

# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

### I. ÁMBITO OBJETIVO

### II. ÁMBITO SUBJETIVO

#### A. LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES

#### B. LOS USUARIOS FINALES Y LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

1. ¿Quién ostenta la condición de consumidor?
2. Los denominados contratos mixtos o con doble finalidad
3. ¿Y quiénes son los usuarios finales?

### III. DERECHOS ESPECÍFICOS DE LOS USUARIOS FINALES Y CONSUMIDORES

#### A. INTRODUCCIÓN,

#### B. DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES Y CONSUMIDORES DE REDES Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS DISPONIBLES AL PÚBLICO

1. Derecho a celebrar contratos por parte de los usuarios finales con los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público
2. Derecho a rescindir el contrato anticipadamente y sin penalización
3. Derecho a la información, que deberá ser veraz, eficaz, suficiente, transparente, comparable, sobre los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público
4. Derecho a recibir información completa, comparable, pertinente, fiable, actualizada y de fácil consulta sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público
5. Derecho al cambio de operador con conservación de los números del plan nacional de numeración
6. Derecho a recibir información sobre las medidas adoptadas para garantizar un acceso equivalente para los usuarios finales con discapacidad
7. Derecho a acceder a los servicios de emergencia a través de los servicios de comunicaciones de emergencia de forma gratuita sin tener que utilizar ningún medio de pago
8. Derecho a acceder, a través de su servicio de acceso a internet, a la información y contenidos, así como a distribuirlos, usar y suministrar aplicaciones y servicios y utilizar los equipos terminales de su elección, con independencia de la ubicación del usuario final o del operador o de la ubicación, origen o destino de la información, contenido, aplicación o servicio,
9. Derecho a acceder a los servicios de comunicaciones electrónicas de voz, SMS y datos en itinerancia internacional, en particular, la itinerancia en la Unión Europea
10. Derecho a la facturación detallada, clara y sin errores, sin perjuicio del derecho a recibir facturas no desglosadas a petición del usuario
11. Derecho de desconexión de determinados servicios,

12. Derecho a acceder a servicios de tarificación adicional en las condiciones directamente asociadas al uso de la numeración para dichos servicios,
13. Derecho de los usuarios finales a solicitar al operador que ofrezca información sobre tarifas alternativas de menor precio, en caso de estar disponibles
14. Derecho de los usuarios finales de desactivar la capacidad de terceros proveedores de servicios de aprovechar la factura de un operador de un servicio de acceso a internet o de un proveedor de un servicio de comunicaciones interpersonales disponible para el público, para cobrar por sus productos o servicios,
15. Derecho a detener el desvío automático de llamadas efectuado a su terminal por parte de un tercero
16. Derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada,
17. Derecho a impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes y a rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada
18. Derecho al reenvío de correos electrónicos o al acceso a los correos electrónicos una vez rescindido el contrato con un proveedor de servicios de acceso a internet
19. Derecho a una especial protección en la utilización de servicios de tarificación adicional,

#### **IV. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS**

##### **A. INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL**

1. Contrato presencial
2. Contrato a distancia y fuera del establecimiento

##### **B. RESUMEN DEL CONTRATO**

##### **C. CONTRATO DE REDES Y SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS**

1. Contrato presencial
2. Contrato a distancia
3. Contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil
4. Contratos pack o empaquetados.

#### **V. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **VI. PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD**

#### **VII. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

##### **A. RECLAMACIÓN VÍA JUDICIAL,**

##### **B. PROCEDIMIENTO ANTE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES**

1. Legitimación activa,
2. Legitimación pasiva,
3. Tramitación de la reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. SETID

##### **C. RECLAMACIÓN ANTE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO,**

1. Inicio del procedimiento ante la Junta Arbitral de Consumo,
2. Laudo

##### **D. LAS ENTIDADES DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS**

1. Tramitación de las reclamaciones

#### **BIBLIOGRAFÍA**