

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS TIC



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

Luis M. Cuaresma Gallardo
DIVISIÓN DE ATENCIÓN
AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

ENTORNO

- El proceso de liberalización de las telecomunicaciones se ha desarrollado:
 - En un entorno de libre competencia
 - Pleno respeto a los derechos de los usuarios finales.

PANORAMA NORMATIVO

– Derecho comunitario:

- El paquete “Telecom” y en especial La Directiva del S.U. (Directiva 2002/22/CE, de 7 de marzo de 2002)

– Derecho interno:

- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
- Desarrollo reglamentario de la misma.

DESARROLLO REGLAMENTARIO DE LA LGtel.

- El R.D. 899/2009, de 22 de mayo, “CARTA DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SCIOS. DE C.E.” (En vigor desde el 30 de agosto):
 - Establece el Servicio Universal, que corresponde al operador designado, bajo la supervisión y el control del M.I.T.Y.C.
 - Reconoce una protección específica a los usuarios de los servicios de c.e.
 - Otorga una protección añadida a la que todo consumidor y usuario tiene, de acuerdo con los legislación de consumo (R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre).
 - Establece un mecanismo para la protección de los derechos: La S.E.T.S.I. tiene competencia para resolver conflictos operador-usuario.

DESARROLLO REGLAMENTARIO DE LA LGtel.- II (EN MATERIA DE DERECHOS DE USUARIOS)

- La Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, (Orden de Tarificación adicional).
- La Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, (Orden de Calidad).
- La Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, (Orden de resolución de controversias y servicios de atención al cliente).
- La Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, (Orden para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia).

NOVEDADES DE LA C.D.U.C.E.

- Añade nuevos requisitos al contenido mínimo de los contratos.
- Refuerza la protección del usuario en los procesos de alta (información y prestaciones recibidas).
- Acorta el plazo en que debe procederse a la portabilidad por los operadores (dos días, con previsible reducción a 24 horas).
- Regula las obligaciones de transparencia de los operadores en relación con la contratación y la calidad.
- Regula los servicios de atención al cliente de los operadores y el procedimiento de resolución de controversias.

AMBITO DE APLICACION

- Titulares de los derechos: los usuarios finales de servicios de c.e., (incluidas las TIC).
- Los operadores estarán obligados a respetar estos derechos.
- Estos derechos son **ADICIONALES** y **COMPATIBLES** con lo dispuesto en la legislación de consumo (tanto estatal como autonómica).

“CATÁLOGO” DE DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES - I

- a) Derecho a obtener una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija, que posibilite el acceso funcional a Internet, y acceder a la prestación del servicio telefónico, así como al resto de prestaciones incluidas en el servicio universal, con independencia de su localización geográfica, a un precio asequible y con una calidad determinada.
- b) Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador de forma segura y rápida, con conservación del número telefónico. En particular, incluye el derecho a resolver el contrato anticipadamente, sin penalización, en supuestos de modificación del mismo por el operador por motivos válidos especificados en aquél y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral.
- c) Derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales.

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES - II

- d) Derecho recibir servicios de comunicaciones electrónicas con garantías de calidad, así como a recibir información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.
- e) Derecho a la continuidad del servicio, y a una indemnización en caso de interrupciones.
- f) Derecho a una facturación desglosada, a la desconexión de determinados servicios y a elegir el medio de pago de los servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- g) Derecho a una atención eficaz por el operador.

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES - III

- h) Derecho a unas vías rápidas y eficaces para reclamar.
- i) Derecho a prestaciones especiales para personas con discapacidad y de renta baja.
- j) Derecho a una especial protección en la utilización de servicios de tarificación
- k) Derecho a la protección de los datos de carácter personal.

APROBACIÓN Y NOTIFICACIÓN DE CONTRATOS

- La Carta considera al contrato entre operador y abonado un elemento clave para proteger los derechos de este último.

La S.E.T.S.I. aprobará:

1. El contrato del servicio telefónico disponible al público sujeto a obligaciones de servicio público (el contrato del S.U., prestado actualmente por Telefónica de España).
 2. Los contratos de servicios de tarificación adicional entre los operadores y los prestadores de este tipo de servicios, incluidos los prestados a través de los números 905.
- Los restantes contratos de comunicaciones electrónica sólo están sujetos a comunicación.

DERECHO A VÍAS RÁPIDAS Y EFICACES PARA RECLAMAR

- Sin perjuicio de las vías propias de la legislación de consumo, los usuarios pueden dirigirse a la S.E.T.S.I. para resolver sus controversias.
- El procedimiento de regulará por Orden ministerial (de momento, sigue vigente la Orden ITC/1030/2007).
- El MITYC podrá ampliar los plazos de suspensión o interrupción del servicio a los abonados que hayan iniciado un procedimiento de resolución de conflictos.

EL SERVICIO UNIVERSAL EN LA LEGISLACIÓN VIGENTE



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

SERVICIOS INCLUIDOS EN EL ÁMBITO DEL SERVICIO UNIVERSAL

1. Un conjunto definido de servicios cuya prestación se garantiza para todos los usuarios finales con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible.
2. Bajo el concepto de servicio universal se garantiza, lo siguiente:
 - a) La conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija, con la posibilidad de establecer comunicaciones de datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet.
 - b) Disponer de una guía general de números de abonados.

SERVICIOS INCLUIDOS EN EL ÁMBITO DEL SERVICIO UNIVERSAL - II

- c) Una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago en todo el territorio nacional.
- d) Que los usuarios finales con discapacidad tengan acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de usuarios finales.
- e) Opciones o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales para las personas con necesidades sociales especiales.
- f) Que se apliquen, cuando proceda, opciones tarifarias especiales o limitaciones de precios, tarifas comunes, equiparación por zonas u otros regímenes similares, de acuerdo con condiciones transparentes, públicas y no discriminatorias.

GARANTÍA DEL CARÁCTER ASEQUIBLE DEL SERVICIO UNIVERSAL

- El operador designado para la prestación del servicio universal deberá ofrecer a sus abonados programas de precios de acceso y uso de los servicios incluidos en el servicio universal que permitan el máximo control del gasto por parte del usuario final y, en particular, los siguientes:
 - a) Abono social.- (Para jubilados o pensionistas cuya renta no exceda de un tope).
 - b) Usuarios invidentes o con grave discapacidad visual.- (Franquicia en llamadas a números de consulta telefónica, recepción gratuita de las facturas, etc.).
 - c) Usuarios sordos o con graves dificultades auditivas. – (Para llamadas desde o para un terminal de telefonía de texto).

EL SERVICIO UNIVERSAL Y LA MODIFICACIÓN DEL MARCO EUROPEO



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

AMPLIACIÓN DEL CONTENIDO DE SERVICIO UNIVERSAL

- Directiva 2002/22/CE, Directiva del S.U. vigente:
 - Acceso funcional a internet limitado a banda estrecha.
 - Mecanismo periódico de revisión en función de las tecnologías dominantes utilizadas por los abonados.
- Documento COM(2008) 572 final, de 22 de septiembre:
 - La cobertura de las redes de banda ancha es ya muy elevada en la mayoría de los Estados miembros, pues está disponible, en promedio, para un 90 % de la población de la UE.
 - La Comisión plantea la procedencia de modificar el concepto y alcance del S.U. a nivel de la UE.

AMPLIACIÓN DEL CONTENIDO DE SERVICIO UNIVERSAL - II

- Paralelamente, el Parlamento y el Consejo están en proceso de modificación de la Directiva del S.U.
- Si se aprueba la modificación prevista, los Estados miembros tendrían flexibilidad para definir lo que debe entenderse por acceso funcional a Internet, y a tomar las medidas necesarias para asegurar su acceso en el ámbito del servicio universal.
- Esperando que esta flexibilidad llegue a ser efectiva, España ha modificado la LGTel a través de la Ley de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información (Ley 56/2007, de 28 de diciembre).
- En la disposición adicional segunda de dicha Ley, se establece que la conexión deberá permitir comunicaciones en banda ancha, en los términos que se definan por la normativa vigente.

AMPLIACIÓN DEL CONTENIDO DE SERVICIO UNIVERSAL - III

- El proyecto de modificación de la Directiva del S.U., será sometido a aprobación, en tercera lectura, en octubre de 2009.
- Una vez aprobada la modificación, la inclusión de la banda ancha en el concepto de S.U. en nuestra legislación deberá definir:
 - Las prestaciones mínimas (nunca menos de 0,5 y hasta 2 o 3Mbps).
 - La asequibilidad del precio (posible revisión del actual modelo de precios uniformes e independientes de la ubicación del usuario).
 - El calendario (no se conoce aún si las prestaciones que se establezcan estarían disponibles desde el primer momento o existiría un periodo transitorio para el despliegue de soluciones tecnológicas).
- Todos estos aspectos están sometidos actualmente a consulta pública en la web del M.I.T.Y.C.: (www.mityc.es)

PROTECCIÓN OFRECIDA POR LA CARTA DE DERECHO DE LOS USUARIOS, A LOS USUARIOS DE LAS TIC, EN RELACIÓN CON OTROS ASPECTOS



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

PROTECCIÓN EN LA UTILIZACIÓN DE SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

- Los S. de T. A., en razón de la existencia de una facturación superior al coste del servicio de comunicaciones electrónicas, son objeto de una especial protección de los derechos de los usuarios.

Su prestación está sujeta a un código de conducta, aprobado por la Comisión de supervisión de los servicios de tarificación adicional.

- La prestación de servicios a los que acceda a través de la marcación de números telefónicos, y cuyos cargos figuren en la misma factura que los correspondientes a éstas, sólo podrá realizarse a través de códigos numéricos que hayan sido atribuidos para la prestación de servicios de tarificación adicional.
- La disconformidad de un abonado con la facturación de los s.T.A. no podrá suponer la suspensión del servicio telefónico, si se abona el importe del mismo.

DERECHOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- En relación con los datos personales, los usuarios finales serán titulares de los siguientes derechos:
 - a) Protección de datos personales sobre el tráfico.
 - b) Protección de datos en la facturación desglosada.
 - c) Protección de datos en la elaboración de guías telefónicas y de otros servicios de telecomunicaciones.
 - d) Protección de datos en la prestación de servicios de consulta sobre números de teléfono.
 - e) Protección frente a llamadas no solicitadas con fines comerciales.
 - f) Protección frente a la utilización de datos de localización.
 - g) Protección de datos personales en la prestación de servicios avanzados de telefonía.

CONOCIMIENTO DE SUS DERECHOS POR PARTE DE LOS USUARIOS



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

VÍAS RÁPIDAS Y EFICACES PARA INFORMARSE Y RECLAMAR

- **La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que proporciona información al ciudadano:**
 - Sobre los **derechos que le corresponden como usuario** de comunicaciones electrónicas
 - Sobre el **procedimiento extrajudicial para interponer una reclamación**
- **La Oficina también tiene a su cargo la tramitación y resolución de procedimientos** extrajudiciales, transparentes, sencillos y poco onerosos **para la resolución de controversias** entre usuarios finales y operadores.
- **La Oficina publica información de utilidad para los usuarios:**
 - Estadísticas de consultas y reclamaciones por servicio y por operador
 - Series históricas actualizadas periódicamente



CONTENIDO DE LA WEB DE LA OFICINA - I

- La web de la Oficina permite la **participación de los usuarios**, fomentando así la Administración electrónica y la Sociedad de la Información:
 - Permite **realizar consultas por vía electrónica** sobre los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones electrónicas.
 - Admite la **presentación electrónica de reclamaciones**, que son tramitadas con preferencia. El usuario recibe la resolución de la reclamación también por vía electrónica.
 - El usuario puede conocer a través de la web el **estado de tramitación de una reclamación ya presentada**
 - Permite presentar **denuncias contra servicios de tarificación adicional**
 - Contiene una exhaustiva **información sobre los derechos de los usuarios**
- En el primer semestre de 2009, **el 18% de las reclamaciones se presentaron por vía electrónica**

CONTENIDO DE LA WEB DE LA OFICINA - II

- **La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones publica información sobre:**
 - Estadísticas periódicas sobre consultas y reclamaciones:
 - Por servicios y materias
 - Por operadores
- También pone a disposición de los usuarios **información comparativa sobre calidad de servicio de los operadores**, en parámetros como:
 - Tiempo de suministro de la conexión inicial
 - Tiempo de respuesta de los servicios de atención al cliente y de resolución de reclamaciones por el operador
 - Velocidad de transmisión de datos conseguida en el acceso a Internet

CONTENIDO DE LA WEB DE LA OFICINA - III

- Publica información **comparativa sobre precios de banda ancha** de los operadores, detallando aspectos como:
 - Conceptos incluidos y excluidos de la “tarifa plana”
 - Servicios adicionales incluidos
 - Posibles plazos mínimos de permanencia

DATOS SOBRE CONSULTAS Y RECLAMACIONES ANTE LA OFICINA

Evolución de las consultas



- 600.000 consultas atendidas hasta junio de 2009
 - En 2009, el 96,5% por teléfono
 - El 3,5%, por correo electrónico

Evolución de las reclamaciones



- 82.000 reclamaciones resueltas hasta junio de 2009
 - En 2009, el 18% por vía telemática
 - El 81,3%, resueltas a favor del usuario

➤ Se incrementado notablemente el nivel de información y protección de los usuarios especialmente desde septiembre de 2007, fecha en que se hace obligatoria la publicación de los datos de contacto de la Oficina en las facturas



INFORMACIÓN AL CLIENTE POR LOS OPERADORES

ORDEN ITC/1030/2007, DE 12 DE ABRIL

- Los operadores facilitarán al cliente la siguiente información:
 - En las facturas periódicas:
 - El número telefónico de atención al cliente.
 - El precio de la llamada
 - El nombre de su página web
 - En las facturas, una vez cada seis meses:
 - Información sobre los derechos del usuario (Compendio de los derechos reconocidos en la legislación sectorial, según Anexo que aparece en la Orden)

FIN



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, TURISMO
Y COMERCIO

**DIVISIÓN DE ATENCIÓN
AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES**