos usuarios.

f) «Usuario final»: o usuario que non explota redes públicas de comunicacións nin presta servizos de comunicacións electrónicas dispoñibles ao público, nin tampouco os revende.

Artigo 2. *Ámbito de aplicación.*

Serán titulares dos dereitos recoñecidos neste real decreto, nas condicións establecidas nel, os usuarios finais de servizos de comunicacións electrónicas. Os operadores estarán obrigados a respectar os dereitos recoñecidos nesta disposición.

Os dereitos recoñecidos neste real decreto son adicionais e compatibles co disposto noutras normas aplicables e, en especial, no texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, e, así mesmo, na lexislación ditada polas comunidades autónomas no exercicio das súas competencias sobre protección xeral de consumidores e usuarios.

TÍTULO II

CARTA DE DEREITOS DO USUARIO DOS SERVIZOS DE COMUNICACIÓNS ELECTRÓNICAS

Artigo 3. *Dereitos dos usuarios finais.*

Os usuarios finais de servizos de comunicacións electrónicas serán titulares, ademais de dos dereitos establecidos no artigo 8 do texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real decreto legislativo 1/2007, do 16 de novembro, dos seguintes dereitos, nas condicións establecidas neste real decreto:

a) Dereito a obter unha conexión á rede telefónica pública desde unha localización fixa, que posibilite o acceso funcional á internet, e acceder á prestación do servizo telefónico, así como ao resto de prestacións incluídas no servizo universal, con independencia da súa localización xeográfica, a un prezo accesible e cunha calidade determinada.

b) Dereito a formalizar contratos e a rescindirlos, así como a cambiar de operador de forma segura e rápida, con conservación do número telefónico. En particular, inclúe o dereito a resolver o contrato anticipadamente, sen penalización, en supostos de modificación deste polo operador por motivos válidos especificados naquel e sen prexuízo doutras causas de resolución unilateral.

c) Dereito á información veraz, eficaz, suficiente, transparente e actualizada sobre as condicións ofrecidas polos operadores e as garantías legais.

d) Dereito a recibir servizos de comunicacións electrónicas con garantías de calidade, así como a recibir información comparable, pertinente e actualizada sobre a calidade dos servizos de comunicacións electrónicas dispoñibles ao público.

e) Dereito á continuidade do servizo, e a unha indemnización en caso de interrupcións.

f) Dereito a unha facturación detallada, á desconexión de determinados servizos e a elixir o medio de pagamento dos servizos entre os comunmente utilizados no tráfico comercial.

g) Dereito a unha atención eficaz polo operador.

h) Dereito a unhas vías rápidas e eficaces para reclamar.

i) Dereito a prestacións especiais para persoas con discapacidade e de renda baixa.

j) Dereito a unha especial protección na utilización de servizos de tarificación adicional.

k) Dereito á protección dos datos de carácter persoal.

CAPÍTULO I

Dereito ao acceso á rede telefónica fixa, cunha conexión que garanta o acceso funcional á internet, así como ao resto de prestacións incluídas no servizo universal, a un prezo accesible e cunha calidade determinada

Artigo 4. *Servizos que se inclúen no ámbito do servizo universal.*

1. Enténdese por servizo universal o conxunto definido de servizos cuxa prestación se garante para todos os usuarios finais con independencia da súa localización xeográfica, cunha calidade determinada e a un prezo accesible.

2. Baixo o concepto de servizo universal garántese, nos termos e condicións que se establecen no título III do Regulamento aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril, o seguinte:

- a) Que todos os usuarios finais poidan obter unha conexión á rede telefónica pública desde unha localización fixa e acceder á prestación do servizo telefónico dispoñible ao público, sempre que as súas solicitudes se consideren razoables. A conexión deberá ofrecer a posibilidade de establecer comunicacións de datos a velocidade suficiente para acceder de forma funcional á internet.
- b) Que se poña á disposición dos abonados ao servizo telefónico dispoñible ao público unha guía xeral de números de abonados. Así mesmo, que se poña á disposición de todos os usuarios finais do dito servizo un servizo de información xeral ou consulta telefónica sobre números de abonados.
- c) Que exista unha oferta suficiente de teléfonos públicos de pagamento en todo o territorio nacional.
- d) Que os usuarios finais con discapacidade teñan acceso ao servizo telefónico dispoñible ao público desde unha localización fixa en condicións equiparables ás que se ofrecen ao resto de usuarios finais.
- e) Que as persoas con necesidades sociais especiais dispoñan de opcións ou paquetes de tarifas que difiran das aplicadas en condicións normais de explotación comercial e que lles permitan ter acceso ao servizo telefónico dispoñible ao público desde unha localización fixa e facer uso deste.
- f) Que se apliquen, cando proceda, opcións tarifarias especiais ou limitacións de prezos, tarifas comúns, equiparación por zonas ou outros réximes similares, de acordo con condicións transparentes, públicas e non discriminatorias.

CAPÍTULO II

Dereito a subscribir contratos e a rescindilos, así como a cambiar de operador

Artigo 5. Formalización dos contratos.

1. Os usuarios finais de servizos de comunicacións electrónicas terán dereito a subscribir contratos cos operadores, co contido mínimo previsto no artigo 8, e a recibir o servizo nas condicións pactadas con eles.

A formalización e entrega do contrato rexeráse polo disposto no texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real decreto lexislativo 1/2007, do 16 de novembro, sen prexuízo doutras formalidades adicionais que, de ser o caso, se establezan na regulación da portabilidade e a preselección.

2. Os operadores non poderán acceder á liña dun usuario final sen o seu consentimento expreso e inequívoco.

3. En relación co servizo de banda larga para acceder á internet, o operador non poderá aplicar ao usuario final unha oferta cuxa velocidade máxima publicitada sexa superior á velocidade máxima que admita a tecnoloxía utilizada sobre o seu bucle local ou no enlace de acceso.

O operador deberá informar o usuario final, antes da súa contratación, dos factores relevantes que limitan a velocidade efectiva que pode experimentar o usuario, diferenciando aqueles sobre os que ten control o operador dos alleos a el.

Para os efectos do establecido no parágrafo anterior, mediante resolución da Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información poderase establecer o contido mínimo e demais condicións que os operadores deben cumprir ao informaren os usuarios, con carácter previo á contratación.

Artigo 6. Depósitos de garantía.

1. Os operadores que presten o servizo telefónico dispoñible ao público desde unha localización fixa unicamente lles poderán exixir aos abonados ao dito servizo a constitución

dun depósito de garantía, tanto no momento de contratar como durante a vixencia do contrato, nos seguintes supostos:

a) Nos contratos de abono ao servizo telefónico dispoñible ao público desde unha localización fixa solicitado por persoas físicas ou xurídicas que sexan ou fosen con anterioridade abonados ao servizo e deixasen sen pagar un ou varios recibos, mentres subsista a morosidade.

b) Nos contratos de abono ao servizo telefónico dispoñible ao público desde unha localización fixa cuxos titulares tiveren contraídas débedas por outro ou outros contratos de abono, vixentes ou non nese momento, ou ben que de modo reiterado se atrasen no pagamento dos recibos correspondentes.

c) Para os abonados ao servizo telefónico dispoñible ao público desde unha localización fixa titulares de liñas que dan servizo a equipos terminais de uso público para a súa explotación por terceiros en establecementos públicos.

d) Nos contratos para a prestación de servizos de tarificación adicional formalizados entre os operadores de rede e os prestadores dos ditos servizos.

e) Naqueles supostos en que excepcionalmente o autorice a Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información, por petición dos operadores, en casos de existencia de fraude ou tipos de fraude detectados de modo certo e para asegurar o cumprimento do contrato polos usuarios finais.

2. A contía dos depósitos, a súa duración, o procedemento para a súa constitución e devolución, así como se serán ou non remunerados determinaranse mediante orde do ministro de Industria, Turismo e Comercio.

3. Aos depósitos de garantía para servizos distintos ao telefónico desde unha localización fixa seralles de aplicación o disposto nos correspondentes contratos de abono ou de prepagamento con suxeición, en todo caso, ao previsto na normativa xeral sobre protección dos consumidores e usuarios.

Artigo 7. *Extinción dos contratos.*

O contrato extinguirase polas causas xerais de extinción dos contratos e, especialmente, por vontade do abonado, comunicándollo previamente ao operador cunha antelación mínima de dous días hábiles ao momento en que debe producir efectos.

O operador absterase de facturar e cobrar calquera cantidade que se puidese xerar, por causa non imputable ao usuario final, con posterioridade ao prazo de dous días en que debeu producir efectos a baixa.

O procedemento habilitado polo operador para que o consumidor faga uso deste dereito axustarase ao previsto no artigo 26.2 deste real decreto, garantindo en todo caso ao usuario a constancia do contido da súa solicitude de baixa no servizo.

Artigo 8. *Contido dos contratos.*

1. Os contratos que subscriban os usuarios finais de servizos de comunicacións electrónicas cos operadores precisarán, como mínimo, os seguintes aspectos:

a) O nome ou razón social do operador e o domicilio da súa sede ou establecemento principal.

b) O teléfono de atención ao cliente e, de ser o caso, outras vías de acceso ao dito servizo.

c) As características do servizo de comunicacións electrónicas ofrecido, a descrición de cada unha das prestacións incluídas no contrato, coa indicación de qué conceptos se inclúen respectivamente na cota de abono e, de ser o caso, noutras cotas. Así mesmo, figurará o dereito de desconexión, de ser o caso, e o seu modo de exercicio, nos supostos do artigo 24.

d) Os niveis individuais de calidade de servizo establecidos conforme os parámetros e métodos de medida que, de ser o caso, determine o Ministerio de Industria, Turismo e

Comercio, así como as indemnizacións asociadas ao incumprimento dos compromisos de calidade e se estas son ofrecidas de forma automática polo operador ou precedendo petición do usuario final. Entre os ditos parámetros figurará o relativo ao tempo de subministración da conexión inicial.

e) Prezos e outras condicións económicas dos servizos. Inclúranse no contrato os prezos xerais relativos ao uso do servizo, desagregando, de ser o caso, os distintos conceptos que os integren e os servizos incluídos neles. Así mesmo, especificaranse as modalidades de obtención de información actualizada sobre todas as tarifas aplicables e as cotas de mantemento.

f) Período contractual, indicando, de ser o caso, a existencia de prazos mínimos de contratación e de renovación, así como, de ser o caso, as consecuencias do seu posible incumprimento.

g) O detalle, de ser o caso, dos vínculos existentes entre o contrato de servizo de comunicacións electrónicas e outros contratos, como os relativos á adquisición de aparellos terminais.

h) Política de compensacións e reembolsos, con indicación dos mecanismos de indemnización ou reembolso ofrecidos, así como o método de determinación do seu importe.

i) Características do servizo de mantemento incluído e outras opcións.

j) Procedementos de resolución de litixios de entre os previstos no artigo 27, con inclusión, de ser o caso, doutros que crease o propio operador.

k) Causas e formas de extinción e renovación do contrato de abono, entre as que deberá figurar expresamente, ademais das causas xerais de extinción dos contratos, a da vontade unilateral do abonado, comunicada ao operador cunha antelación mínima de dous días a aquel en que deba producir efectos, así como o procedemento para exercer este dereito.

l) Enderezo postal e de correo electrónico do departamento ou servizo especializado de atención ao cliente a que se refire o artigo 26, teléfonos propios do operador e, de ser o caso, páxina web, ou calquera outro medio adicional habilitado polo operador, para efectos da presentación de queixas, reclamacións, xestións con incidencia contractual e peticións por parte do abonado, especificando un procedemento sinxelo, gratuito e sen cargos adicionais, que permita a presentación daquelas e a súa acreditación.

m) Páxina da internet en que figura a información que o operador debe publicar, conforme o artigo 12.

n) Recoñecemento do dereito á elección do medio de pagamento, de entre os comunmente utilizados no tráfico comercial.

o) Información referida ao tratamento dos datos de carácter persoal do cliente, nos termos exixidos pola lexislación vixente nesta materia.

p) Información ao cliente en materia de protección dos datos persoais na explotación de redes e na prestación de servizos de comunicacións electrónicas, nos supostos e co contido exixido polas disposicións do capítulo I do título V do Regulamento aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril, cando proceda.

2. O contido mínimo previsto no número anterior deberá constar, igualmente, nas condicións xerais e particulares dos contratos dos usuarios finais de servizos de comunicacións electrónicas, na modalidade de prepagamento. Nas ditas condicións xerais figurará o procedemento para coñecer o saldo e o detalle do consumo, así como para a recarga.

Artigo 9. *Modificacións contractuais.*

1. Os contratos de servizos de comunicacións electrónicas só poderán ser modificados polos motivos válidos expresamente previstos no contrato.

2. O usuario final terá dereito a resolver anticipadamente e sen ningunha penalización o contrato nos supostos previstos no número anterior.

3. Os operadores deberán notificar ao usuario final as modificacións contractuais cunha antelación mínima dun mes, informando expresamente na notificación do seu dereito a resolver anticipadamente o contrato sen ningunha penalización.

Artigo 10. *Procesos de cambio de operador.*

1. Con independencia dos mecanismos que utilicen os operadores para o acceso ás redes, os procesos de cambio de operador realizaranse, con carácter xeral, a través da baixa do usuario final co operador de orixe e a alta co de destino. Para os efectos de tramitación da baixa, o abonado deberá comunicala directamente ao operador de orixe conforme o procedemento que figure no contrato.

Non obstante o establecido no parágrafo anterior, a recepción polo operador de orixe dunha solicitude válida de cambio de operador con conservación de número implicará a baixa co dito operador de todos os servizos asociados ao servizo telefónico identificado pola numeración portada. A baixa producirá efectos a partir do momento en que o operador de orixe deixe de prestar efectivamente o servizo.

Así mesmo, no caso de que un operador preste servizos soportados por unha liña de acceso de titularidade doutro operador, unha notificación por este a aquel, a través dos procedementos regulados para o acceso ás redes, de baixa técnica que faga imposible a continuación na prestación do servizo deberá ser considerada por ese operador como unha baixa contractual, unha vez que deixase de ter acceso á rede.

2. Os abonados ao servizo telefónico dispoñible ao público terán dereito a conservar, solicitándoo previamente, os números que lles fosen asignados nos termos establecidos no Real decreto 2296/2004, do 10 de decembro, polo que se aproba o Regulamento sobre mercados de comunicacións electrónicas, acceso ás redes e numeración.

Artigo 11. *Aprobación e notificación de contratos e outras condicións.*

1. A Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información aprobará, co informe previo da Comisión do Mercado das Telecomunicacións, da Axencia Española de Protección de Datos e do Instituto Nacional do Consumo, e con audiencia das asociacións de consumidores e usuarios, a través do Consello de Consumidores e Usuarios, con carácter previo á súa utilización, as condicións xerais de contratación relativas á prestación de servizos de comunicacións electrónicas que estean suxeitos a obrigas de servizo público. Caso de que na tramitación do procedemento de aprobación, esta vaia ser denegada ou se vaian impor condicións, deberá outorgarse un trámite de audiencia ao operador.

Os contratos respectarán os niveis mínimos de calidade que, de ser o caso, se establezan.

2. A Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información aprobará, con carácter previo á súa utilización e con informe da Comisión de supervisión dos servizos de tarificación adicional, da Axencia Española de Protección de Datos, do Consello de Consumidores e Usuarios e da Comisión do Mercado das Telecomunicacións, as condicións xerais de contratación relativas á prestación de servizos de tarificación adicional, definidos no artigo 30, e establecerá, de ser o caso, as condicións imperativas aplicables.

No caso de que na tramitación do procedemento de aprobación, esta vaia ser denegada ou se vaian impor condicións, deberá outorgarse un trámite de audiencia ao operador.

3. As condicións xerais de contratación distintas ás mencionadas nos números anteriores e as súas actualizacións e modificacións deberán ser comunicados, con polo menos un mes de antelación á súa entrada en vigor, ao Ministerio de Industria, Turismo e Comercio, á Comisión do Mercado das Telecomunicacións, ao Instituto Nacional do Consumo, á Axencia Española de Protección de Datos e ao Consello de Consumidores e Usuarios. Este último organismo poraas á disposición das asociacións de consumidores e usuarios integradas nel.

Os operadores que presten as facilidades de identificación da liña que establece a conexión e da liña conectada deberán comunicar a información relativa á prestación das ditas facilidades ás entidades citadas no parágrafo anterior.

Así mesmo, os operadores deberán comunicar ás ditas entidades, con dez días naturais de antelación á súa entrada en vigor, as tarifas que non deban figurar obrigatoriamente nos contratos cos abonados.

CAPÍTULO III

Dereito á información veraz, eficaz, suficiente, transparente e actualizada sobre as concisións ofrecidas polos operadores e as garantías legais

Artigo 12. *Dereito a información veraz, eficaz, suficiente, transparente e actualizada.*

1. Antes de contratar, os operadores de comunicacións electrónicas deben pór á disposición do usuario final, de forma clara, comprensible e adaptada ás circunstancias, a información veraz, eficaz, suficiente e transparente sobre as características do contrato, en particular sobre as súas condicións xurídicas e económicas e dos servizos obxecto del.

Os operadores de servizos de comunicacións electrónicas publicarán as súas condicións xerais de contratación nun lugar facilmente accesible da súa páxina da internet. Así mesmo, facilitarán as ditas condicións por escrito, se así o solicita un usuario final, que non deberá afrontar gasto de ningún tipo pola súa recepción, e informarán sobre elas no teléfono de atención ao público, que terá o custo máximo do prezo ordinario do servizo de telecomunicacións sen recarga.

2. Os operadores que presten o servizo telefónico dispoñible ao público facilitarán, polos medios establecidos no número anterior, a seguinte información:

a) O seu nome ou razón social e o domicilio da súa sede ou establecemento principal.

b) En relación co servizo telefónico dispoñible ao público que prestan:

1.º Descrición dos servizos ofrecidos, indicando todos os conceptos que se inclúen na cota de alta, na cota de abono e noutras cotas de facturación periódica.

2.º Tarifas xerais, que inclúan a cota de acceso e todo tipo de cota de utilización e mantemento, con inclusión de información detallada sobre reducións e tarifas especiais e moduladas.

3.º Política de compensacións e reembolsos, con detalles concretos dos mecanismos de indemnización e reembolso ofrecidos.

4.º Tipos de servizos de mantemento incluídos e outras opcións.

5.º Condicións normais de contratación, incluído o prazo mínimo, de ser o caso.

c) Procedementos de resolución de conflitos, con inclusión dos creados polo propio operador.

d) Información, de ser o caso, acerca dos dereitos en relación co servizo universal, incluídas as facilidades e servizos citados no artigo 35 do Regulamento aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril.

3. Os operadores que presten as facilidades de identificación da liña que establece a conexión e da liña conectada deberán comunicar a información relativa á prestación das ditas facilidades polos medios indicados no número 1 deste artigo.

4. Mediante orde do ministro de Industria, Turismo e Comercio poderanse establecer os termos conforme os cales deberá publicarse a información a que se refire este artigo, con obxecto de posibilitar a comparación.

Artigo 13. *Comunicacións comerciais.*

As comunicacións comerciais en que se faga referencia a ofertas suxeitas a limitacións temporais ou doutra índole deben informar, dunha forma adecuada ás limitacións do medio utilizado para a comunicación, de tales limitacións. As limitacións temporais a que, de ser o caso, estean suxeitas as ofertas deberán ser razoables.

CAPÍTULO IV

Dereito a recibir servizos de telecomunicacións con garantías de calidade, así como a recibir información comparable, pertinente e actualizada sobre a calidade dos servizos de comunicacións electrónicas dispoñibles ao público

Artigo 14. *Obrigas sobre calidade e facturación.*

1. Os operadores que presten servizos de comunicacións electrónicas publicarán información detallada, comparable, pertinente, facilmente comprensible, accesible e actualizada sobre a calidade dos servizos que presten. Esta información terá que constar na páxina da internet do operador. Os parámetros e métodos para a súa medición deberán estar dispoñibles para os consumidores que sexan persoas físicas e outros usuarios finais.

Para tales efectos, o ministro de Industria, Turismo e Comercio poderá especificar, mediante orde, entre outros elementos, os parámetros de calidade de servizo que deberán cuantificarse, así como o contido e formato da información que deberá facerse pública, as modalidades da súa publicación e as condicións orientadas a garantir a fiabilidade e a posibilidade de comparación dos datos, incluída a realización anual de auditorías.

2. Os prestadores de servizos de comunicacións electrónicas dispoñibles ao público deberán facilitar ao Ministerio de Industria, Turismo e Comercio, logo de petición, a información de calidade de servizo que lle requira para a publicación de sínteses comparativas e para o control e seguimento das condicións de prestación dos servizos e das obrigas de carácter público. Tal información deberase referir aos parámetros establecidos pola orde ministerial a que se refire o número anterior. Adicionalmente, poderase establecer a obriga de informar sen necesidade de petición previa cando se produzan degradacións importantes da calidade de servizo, nos termos que alí se establezan.

3. Mediante orde do ministro de Industria, Turismo e Comercio poderanse establecer, así mesmo, mecanismos para garantir a exactitude da facturación realizada, que poderán incluír, en particular, a necesidade de que determinadas categorías de operadores, como aqueles que prestan servizo con tarificación en función da duración da conexión, do volume de información ou da distancia, teñan que acreditar que os seus sistemas de medida, de tarificación e de xestión da facturación cumpran con normas de aseguramento da calidade como as da familia ISO 9000.

CAPÍTULO V

Dereito á continuidade do servizo e a ser indemnizado en caso de interrupción

Artigo 15. *Dereito a indemnización pola interrupción temporal do servizo telefónico dispoñible ao público.*

1. Cando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupcións temporais do servizo telefónico dispoñible ao público, o operador deberá indemnizar cunha cantidade que será, cando menos, igual á maior das dúas seguintes:

a) A media do importe facturado por todos os servizos interrompidos durante os tres meses anteriores á interrupción, rateado polo tempo que durase a interrupción. En caso dunha antigüidade inferior a tres meses, considerárase o importe da factura media nas mensualidades completas efectuadas ou a que se obtivese nunha mensuralidade estimada de forma proporcional ao período de consumo efectivo realizado.

b) Cinco veces a cota mensual de abono ou equivalente vixente no momento da interrupción, rateado polo tempo de duración desta.

O operador estará obrigado a indemnizar automaticamente o abonado, na factura correspondente ao período inmediato ao considerado, cando a interrupción do servizo supoña o dereito a unha indemnización por importe superior a 1 euro. Na factura correspondente farase constar a data, a duración e o cálculo da contía da indemnización que corresponde ao abonado.

No caso de abonados suxeitos a modalidades prepago, o correspondente axuste no saldo realizarase nun prazo non superior ao do resto de abonados.

En interrupcións por causas de forza maior, o operador limitarase a compensar automaticamente o abonado coa devolución do importe da cota de abono e outras independentes do tráfico, rateado polo tempo que durase a interrupción.

O contrato de abono do servizo telefónico deberá recoller os termos e condicións en que se dará cumprimento a esta obriga.

2. Non será de aplicación o disposto no número anterior cando a interrupción temporal estea motivada por algunha das causas seguintes:

a) Incumplimento grave polos abonados das condicións contractuais, en especial en caso de fraude ou mora no pagamento que dará lugar á aplicación da suspensión temporal e interrupción dos artigos 19 e 20, respectivamente. En todo caso, a suspensión temporal ou interrupción afectará unicamente o servizo en que se producise a fraude ou mora no pagamento.

b) Polos danos producidos na rede debido á conexión polo abonado de equipos terminais que non avaliasen a conformidade, de acordo coa normativa vixente.

c) Incumplimento do código de conduta por parte dun usuario que preste servizos de tarificación adicional, cando a titularidade do contrato de abono corresponda a este último.

3. A indemnización prevista neste artigo enténdese sen prexuízo da responsabilidade por danos que se produzan aos usuarios finais, que se exixirá conforme o previsto no artigo 18.

Artigo 16. Dereito a compensación pola interrupción temporal do servizo de acceso á internet.

1. Cando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupcións temporais do servizo de acceso á internet, o operador deberá compensar o abonado coa devolución do importe da cota de abono e outras cotas fixas, rateadas polo tempo que durase a interrupción. Para estes efectos, o operador estará obrigado a indemnizar automaticamente o abonado, na factura correspondente ao período inmediato ao considerado, cando a interrupción do servizo se producise de xeito continuo ou discontinuo, e sexa superior a seis horas en horario de 8 a 22. Na factura correspondente farase constar a data, a duración e o cálculo da contía da compensación que corresponde ao abonado.

O contrato de abono do servizo de acceso á internet deberá recoller os termos e condicións en que se dará cumprimento a esta obriga.

2. Non será de aplicación o disposto no número anterior cando a interrupción temporal estea motivada por algunha das causas seguintes:

a) Incumplimento grave polos abonados das condicións contractuais.

b) Danos producidos na rede debido á conexión polo abonado de equipos terminais que non avaliasen a conformidade, de acordo coa normativa vixente.

3. Para os efectos do dereito a indemnización ou compensación pola interrupción do servizo de acceso á internet, e para a determinación da súa contía, cando un operador inclúa na súa oferta a posibilidade de contratar conxuntamente servizos de telefonía e outros servizos como o de acceso á internet, poderá indicar na súa oferta a parte do prezo que corresponde a cada servizo. De non facelo, considerarase que o prezo de cada un é o proporcional ao da súa contratación por separado. De o operador non comercializar os servizos por separado, considerarase que o prezo correspondente ao servizo de acceso á internet é do 50 por cento do prezo total.

4. A compensación prevista neste artigo enténdese sen prexuízo da responsabilidade por danos que se produzan aos usuarios finais, que se exixirá conforme o previsto no artigo 18.

Artigo 17. Determinación dos usuarios afectados por unha interrupción do servizo telefónico móbil ou de acceso á internet móbil.

Entenderase que unha interrupción do servizo nunha zona afecta un abonado cando se dea algunha das seguintes circunstancias:

a) O operador coñece a través dos seus sistemas de información que o dito abonado se encontraba na zona afectada no momento da interrupción.

b) A interrupción afecta a área onde se encontra o domicilio que figura no contrato e o operador, a través dos seus sistemas de información, non pode situalo noutra zona durante o período da interrupción.

c) O abonado comunica ao operador, mediante declaración responsable, no prazo de 10 días contados a partir do restablecemento do servizo, que estivo na zona afectada pola interrupción no momento de se producir e a dita afirmación non resulta contradictoria coa obtida dos sistemas de información do operador, circunstancia esta última que será debidamente comunicada polo operador ao abonado.

En todo caso, a información a que fan referencia os supostos anteriores non poderá implicar o tratamento de datos de localización.

Artigo 18. Responsabilidade por danos.

1. Os operadores responderán polos danos causados aos usuarios finais conforme o previsto na lexislación civil ou mercantil e, de ser o caso, no texto refundido da Lei xeral para a defensa dos consumidores e usuarios e outras leis complementarias, aprobado polo Real decreto legislativo 1/2007, do 16 de novembro.

2. A responsabilidade prevista neste artigo é distinta e independente da prevista nos artigos precedentes.

Artigo 19. Suspensión temporal por non-pagamento do servizo telefónico desde unha localización fixa.

1. O atraso no pagamento total ou parcial polo abonado durante un período superior a un mes desde a presentación a este do documento de cargo correspondente á facturación do servizo telefónico dispoñible ao público desde unha localización fixa poderá dar lugar, avisando previamente o abonado, á súa suspensión temporal. A falta de pagamento do cargo polos servizos de acceso á internet ou de servizos de tarifas superiores, en especial do servizo de tarificación adicional, só dará lugar á suspensión de tales servizos.

En caso de reclamación, corresponderá ao operador probar que realizou o aviso previo á suspensión a que se refire o parágrafo anterior.

2. No suposto de suspensión temporal do servizo telefónico por falta de pagamento, este deberá ser mantido para todas as chamadas entrantes, excepto as de cobro revertido, e as chamadas saíntes de urxencias.

3. O abonado ten dereito a solicitar e obter gratuitamente do operador do servizo a suspensión temporal deste por un período determinado, que non será menor dun mes nin

superior a tres meses. O período non poderá exceder, en ningún caso, os 90 días por ano natural. En caso de suspensión, deducirase da cota de abono a metade do importe proporcional correspondente ao tempo a que afecte.

Artigo 20. *Interrupción definitiva por non-pagamento do servizo telefónico desde unha localización fixa.*

1. O atraso no pagamento do servizo telefónico dispoñible ao público desde unha localización fixa por un período superior a tres meses ou a suspensión temporal, en dúas ocasións, do contrato por mora no pagamento dos servizos correspondentes dará dereito ao operador, avisando previamente o abonado, á interrupción definitiva do servizo e á correspondente resolución do contrato. A falta de pagamento do cargo polos servizos de acceso á internet ou de servizos de tarifas superiores, en especial do servizo de tarificación adicional, só dará lugar á interrupción de tales servizos

2. As condicións en que pode efectuarse a suspensión ou interrupción do servizo nos supostos previstos tanto neste artigo como no anterior serán fixados por orde ministerial. Na mesma orde regularase o procedemento que se seguirá para a suspensión ou interrupción.

CAPÍTULO VI

Dereito á facturación detallada, á desconexión de determinados servizos e a elixir o medio de pagamento dos servizos entre os comunmente utilizados no tráfico comercial

Artigo 21. *Facturación dos servizos de comunicacións electrónicas.*

Os usuarios finais terán dereito a que os operadores lles presenten facturas polos cargos en que incorresen. As facturas deben conter de forma obrigatoria e debidamente diferenciados os conceptos de prezos que se tarifican polos servizos que se prestan. Os abonados a modalidades prepago terán dereito a obter unha información equivalente.

Os usuarios finais do servizo telefónico terán dereito a obter facturación detallada, co detalle que se establece no artigo seguinte, sen prexuízo do dereito dos abonados a non recibir facturas desagregadas, a que se refire o artigo 66 do Regulamento aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril.

Artigo 22. *Facturación detallada do servizo telefónico.*

1. De acordo co establecido no artigo anterior, os usuarios finais terán dereito a que os operadores do servizo telefónico dispoñible ao público lles presenten facturas polos cargos en que incorresen, diferenciando debidamente os conceptos de prezos que se tarifican polos servizos que se prestan, e incluso, logo de solicitude, a que lles presenten facturas independentes para os servizos de tarificación adicional.

2. Así mesmo, os usuarios finais do servizo telefónico dispoñible ao público terán dereito a obter facturación detallada, sen prexuízo do dereito dos abonados a non recibir facturas desagregadas, co nivel básico de detalle definido como o que inclúe a identificación separada dos seguintes elementos:

- a) O período de facturación.
- b) A cota mensual fixa.
- c) Outros cargos mensuais fixos.
- d) Calquera cota fixa non recorrente.
- e) Detalle de todas as comunicacións facturadas, excluídas as comunicacións encadradas en grupos tarifarios de baixo prezo, tales como as metropolitanas, as de tarifa

en horario normal inferior ao equivalente de 3 céntimos de euro por minuto ou ás de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos de euro por comunicación. Este detalle debe incluír: o número chamado, a data e hora da chamada, a duración da chamada, a tarifa aplicada e o custo total da chamada. As chamadas que teñan carácter gratuíto para o abonado que efectúa a chamada non figurarán na factura detallada do dito abonado.

f) Datos agregados por grupos tarifarios diferenciados, tales como: metropolitanas, nacionais, internacionais, a móbiles e tarificación adicional, que inclúan o número de chamadas efectuadas, o número total de minutos e o custo total de cada grupo.

g) Base imposable.

h) Total IVE ou imposto equivalente que lle sexa de aplicación.

i) Importe total da factura, impostos incluídos.

Os abonados a modalidades prepago terán dereito a ter acceso a unha información equivalente, a través dos medios que se especifiquen nas correspondentes condicións xerais.

3. De acordo co establecido no artigo 35.2.e) do Regulamento aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril, o nivel básico de detalle das facturas do servizo telefónico dispoñible ao público será ofrecido de forma gratuíta polo operador que o preste como obriga de servizo universal.

Nos demais casos, cando os operadores non ofrezan con carácter gratuíto o dito nivel básico de detalle, e tamén en relación coa información sobre os consumos realizados para os abonados de prepago, ou para desagregamentos máis detallados que os indicados no número anterior, os operadores deberán especificar o seu prezo dentro das condicións de prestación do servizo. Non obstante, cando unha factura ou unha conta prepago sexa obxecto de reclamación, de acordo co procedemento establecido no artigo 27 deste real decreto, o operador deberá facilitar gratuitamente, logo de solicitude do abonado, o nivel básico de detalle da factura ou conta reclamada.

4. O detalle establecido neste artigo enténdese sen prexuízo dos establecidos nos puntos oitavo e décimo primeiro da Orde PRE/361/2002, do 14 de febreiro, de desenvolvemento, no relativo aos dereitos dos usuarios e aos servizos de tarificación adicional, do título IV do Real decreto 1736/1998, do 31 de xullo, polo que se aproba o Regulamento polo que se desenvolve o título III da Lei xeral de telecomunicacións.

Artigo 23. Integración doutros cargos na factura dos servizos de comunicacións electrónicas.

1. No suposto de que na factura dun servizo de comunicacións electrónicas se inclúan importes correspondentes a servizos que non teñen tal natureza, será obrigatorio que se efectúe o desagregamento, de maneira que poida identificarse o importe correspondente ao servizo ou servizos de comunicacións electrónicas.

O usuario final que pague a parte da factura que corresponda, segundo o desagregamento establecido no parágrafo anterior, ao servizo de comunicacións electrónicas non poderá ser suspendido nel, sen prexuízo da débeda que poida subsistir polo importe non pagado noutros conceptos. Para estes efectos, en caso de desconformidade coa factura, o abonado terá dereito, logo de petición, á obtención de facturas independentes para cada servizo.

O incumprimento do disposto no parágrafo primeiro deste artigo facultará o usuario final a considerar que a totalidade da factura se libra por servizos que non teñen a consideración de comunicacións electrónicas, polo que o seu non-pagamento non poderá comportar a súa suspensión.

2. Os usuarios finais terán dereito a obter, por solicitude súa, facturas independentes para os servizos de tarificación adicional e outros servizos de tarifas superiores e ás garantías sobre estes servizos que se establezan por orde ministerial.

3. Os abonados a modalidades prepago terán dereito á información detallada e ás garantías establecidas neste artigo.

Artigo 24. Dereito de desconexión de determinados servizos.

1. Os operadores que presten o servizo telefónico dispoñible ao público deberanlles garantir aos seus abonados o dereito á desconexión de determinados servizos, entre os cales se incluírá, cando menos, o de chamadas internacionais e a servizos de tarificación adicional.

2. Os operadores que presten o servizo telefónico dispoñible ao público regularán nos seus correspondentes contratos de abono a forma de exercicio do dereito de desconexión. Para estes efectos, o abonado comunicará ao operador a súa intención de desconectarse de determinados servizos, para o cal deberá admitirse, en todo caso, a petición escrita, e as realizadas por vía telefónica ou telemática. O operador deberá proceder á dita desconexión, como máximo, no prazo de 10 días desde a recepción da comunicación do abonado. No caso de que a dita desconexión non se producira tras eses 10 días, por causas non imputables ao abonado, serán de cargo do operador os custos derivados do servizo cuxa desconexión se solicita.

3. As facturas ou documentos de cargo que emitan os operadores que presten o servizo telefónico dispoñible ao público para o cobramento dos servizos prestados deberán reflectir, cando menos semestralmente e de maneira adecuada para ser percibido claramente polo abonado, o dereito de desconexión establecido neste artigo. Os termos e a periodicidade en que tal obriga deberá ser levada a cabo poderán ser concretados mediante resolución da Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información, co informe previo do Instituto Nacional do Consumo e, no caso dos servizos de tarificación adicional, da Comisión de supervisión de servizos de tarificación adicional.

4. De acordo co establecido no artigo 35.2.c) do Regulamento aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril, a desconexión dos servizos previstos no número 1 será ofrecida de forma gratuíta polo operador que a preste como obriga de servizo universal.

Artigo 25. Medios de pagamento.

Os abonados terán dereito á elección do medio de pagamento entre os comunmente utilizados no tráfico comercial. O contrato suscrito entre o operador e o usuario final deberá reflectir este dereito.

CAPÍTULO VII

Dereito a unha atención eficaz polo operador

Artigo 26. Servizo de atención ao cliente dos operadores.

1. Os operadores deberán dispor dun departamento ou servizo especializado de atención ao cliente, que teña por obxecto atender e resolver as queixas e reclamacións e calquera incidencia contractual que formulen os seus clientes. Os titulares do departamento ou servizo de atención ao cliente serán os encargados de relacionarse, de ser o caso, co servizo administrativo de solución de controversias a que se refire o artigo 27 e ao cal remitirán a información que lles sexa requirida, con indicación do número de referencia asignado á correspondente reclamación.

Non obstante o disposto no parágrafo anterior, mediante orde ministerial poderase establecer, en función do número de traballadores do operador ou do seu volume de negocio, a exención da obriga de dispor do departamento ou servizo especializado a que o citado parágrafo se refire, sen prexuízo do cumprimento do resto de requisitos establecidos no artigo 8.1.l).

2. O servizo de atención ao cliente do operador, de carácter gratuíta, deberá prestarse de maneira tal que o usuario final teña constancia das reclamacións, queixas e, en xeral, de todas as xestións con incidencia contractual que realice o abonado. Para tales efectos, o operador estará obrigado a comunicar ao abonado o número de referencia das

reclamacións, queixas, peticións ou xestións. O operador deberá admitir en todo caso a vía telefónica para a presentación de reclamacións.

Se o medio habilitado polo operador para a atención de reclamacións, incidencias ou xestións con incidencia contractual é telefónico, este estará obrigado a informar o consumidor do seu dereito a solicitar un documento que acredite a presentación e contido da reclamación, incidencia ou xestión mediante calquera soporte que permita tal acreditación.

3. En caso de contratación telefónica ou electrónica, se o usuario final se acolle a unha oferta que prevea a aplicación de condicións distintas ás condicións xerais publicadas conforme o artigo 12.1, o operador deberá enviarlle, no prazo de 15 días desde que se produza a contratación, un documento en que se expresen os termos e condicións da oferta, con indicación expresa do seu prazo de duración.

4. O servizo de atención ao cliente será accesible aos usuarios con discapacidade, segundo o establecido no artigo 3 do Regulamento sobre as condicións básicas para o acceso das persoas con discapacidade ás tecnoloxías, produtos e servizos relacionados coa sociedade da información e medios de comunicación social, aprobado polo Real decreto 1494/2007, do 12 de novembro, conforme os prazos e condicións establecidos nel.

5. As obrigas que para os operadores se establecen nos números anteriores enténdense sen prexuízo do disposto na lexislación estatal e autonómica sobre protección xeral de consumidores e usuarios.

CAPÍTULO VIII

Dereito a vías rápidas e eficaces para reclamar

Artigo 27. *Controversias entre operadores e usuarios finais.*

1. Sen prexuízo dos procedementos de mediación ou resolución de controversias que, de ser o caso, establecesen os órganos competentes en materia de consumo das comunidades autónomas, os abonados poderán dirixir a súa reclamación á Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información.

2. O procedemento de resolución de controversias ante a Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información, así como o seu ámbito de aplicación e requisitos, regularase mediante orde do ministro de Industria, Turismo e Comercio. O prazo para resolver e notificar a resolución será de seis meses.

3. O Ministerio de Industria, Turismo e Comercio poderá autorizar a ampliación dos prazos para a suspensión ou a interrupción do servizo, por solicitude previa de calquera abonado que iniciase o procedemento de resolución de conflitos a que se refire o número anterior.

CAPÍTULO IX

Dereito a prestacións especiais para persoas con discapacidade e de renda baixa

Artigo 28. *Medidas para garantir a accesibilidade ao servizo polas persoas con discapacidade.*

1. De acordo co disposto no artigo 22.1.d) da Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións, os operadores designados para a prestación do servizo universal deberán garantir que os usuarios finais con discapacidade teñan acceso ao servizo telefónico dispoñible ao público desde unha localización fixa en condicións equiparables ás que se ofrecen ao resto de usuarios finais.

Dentro do colectivo das persoas con discapacidade, consideraranse incluídas as persoas invidentes ou con graves dificultades visuais, as persoas xordas ou con graves dificultades auditivas, as mudas ou con graves dificultades para a fala, as discapacitadas físicas e, en xeral, calquera outra con discapacidade física que lle impida manifestamente o acceso normal ao servizo telefónico fixo ou lle exixa un uso máis oneroso deste.

Para os efectos do disposto no número anterior, o operador designado garantirá a existencia dunha oferta suficiente e tecnoloxicamente actualizada de terminais especiais, adaptados aos diferentes tipos de discapacidades, tales como teléfonos de texto, videoteléfonos ou teléfonos con amplificación para persoas con discapacidade auditiva, ou solucións para que as persoas con discapacidade visual poidan acceder aos contidos das pantallas dos terminais, e realizará unha difusión suficiente daquela.

O operador designado presentará, para a súa aprobación polo Ministerio de Industria, Turismo e Comercio, plans de adaptación dos teléfonos públicos de pagamento para facilitar a súa accesibilidade polos usuarios con discapacidade e, en particular, polos usuarios cegos, en cadeira de rodas ou de estatura baixa.

O operador designado para a prestación do servizo universal deberá ofrecer acceso ás guías telefónicas a través da internet, en formato accesible para usuarios con discapacidade, nas condicións e prazos de accesibilidade establecidos para as páxinas da internet das administracións públicas no regulamento sobre as condicións básicas para o acceso das persoas con discapacidade ás tecnoloxías, produtos e servizos relacionados coa sociedade da información e medios de comunicación social.

As obrigas establecidas neste punto levaranse a cabo nas condicións establecidas no capítulo II do título III do Regulamento aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril.

2. Os operadores deberán facilitar aos abonados con discapacidade visual que o soliciten, en condicións e formatos accesibles, os contratos, facturas e demais información subministrada a todos os abonados en cumprimento do disposto na Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións, e a súa normativa de desenvolvemento en materia de dereitos dos usuarios. Cando a información ou comunicación se realice a través da internet, será de aplicación o disposto no regulamento aprobado polo Real decreto 1494/2007, do 12 de novembro, para as páxinas das administracións públicas ou con financiamento público. O disposto neste parágrafo levarase a cabo nos termos establecidos no citado real decreto.

Artigo 29. *Garantía do carácter accesible do servizo universal.*

O operador designado para a prestación do servizo universal deberá ofrecer aos seus abonados, nas condicións establecidas no capítulo II do título III do regulamento aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril, programas de prezos de acceso e uso dos servizos incluídos no servizo universal que permitan o máximo control do gasto por parte do usuario final e, en particular, os seguintes:

a) Abono social. Este plan de prezos estará destinado a xubilados e pensionistas cuxa renda familiar non exceda o indicador que determine, en cada momento, a Comisión Delegada do Goberno para Asuntos Económicos, e consistirá na aplicación dunha bonificación no importe da cota de alta e na cota fixa de carácter periódico.

b) Usuarios invidentes ou con grave discapacidade visual. Este plan consistirá na aplicación dunha determinada franquía nas chamadas ao servizo de consulta telefónica sobre números de abonado e no establecemento das condicións para a recepción gratuíta das facturas e da publicidade de información subministrada aos demais abonados de telefonía fixa sobre as condicións de prestación dos servizos, en sistema Braille ou en letras ou caracteres ampliados, sen menoscabo da oferta que desta información se poida realizar noutros sistemas ou formatos alternativos.

c) Usuarios xordos ou con graves dificultades auditivas. Este plan especial de prezos aplicarase ás chamadas realizadas desde calquera punto do territorio nacional que teñan

como orixe ou destino un terminal de telefonía de texto, e que se establezan a través do centro de servizos de intermediación para teléfonos de texto.

CAPÍTULO X

Protección na utilización de servizos de tarificación adicional

Artigo 30. *Servizos de tarificación adicional.*

1. Para os efectos deste real decreto, terán a consideración de servizos de tarificación adicional os que fosen declarados como tales por resolución da Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información, en razón da existencia dunha facturación superior ao custo do servizo de comunicacións electrónicas e en interese dunha especial protección dos dereitos dos usuarios.

2. Mediante orde do ministro da Presidencia, por proposta dos ministros de Industria, Turismo e Comercio e de Sanidade e Política Social, regularase a prestación dos servizos de tarificación adicional, a súa suxeición a un código de conduta, así como a composición e funcionamento da Comisión de supervisión dos servizos de tarificación adicional.

3. A prestación de servizos aos que acceda a través da marcación de números telefónicos, e cuxos cargos figuren na mesma factura que os correspondentes a estas, só poderá realizarse a través de códigos numéricos que fosen atribuídos para a prestación de servizos de tarificación adicional.

CAPÍTULO XI

Dereito á protección dos datos persoais

Artigo 31. *Dereitos en materia de protección de datos.*

En relación cos datos persoais, os usuarios finais serán titulares dos seguintes dereitos:

- a) Protección de datos persoais sobre o tráfico.
- b) Protección de datos na facturación desagregada.
- c) Protección de datos na elaboración de guías telefónicas e doutros servizos de telecomunicacións.
- d) Protección de datos na prestación de servizos de consulta sobre números de teléfono.
- e) Protección fronte a chamadas non solicitadas con fins comerciais.
- f) Protección fronte á utilización de datos de localización.
- g) Protección de datos persoais na prestación de servizos avanzados de telefonía.

A protección de datos persoais nos servizos de comunicacións electrónicas rexerese pola Lei 32/2003, do 3 de novembro, xeral de telecomunicacións, polo título V do Regulamento aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril, e, no non previsto polas ditas normas, polo disposto na lexislación vixente sobre protección de datos de carácter persoal.

CAPÍTULO XII

Obrigas dos usuarios finais

Artigo 32. *Obrigas dos usuarios finais.*

Os usuarios finais de servizos de comunicacións electrónicas, nas súas relacións cos operadores, deberán cumprir as seguintes obrigas:

a) Contraprestación económica pola subministración do servizo e cumprimento do resto de condicións contractuais.

O usuario final terá a obriga de entregar ao operador a contraprestación económica pactada no contrato cando recibise a prestación nos termos previstos nel. A ausencia de tal contraprestación comportará as consecuencias previstas no propio contrato, sen prexuízo das condicións e requisitos establecidos nos artigos 19 e 20 deste real decreto.

Os usuarios finais estarán así mesmo obrigados ao cumprimento do resto de condicións que figuren validamente nos contratos que formalicen cos operadores.

b) Uso do servizo para os fins previstos no contrato.

Para ser titulares dos dereitos recoñecidos aos usuarios finais neste regulamento será precisa a utilización do servizo de comunicacións electrónicas cos fins establecidos no contrato. En particular, os usuarios que actúen como revendedores do servizo non serán titulares dos dereitos recoñecidos neste regulamento, sen prexuízo dos que lle poidan corresponder en virtude do contrato e do resto de normativa aplicable.

c) Utilización de aparellos autorizados.

Os usuarios finais deberán utilizar equipos e aparellos cuxa conformidade fose avaliada segundo a normativa vixente sobre avaliación da conformidade de aparellos de telecomunicacións.

d) Configuración de equipos e mantemento da rede máis alá do punto de terminación de rede.

Para unha correcta recepción do servizo de comunicacións electrónicas, será responsabilidade do abonado a correcta configuración dos equipos e aparellos, así como o mantemento dos elementos de rede que, por situarse nun lugar posterior ao punto de terminación de rede, correspondan ao usuario final, salvo que se previse outra cousa no contrato.

e) Subministración de datos persoais exixidos pola lexislación vixente.

Os usuarios finais deberán subministrar ao operador os datos persoais precisos para efectos da obriga de identificación na contratación de servizos de telefonía móbil prepagamento establecidos na Lei 25/2007, do 18 de outubro, de conservación de datos relativos ás comunicacións electrónicas e ás redes públicas de comunicacións.

Disposición transitoria primeira. *Vixencia de normas.*

Continuarán vixentes ata que, en cumprimento do disposto neste real decreto, sexan substituídas por outras, as seguintes normas:

a) A Orde PRE/361/2002, do 14 de febreiro, de desenvolvemento, no relativo aos dereitos dos usuarios e aos servizos de tarificación adicional, do título IV do Real decreto 1736/1998, do 31 de xullo, polo que se aproba o Regulamento polo que se desenvolve o título III da Lei xeral de telecomunicacións.

b) A Orde ITC/912/2006, do 29 de marzo, pola que se regulan as condicións relativas á calidade de servizo na prestación dos servizos de comunicacións electrónicas

c) A Orde ITC/1030/2007, do 12 de abril, pola que se regula o procedemento de resolución das reclamacións por controversias entre usuarios finais e operadores de servizos de comunicacións electrónicas e a atención ao cliente polos operadores.

d) A Orde ITC/308/2008, do 31 de xaneiro, pola que se ditan instrucións sobre a utilización de recursos públicos de numeración para a prestación de servizos de mensaxes curtas de texto e mensaxes multimedia.

Disposición transitoria segunda. *Especificacións da portabilidade.*

A Comisión do Mercado das Telecomunicacións levará a cabo as modificacións necesarias nas especificacións reguladoras dos procesos de conservación do número para a aplicación do prazo previsto no artigo 44.3 do Regulamento aprobado polo Real decreto 2296/2004, do 10 de decembro, na súa redacción dada por este real decreto. Unha vez aprobadas, e nos termos previstos nelas, será exixible o cumprimento do dito prazo.

Disposición transitoria terceira. *Códigos para a prestación de servizos de tarificación adicional.*

O disposto no número 3 do artigo 30 só será exixible a partir da entrada en vigor da orde ministerial que se aprobe en cumprimento do número 2 do dito artigo.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

1. Queda derogado o título VI do Regulamento sobre as condicións para a prestación de servizos de comunicacións electrónicas, o servizo universal e a protección dos usuarios, aprobado polo Real decreto 424/2005, do 15 de abril.

2. Así mesmo, quedan derogadas cantas disposicións de igual ou menor rango se opoñan ao establecido neste real decreto.

Disposición derradeira primeira. *Modificación do Regulamento sobre mercados de comunicacións electrónicas, acceso ás redes e numeración, aprobado polo Real decreto 2296/2004, do 10 de decembro.*

O primeiro parágrafo do número 3 do artigo 44 do Regulamento sobre mercados de comunicacións electrónicas, acceso ás redes e numeración, aprobado polo Real decreto 2296/2004, do 10 de decembro, queda redactado da seguinte maneira:

«3. A conservación do número efectuarase no prazo de 2 días hábiles contados desde o seguinte ao da recepción da solicitude de baixa con conservación de número. Non obstante o anterior, a implementación técnica da portabilidade deberá ser suficientemente flexible para poder acomodar futuras reducións dos prazos de execución efectiva da portabilidade, de conformidade coa lexislación vixente, co obxectivo de chegar a realizala en 24 horas.»

Disposición derradeira segunda. *Título competencial.*

Este real decreto dítase ao abeiro do disposto no artigo 149.1.21.^a da Constitución, que atribúe ao Estado a competencia exclusiva en materia de telecomunicacións.

Disposición derradeira terceira. *Incorporación de dereito da Unión Europea.*

Mediante este real decreto incorpórase ao dereito español a Directiva 2002/22/CE, do Parlamento Europeo e do Consello do 7 de marzo de 2002, relativa ao servizo universal e os dereitos dos usuarios en relación coas redes e os servizos de comunicacións electrónicas.

Disposición derradeira cuarta. *Facultades de desenvolvemento.*

Autorízase o ministro de Industria, Turismo e Comercio para ditar as disposicións necesarias para o desenvolvemento e aplicación deste real decreto.

Disposición derradeira quinta. *Entrada en vigor.*

Este real decreto entrará en vigor aos tres meses da súa publicación no «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid o 22 de maio de 2009.

JUAN CARLOS R.

A vicepresidenta primeira do Goberno e ministra da Presidencia,

MARÍA TERESA FERNÁNDEZ DE LA VEGA SANZ