

# DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN

Los derechos que a continuación incluimos, los hemos contemplado, en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas en lo que concierne al servicio universal, del que se derivan las obligaciones ya mencionadas en la presentación de esta Guía. Es importante recordar que el servicio universal viene delimitado, en la normativa reguladora, como el cómputo de «servicios cuya prestación se garantiza para todos los usuarios finales con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible» (art.22.1 de la Ley 32/2003, de 3 de Noviembre)<sup>1</sup>.

Estos derechos vienen definidos básicamente en la Ley 32/2003, de 3 de Noviembre, General de Telecomunicaciones y en el Real Decreto 424/2005, de 15 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

No obstante ello, hemos creído de interés incluir también otros derechos que nos parecían importantes, derivados de otras normas que guardan conexión con el ámbito que nos ocupa. Tal es el caso, por ejemplo, de la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, ya

<sup>1</sup> El art. 23 del Real Decreto 424/2005, de 15 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, establece pormenorizadamente cuáles son las obligaciones de servicio y de carácter público. Estas obligaciones de servicio universal en la actualidad sólo son exigibles al operador dominante (Telefónica).

que cada vez es más frecuente la contratación -con toda la problemática que conlleva- de estos servicios, o de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, por la importante tutela que pueden ofrecer los contenidos normativos de su articulado en un sector en el que existen importantes riesgos para la ciudadanía a la hora de preservar, ante posibles abusos, su intimidad. Al mismo tiempo, hemos creído oportuno incluir unas referencias a la denominada Infraestructura Común de Telecomunicaciones (ICT) y a la Televisión Digital Terrestre (TDT) por la trascendencia que, a muy corto plazo, va a tener en nuestra vida y quehaceres diarios.

En fin, se han tenido en cuenta otras normas relativas a cuestiones que pueden afectar a los derechos de los usuarios de las TIC y que, de una u otra forma, hemos integrado en esta guía. Todas ellas aparecen referenciadas en el índice normativo de esta publicación.

## 2.1 Derechos derivados de las obligaciones de servicio universal.

*Derecho de conexión: toda la ciudadanía tiene derecho a poseer una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija.*

El operador que debe facilitar, actualmente, esa conexión es Telefónica y debe atender esa solicitud en el plazo máximo de 60 días naturales, tanto cuando se trate de una primera instalación<sup>2</sup>, como de un traslado de línea. La conexión debe ofrecer al usuario final la posibilidad de efectuar y recibir llamadas telefónicas y permitir comunicaciones de fax y datos a velocidad suficiente para acceder, de forma funcional, a Internet. El ejercicio de este derecho supone una obligación para la operadora, hasta el punto de que si no es atendido aquel en el plazo de 60 días genera un

<sup>2</sup> Salvo que medien casos de fuerza mayor u otros imputables al solicitante.



derecho a obtener una compensación económica consistente en la exención del pago de cuotas mensuales equivalentes al número de meses o fracción de ellos en que se haya superado este plazo (art. 29 R.D. 424/2005).

Además, la Ley 56/2007, de 28 de Diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información prevé que antes del 31 de Diciembre de 2008 se debe garantizar una cobertura de servicio universal de conexión a banda ancha para toda la ciudadanía, cualquiera que sea la tecnología utilizada en cada caso y de su ubicación geográfica<sup>3</sup>.

*Derecho de los abonados al servicio telefónico disponible al público de obtener una guía general impresa de número de abonados que se actualizará, como mínimo, una vez al año (art. 30.1 R.D. 424/2005).*

Además, todos los abonados al servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a figurar en la mencionada guía general, sin perjuicio del respeto a las normas que regulen la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad (art. 30.1 R.D. 424/2005).

<sup>3</sup> Disposición Adicional Segunda de la Ley 56/2007, de 28 de Diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, publicada en el BOE núm. 312, de 29 de Diciembre de 2007 (en adelante, LMISI). El tenor literal de la misma es «Extensión de servicios de acceso a banda ancha. El Gobierno, en colaboración con las Comunidades Autónomas, impulsará la extensión de la banda ancha con el fin de conseguir, antes del 31 de diciembre de 2008, una cobertura de servicio universal de conexión a banda ancha, para todos los ciudadanos, independientemente del tipo de tecnología utilizada en cada caso y de su ubicación geográfica. El Gobierno analizará de manera continua y permanente las diferentes opciones tecnológicas y las condiciones de provisión de servicios de acceso a Internet de banda ancha para el conjunto de ciudadanos y empresas en España. En particular, se colaborará con los diferentes sectores relevantes interesados, a fin de que asesoren al Gobierno en la elaboración de un informe anual sobre la situación del uso de los servicios de acceso a Internet de banda ancha en España. Este informe será de carácter público y podrá elaborar recomendaciones para acelerar el despliegue de los citados servicios».

*Derecho de los usuarios a que exista una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago en todo el territorio nacional (art. 27.1 R.D. 424/2005)<sup>4</sup>.*

*Derecho de las personas con discapacidad a que, como usuarios finales, tengan acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de los usuarios finales (art. 27.2.d R.D. 424/2005).*

Asimismo, estas personas tienen derecho a que el operador designado ofrezca acceso a las guías telefónicas a través de Internet, en formato accesible para usuarios con discapacidad. Además, el operador está obligado a realizar planes de adaptación de los teléfonos públicos de pago para facilitar su accesibilidad por los usuarios con discapacidad (Disposición Adicional Primera del R.D. 1494/2007)<sup>5</sup>.

*Derecho de las personas con necesidades sociales especiales a disponer de opciones o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial y que les permitan tener acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija o hacer uso de éste (art. 27.2.e R.D. 424/2005).*

*Derecho a que, cuando proceda, se apliquen opciones tarifarias especiales o limitaciones de precios, tarifas comunes, equiparaciones por zonas u otros regímenes similares, de acuerdo con condiciones transparentes, públicas y no discriminatorias.*

<sup>4</sup> El art. 32 del Real Decreto 424/2005 fija la ratio de lo que se considera “oferta suficiente”.

<sup>5</sup> Real Decreto 1494/2007, de 12 de Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, publicado en el BOE núm. 279, de 21 de Noviembre de 2007.



## 2. 2. Derechos de los usuarios no comprendidos en el concepto de servicio universal.

### 2. 2. 1. Contratación

*Derecho a celebrar contratos con los operadores que faciliten la conexión o el acceso a la red de telefonía pública (art. 105 R.D. 424/2005), cuyo contenido se ha de ajustar, en todo caso, a las exigencias establecidas en el mencionado precepto.*

Es importante resaltar que a estos contratos les es de aplicación la normativa general sobre protección de consumidores y usuarios. Supone, en definitiva, el derecho a elegir el operador que tenga cobertura directa en la zona, con él que se desea formalizar el contrato de prestación de servicio.

*Derecho a que los contratos que se celebren entre los consumidores y los operadores respeten el contenido mínimo que fija el Reglamento de Telecomunicaciones (art. 105 R.D. 424/2005).*

Además, los operadores tienen la obligación de comunicar sus contratos, antes de que entre en vigor, a una serie de órganos oficiales tuteladores de los derechos y obligaciones a los efectos procedentes y, en todo caso, como garantía para los usuarios de las TIC (art. 109.1 R.D. 424/2005). Los contratos tipo relativos al cumplimiento de obligaciones de servicio público (básicamente el de acceso al servicio público fijo de Telefónica, como prestador del servicio universal) son preceptivamente aprobados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI, dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) (art. 108 R.D. 424/2005).

*Derecho del abonado a ser informado de las modificaciones de las condiciones contractuales.*

Esta información se ha de facilitar con una antelación mínima de un mes y, asimismo, implica ser informado del derecho que le ampara a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones (art. 107 R.D. 424/2005).

*Derecho de los consumidores que se adhieran a las modalidades de prepago, a que se haga constar el contenido mínimo de los contratos para el acceso a la red de telefonía pública en las condiciones generales y particulares que les sean de aplicación.*

Se trata de garantizar un contenido mínimo similar en los contratos, cualquiera que sea la naturaleza de la modalidad elegida (art. 105.2 R.D. 424/2005, al que hemos hecho referencia).

*Derecho a disponer del contrato en el que figuren las condiciones que se le aplican, aunque se haya dado de alta con el operador telefónicamente.*

Si este contrato no lo recibe el abonado, puede solicitarlo a través del departamento o servicio de atención al cliente del operador (O.M. ITC 1030/2007, Anexo, en relación con el art. 105 R.D. 424/2005).

*Derecho del abonado a darse de baja en el servicio.*

El contrato podrá extinguirse, además de por las causas generales, por la voluntad del abonado. Si éste desea darse de baja, lo comunicará al prestador del servicio con una antelación mínima de quince días naturales al momento en que desea que surta efectos esa baja (art. 105.2.j R.D. 424/2005).



El usuario podrá ejercer este derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró. Las cláusulas que impongan formalidades distintas para el alta y la baja tendrán la consideración de abusivas (art. 1.6 de la Ley 44/2006, de 29 de Diciembre, de Mejora de la Protección de Consumidores y Usuarios, en adelante LMPCYU).

La normativa de protección de los consumidores y usuarios prohíbe expresamente que se impongan «cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades de servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubiesen fijado contractualmente o la fijación de indemnización que no se correspondan por los daños efectivamente causados» (art. 4 LMPCYU).

No obstante ello, la solicitud de baja conlleva que se produzcan los efectos previstos en el contrato con tal motivo, **debiéndose estar atentos a la pérdida de ventajas o determinadas ofertas que, en su caso, estuvieran vinculadas contractualmente a que la permanencia** de la relación de servicios con el operador se mantuviera durante un determinado plazo de tiempo.

*Derecho del usuario a exigir al operador que garantice la constancia del contenido de su solicitud de baja en el servicio (art. 105.4 R.D. 424/2005).*

Aunque el abonado pueda exigir, si lo solicita, la baja mediante una llamada telefónica y que se le dé un número de referencia, es aconsejable que, además, envíe un escrito por un medio que permita dejar constancia de la solicitud de baja del operador: fax, burofax o por correo postal con acuse de recibo.

| *Derecho a que los operadores no den de alta a los usuarios sin su consentimiento (slamming).*

Cuando un usuario detecte que se le ha dado de alta sin su consentimiento, puede presentar una reclamación siendo por cuenta del operador la carga de la prueba para demostrar que es el usuario quien se ha dado de alta.

Si no puede demostrarlo, el operador debe anular todas las facturas que haya emitido y, además, devolver el dinero que el usuario, en su caso, le hubiera abonado. Asimismo, *deberá asumir el operador todos los gastos que el usuario deba abonar para volver a su operador de origen*<sup>6</sup>.

## **2. 2. 2. Derecho de transparencia en las relaciones entre operadores y usuarios de las TIC.**

*Derecho a obtener información del contenido mínimo de los contratos en la página web, en el teléfono de atención al público y por escrito sin coste adicional alguno, si lo solicita el consumidor, ya sea persona física u otro usuario final (art. 109.2 R.D. 424/2005).*

| *Derecho a que se le facilite el nombre o razón social y el domicilio de la sede o establecimiento principal del operador (art. 109.3 R.D. 424/2005).*

---

<sup>6</sup> Orden ITC/1030/2007, de 12 de Abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores (BOE núm. 95, de 20 de Abril de 2007).



*Derecho a que se facilite información sobre una serie de aspectos del servicio que ofertan,*

tales como descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo que se incluye en las distintas cuotas; tarifas generales, especiales y moduladas; tipos de servicios de mantenimiento ofrecidas, etc. (art. 109.3 R.D. 424/2005)<sup>7</sup>.

*Derecho a que se publique información detallada «comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada sobre la calidad de los servicios que presten, tanto de la ofertada como de la efectivamente conseguida.*

Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales» (art. 110.1 R.D. 424/2005).

### **2. 2. 3. Facturación.**

*Derecho a que las facturas que presenten los operadores por los cargos en los que se haya incurrido contengan, debidamente diferenciados, los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se presten (art. 112 R.D. 424/2005).*

En función del contrato que se realice, el abonado se puede encontrar con más de un tipo de facturas pues, por un lado, el operador de la línea fija le va a facturar por las cuotas mensuales de abono a la línea y por todas las llamadas y servicios no preseleccionados y, por otro, el operador que resultó preseleccionado le va a facturar directamente al usuario por las llamadas y servicios contratados por él.

<sup>7</sup> El art. 109.3 del R.D. 424/2005 recoge una serie de obligaciones relacionadas con el derecho de información de los consumidores que consideramos de gran interés, por lo que deben consultarse, aunque nosotros sólo hemos destacado en esta Guía algunos de ellos.

*Derecho a recibir facturas detalladas con el desglose que se establezca normativamente (art. 112 R.D. 424/2005), o no desglosadas si así lo solicita el abonado a los operadores (art. 66 R.D. 424/2005).*

El desglose obligatorio para todos los operadores figura en la Disposición Adicional Primera de la Orden ITC/912/2006, de 29 de Marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

*Derecho a elegir medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial (art. 105.2.I R.D. 424/2005).*

*Derecho de información que debe figurar en las facturas periódicas que se remitan a los interesados.*

Los operadores están obligados a incluir en las facturas periódicas que remitan a sus abonados, las siguientes informaciones<sup>8</sup>:

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

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

<sup>8</sup> Art. 12 de la Orden ITC/1030/2007, de 12 de Abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores (BOE núm. 95, de 20 de Abril de 2007). Esta obligación entra en vigor a partir del 20 de Julio de 2007.



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

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

*Derecho a que se facture únicamente por unidades de tiempo efectivamente consumido.*

A estos efectos, se considera cláusula abusiva cualquier estipulación que prevea el redondeo al alza en el tiempo consumido (art. 1.14 LMPCYU).

## **2. 2. 4. Desconexión.**

*Derecho de desconexión de determinados servicios.*

Los abonados tienen derecho a «la desconexión de determinados servicios, entre los que se incluirá, al menos, el de llamadas internacionales y el de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional» (art. 113.1 R.D. 424/2005).

Además, en el contrato debe figurar regulado el ejercicio de este derecho. La petición debe ser atendida en el plazo de 10 días desde la recepción de la comunicación del abonado y, si en este plazo no se produce la desconexión solicitada por causas no imputables al abonado, serán a cargo del operador los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita (art. 113, aptdo. 1 y 2, R.D. 424/2005).

En la actualidad, los servicios de tarificación adicional<sup>9</sup> que ofertan los operadores y otras entidades incorporan los siguientes prefijos: el 803 destinados a los servicios solo para adultos, el 806 destinado a servicios de ocio y entretenimiento, el 807 destinado a servicios profesionales y el 907 destinado a los servicios prestados a través de Internet.

Es importante resaltar que existe un procedimiento para reclamar contra las violaciones que se produzcan al Código de Conducta, correspondiendo resolver a la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, que podrá acordar la retirada del número telefónico. En los casos en los que las reclamaciones derivadas del Código de Conducta impliquen perjuicios económicos para los usuarios, se podrán resolver a través del Sistema Arbitral de Consumo, tribunales ordinarios de Justicia y la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

## **2. 2. 5. Cambio de operador.**

### *Derecho a cambiar de operador del servicio. |*

Es consecuencia del derecho a la extinción del contrato de manera voluntaria por el abonado y del consiguiente derecho a celebrar nuevo contrato, si lo desea, con otro operador. En todo caso, deberán tenerse en cuenta, además de la necesidad de ponerlo en conocimiento previo del prestador del servicio, las previsiones que se contemplan en el contrato con motivo de la resolución del mismo a petición del abonado. Esto es una consecuencia de las obligaciones y derechos que conllevan la firma de un contrato (art. 105.2 R.D. 424/2005).

<sup>9</sup> Existe un Código de Conducta para la prestación de Servicios de Tarificación Adicional al que ha de someterse la prestación de estos servicios. Este Código de Conducta fue aprobado por Acuerdo del Pleno de la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional de 23 de Julio de 2004, siendo publicado por Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de 15 de Septiembre de 2004, publicándose en el BOE núm. 236, de 30 Septiembre de 2004.



*Derecho a la preasignación del número de la línea fija cuando el usuario decide cambiar de operador.*

Implica no tener que añadir, a la hora de marcar el número de teléfono, el código con el que se identifica cada operador. El abonado debe manifestarlo al operador que haya elegido, con objeto de que éste lo comunique al anterior y se lleve a cabo la preasignación<sup>10</sup>.

*Derecho a conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados (portabilidad) en los términos establecidos en la norma (art. 114 R.D. 424/2005).*

Los operadores deben admitir la portabilidad ante el cambio de operador móvil y, en el cambio de operador fijo cuando no haya movilidad geográfica.

Si se trata de un cambio de domicilio, la consolidación del número está condicionada a que el nuevo domicilio pertenezca al ámbito de la central telefónica del antiguo domicilio. En caso contrario, no existe obligación de que el operador tenga que conservar el mismo número de teléfono.

## **2. 2. 6. Interrupciones y suspensiones del servicio.**

*Derecho a la indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público.*

Cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, el operador deberá indemnizar con una cantidad que se fijará de acuerdo con los criterios que se establecen en el art. 115 R.D. 424/2005.

<sup>10</sup> Resolución de 16 Julio 2004, de la Presidencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se hace pública la Circular 2/2004, de 15 Julio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones sobre la conservación de la numeración, publicada en el BOE núm. 197, de 16 Agosto 2004.

Como excepciones a esta obligación, se contemplan las interrupciones por causas de fuerza mayor, en las que el operador se limitará a compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Lógicamente, no procederá esa indemnización cuando esa interrupción temporal venga motivada por incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales, en especial en caso de fraude o mora en el pago; por los daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente, y por incumplimiento del Código de Conducta por parte de un usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.

#### *Derechos de los abonados con motivo de las suspensiones temporales del servicio telefónico por impago (art. 118 R.D. 424/2005):*



*Derecho a que, con carácter previo, se avise al abonado de que se va a proceder a la suspensión temporal.* Ello, aunque se haya producido el retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija.



*Derecho a que si el impago se refiere al cargo de determinados servicios, como los de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores (por ejemplo, servicios de tarificación adicional), la suspensión únicamente tendría lugar respecto de tales servicios.*



*Derecho a que durante la suspensión temporal se mantenga el servicio*, en todo caso, para todas las llamadas entrantes (excepto las de cobro revertido) y las llamadas salientes de urgencias.



*Derecho del abonado a solicitar* a propia iniciativa la suspensión temporal del servicio durante un periodo determinado de tiempo. Éste tendrá que ser, como mínimo, de un mes y, como máximo, de tres meses. Ello conllevará una deducción de la cuota de abono a la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.



*Derecho del abonado al previo aviso antes de la interrupción definitiva*, que se podría llevar a cabo si el retraso en el pago de la factura del servicio telefónico fuera por un periodo superior a tres meses o hubiera dado lugar, en dos o más ocasiones, a la suspensión temporal del servicio.

## 2.2.7. Otros derechos

*Derecho a acceder gratuitamente a los servicios de emergencia a través del número 112<sup>11</sup>.*

*Derecho de los abonados del servicio telefónico disponible al público desde una instalación fija a que los operadores únicamente les exijan la constitución de un depósito de garantía en los supuestos contemplados en la norma (art. 117.1 R.D. 424/2005).*

<sup>11</sup> Art. 3.1 del Real Decreto 903/1997, de 16 de Junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112.

*Derecho de los abonados y usuarios finales a presentar quejas o reclamaciones con motivo de la prestación de servicios de los operadores de las TIC.*

A esta cuestión dedicamos todo un epígrafe en esta Guía, bajo la denominación de *Procedimiento para la defensa de los derechos de los usuarios de las TIC* (art. 104 R.D. 424/2005).

### **2. 3. Derechos relacionados con la prestación de servicios de la Sociedad de la Información y con el comercio electrónico.**

La Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (en adelante LSSICE), establece el régimen jurídico sobre estas cuestiones desde una perspectiva garantista. De acuerdo con ello, se establecen las obligaciones y régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios en la Sociedad de la Información y de la contratación por vía electrónica, el régimen jurídico de la solución judicial y extrajudicial de los conflictos, las infracciones y sanciones, etc. Únicamente destacaremos algunos aspectos que consideramos de interés para esta guía:

*Derecho de los usuarios o destinatarios finales a exigir una información de acceso fácil, directo y garantista, entre otros sobre los siguientes aspectos:*

nombre o denominación social y dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España; dirección de correo electrónico; datos de inscripción en el Registro Mercantil en el que, en su caso, estuviera inscrito o de aquel otro registro público en el que lo estuvieran para la adquisición de



personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad<sup>12</sup>; título académico oficial o profesional con que cuente, en caso de que ejerza una profesión regulada; número de identificación fiscal; información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye, o no, los impuestos aplicables y, en su caso, sobre gastos de envío, etc. (art. 10 LSSICE)

Por otro lado, éstas empresas **están obligadas a retener los datos de tráfico relativos a las comunicaciones electrónicas por un período máximo de un año**, sin que tal obligación pueda afectar al secreto de las telecomunicaciones (art. 12 LSSICE).

*Derecho a la identificación clara de las comunicaciones comerciales por vía electrónica como tales y derecho a conocer la persona, física o jurídica, que la realiza (art. 20.1 LSSICE).*

*Derecho a que no se envíe al usuario de las TIC comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitados o expresamente autorizados por los destinatarios de los mismos (art. 21 LSSICE).*

*Derecho a ser informados, de manera clara e inequívoca, de los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato;*

si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible; los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y la lengua

<sup>12</sup> Nueva redacción dada del art. 10.1 de la Ley 34/2002, de 11 de Julio, dada por la LMISL en su apartado cuatro del art. 4 de la misma

o lenguas en que podrá formalizarse el contrato (art. 27.1 LSSICE). Toda esta información deben facilitarla los prestadores de los servicios de la sociedad de la información con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación.

*Derecho del destinatario del servicio a revocar, en cualquier momento, el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales con la simple notificación de su voluntad al remitente, procedimiento que deberá ser sencillo y gratuito (art. 22.1 LSSICE).*

*Derecho a exigir el cumplimiento del contrato celebrado por vía electrónica.*

Los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurran el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez» (art. 23.1 LSSICE).

*Derecho a que el envío de lo contratado se entregue en plazo no superior a 30 días siguientes a la formalización del contrato, y en todo caso, en el plazo establecido en el mismo<sup>13</sup>.*

*Derecho del adquirente a devolver, en el plazo de 7 días y sin necesidad de alegación alguna, el envío contratado y sin que ello pueda implicar imposición de penalidad alguna,*

si bien podrá exigirse al comprador que se haga cargo del coste directo de devolución del producto al vendedor<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> Art. 43.1 de la Ley 47/2002, de 19 de Diciembre, de Reforma de la Ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

<sup>14</sup> Art. 44.1 de la Ley 47/2002, de 19 de Diciembre, de Reforma de la Ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del Comercio Minorista.



*Derecho de los destinatarios y prestadores de los servicios de la sociedad de la información a dirigirse a los órganos competentes en materia de sociedad de la información, sanidad y consumo de las Administraciones Públicas para:*

- a. Conseguir información general sobre sus derechos y obligaciones contractuales en el marco de la normativa aplicable en la contratación electrónica.
- b. Informarse sobre los procedimientos de resolución judicial y extrajudicial de conflictos.
- c. Obtener los datos de las autoridades, asociaciones u organizaciones que puedan facilitarles información adicional o asistencia práctica (art. 33 LMISI).

## **2. 4. Derechos relacionados con la protección y tutela de datos personales de los usuarios de las TIC.**

Con independencia de las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, que es la norma especialmente relevante en este ámbito, la Ley 32/2003, de 3 de Noviembre, General de Telecomunicaciones, y el Real Decreto 424/2005, antes citado, contemplan una serie de normas protectoras en este ámbito.

Recientemente se ha aprobado el Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999,

de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 17, de 19 de Enero de 2008), que incluye novedades de gran interés, como la regulación del procedimiento para garantizar que cualquier persona, antes de consentir que sus datos sean recogidos y tratados, puede tener un amplio conocimiento del uso que se va a dar a estos datos y se regula ampliamente el derecho de los interesados de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre el tratamiento y finalidad con los que son utilizados sus propios datos.

En esta normativa es en la que se contemplan diversos derechos, tales como el del secreto de las comunicaciones, derecho de cancelación de datos, a no ser incluido en ningún registro de morosos por impago de facturas si no es mediante los requisitos y procedimientos previstos en la norma, etc.

Se trata de una cuestión que va a ser ampliamente tratada en la Guía de derechos relacionados con la protección de datos de carácter personal que, en muy breve plazo, va a ser publicada por esta Institución y puesta a disposición de la ciudadanía en la página web de la misma. Por este motivo, hemos excluido las páginas que dedicábamos a estos derechos en la primera edición de la *Guía de los Derechos de los Usuarios de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación*.

## **2. 5. Derechos relacionados con la prestación de servicio de los operadores móviles virtuales.**

Se trata de operadores que ofertan servicios, tanto de voz como de datos -es decir, igual que cualquier operador de telefonía móvil de los que están implantados en nuestro país-, pero con la particularidad de que no disponen, para prestar aquellos, de un espectro de frecuencia radioeléctrico propio.



La consecuencia de ello es que si bien venden los servicios de telefonía móvil utilizando su propia marca, no obstante tienen que contratar con otro operador la utilización de la red de frecuencia de su titularidad.

En definitiva, como señala la Orden CTE/601/2001, de 14 de Marzo<sup>15</sup>, se trata de operadores distintos de los que explotan, como titulares, las redes de acceso radioeléctrico, que hacen uso de esas mismas redes ofreciendo en competencia servicios similares a los prestados por aquellos.

Pues bien, todos estos operadores, en lo que concierne a los derechos de los usuarios, se encuentran en una situación idéntica a la de los operadores que disponen de una red propia de frecuencia en lo que se refiere a los servicios que ofertan. Ello, por cuanto que ni la normativa de telecomunicaciones, ni la de consumidores y usuarios, establecen, lógicamente, distinción alguna en este sentido.

## **2. 6. Derechos relacionados con las Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones (ICT).**

Dentro de esta Guía, hemos querido incluir una referencia a las ICT, para entender que se trata de una infraestructura que podemos calificar de vital a la hora de facilitar la incorporación de las TIC a los residentes de los inmuebles, toda vez que permite el acceso a los servicios de telecomunicaciones existentes (radio, televisión terrestre -digital y analógica-, por satélite y por cable, telefonía y servicios de telecomunicaciones de banda ancha, servicio de acceso fijo, inalámbrico y otros). Además, las ICT deben prever espacios para

---

<sup>15</sup> Esta Orden introdujo un nuevo tipo de licencia habilitante para la prestación del servicio telefónico móvil disponible al público, para posibilitar la creación de este tipo de operadores.

los futuros servicios que puedan llegar al edificio tanto por vía inalámbrica, desde la cubierta, como por el suelo a través de las arquetas de entrada.

Otras ventajas indudables son que adicionalmente permiten el paso de las redes de los distintos operadores para facilitarles el uso compartido de dichas infraestructuras y facilitan la ejecución del operador que tenga cobertura en la zona, para la prestación de estos servicios.

*Derecho a exigir la instalación de las ICT en los edificios de nueva construcción o en los que se lleve a cabo una rehabilitación integral, con objeto de garantizar el acceso a los servicios de telecomunicaciones.*

Esta exigencia, que posee carácter preceptivo, se aplica de acuerdo con el art. 2 del Real Decreto Ley 1/1998<sup>16</sup>, de 27 de Febrero, sobre infraestructuras comunes en los edificios para el acceso a los servicios de telecomunicación, a los siguientes supuestos:



A todos los edificios y conjuntos inmobiliarios en los que exista continuidad en la edificación, de uso residencial o no y sean o no de nueva construcción, que estén acogidos, o deban acogerse, al régimen de propiedad horizontal regulado por la Ley 49/1960, de 21 de julio, de Propiedad Horizontal, modificada por la Ley 8/1999, de 6 de abril.



A los edificios que, en todo o en parte, hayan sido o sean objeto de arrendamiento por plazo superior a un año, salvo los que alberguen una sola vivienda.

<sup>16</sup> Esta normativa fue desarrollada a través del Real Decreto 401/2003, de 4 de abril, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en el interior de los edificios y de la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones



*Derecho a exigir que las ICT cuenten con el preceptivo proyecto técnico, visado por el Colegio profesional competente<sup>17</sup>.*

## **2. 7. Derechos relacionados con la Televisión Digital Terrestre(TDT).**

Incluimos, por su trascendencia, una referencia a la Televisión Digital Terrestre que será, sin lugar a dudas, junto con el ordenador personal, el gran instrumento para incorporar a la ciudadanía a la Sociedad de la Información.

La TDT va a permitir acceder a un número mayor de canales, a Internet y ofrece una mayor calidad de imagen y sonido, haciendo posible la transmisión de servicios interactivos.

Aunque en la actualidad diversas televisiones están ya emitiendo algunos de sus programas a través de la tecnología digital, nos encontramos todavía en una etapa de transición que terminará, si se cumplen las previsiones, con el “apagón analógico” (dejará de emitirse con la tecnología convencional, utilizada hasta ahora) que tendrá lugar el 3 de Abril de 2010<sup>18</sup>.

Los usuarios, para acceder a las emisiones de programación digital, necesitarán adquirir un televisor que permita operar con esta tecnología, aparatos a los que se les da la denominación de Televisión Digital Integrada (TDTI), o si se quiere mantener el televisor que se venía utilizando se le debe incorporar un receptor externo (STB).

<sup>17</sup> Art. 8 del Real Decreto 401/2003, de 4 de Abril, citado en la nota anterior.

<sup>18</sup> De acuerdo con lo establecido en la Disposición Adicional Primera del Real Decreto 944/2005, de 29 de Julio, por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre.

En España, la TDT va a ofrecer una gran oportunidad para la incorporación de la ciudadanía a las TIC habida cuenta de que, por un lado, existe la obligación -para las sociedades concesionarias privadas de ámbito nacional- de ofrecer una cobertura que se extenderá al 96 % de la población del territorio nacional<sup>19</sup>.

Las personas discapacitadas tienen derecho a exigir de las Administraciones Públicas que adopten las medidas necesarias para garantizar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de la TDT, de acuerdo con los principios de accesibilidad universal y diseño para todas las personas (art. 11 R.D. 1494/2007).

## **2. 8. Derecho de la ciudadanía al relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos.**

La ciudadanía, de acuerdo con la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos<sup>20</sup>, tienen derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos (art. 6.1 LAECSP). La ciudadanía, en relación con la **utilización de los medios electrónicos en la actividad administrativa** y en los temas previstos en la Ley, tiene los siguientes derechos:

<sup>19</sup> Es interesante consultar la información sobre la TDT que contiene la página web del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio [www.televisiondigital.es](http://www.televisiondigital.es)

<sup>20</sup> Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, publicada en el BOE núm. 150, de 23 de Junio de 2007 (en adelante, LAECSP).



*Derecho a elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas.*

*Derecho a no aportar los datos y documentos que obren en poder de las Administraciones Públicas las cuales utilizarán medios electrónicos para recabar dicha información siempre que, en el caso de datos de carácter personal, se cuente con el consentimiento de los interesados en los términos establecidos por la Ley Orgánica 15/1999, de 15 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, o una norma con rango de Ley así lo determine.*

*Derecho a la igualdad en el acceso electrónico a los servicios de las Administraciones Públicas.*

*Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados, salvo en los supuestos en que la normativa de aplicación establezca restricciones al acceso a la información sobre aquellos.*

*Derecho a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los que tengan la condición de interesado.*

*Derecho a la conservación en formato electrónico por las Administraciones Públicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.*

*Derecho a obtener los medios de identificación electrónica necesarios, pudiendo las personas físicas utilizar en todo caso los sistemas de firma electrónica del Documento Nacional de Identidad para cualquier trámite electrónico con cualquier Administración Pública.*

*Derecho a la utilización de otros sistemas de firma electrónica admitidos en el ámbito de las Administraciones Públicas.*

*Derecho a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.*

*Derecho a la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos.*

*Derecho a elegir las aplicaciones o sistemas para relacionarse con las Administraciones Públicas siempre y cuando utilicen estándares abiertos o, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.*

*Derecho de la ciudadanía, en relación con los procedimientos relativos al establecimiento de actividades de servicio, a obtener la siguiente información a través de medios electrónicos:*



Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.



Los datos de las autoridades competentes en las materias relacionadas con las actividades de servicios, así como de las asociaciones y organizaciones profesionales relacionadas con las mismas.



Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de actividades de servicios y las vías de recurso en caso de litigio entre cualesquiera autoridades competentes, prestadores y destinatarios.