

Derechos del usuario de telecomunicaciones

Compartir

-
-
-

Los Derechos específicos de los usuarios finales de redes y servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público están recogidos en el **Capítulo V de la Ley 9/2014**, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones. Los operadores estarán obligados a respetar los derechos reconocidos en este Capítulo. En numerosas ocasiones, los usuarios desconocen algunos derechos que les reconoce la normativa. Es importante conocerlos para poder ejercerlos y reclamar.

Derechos específicos

- El **derecho a celebrar contratos** por parte de los usuarios finales con los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.
- El **derecho a resolver el contrato** en cualquier momento. Este derecho incluye el de resolverlo anticipadamente y sin penalización en el supuesto de modificación de las condiciones contractuales impuestas por el operador por motivos válidos especificados en aquél y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral.
- El **derecho al cambio de operador**, con conservación de los números del plan nacional de numeración telefónica en los supuestos en que así se contemple en el plazo máximo de un día laborable. No se podrá transferir a los usuarios finales a otro operador en contra de su voluntad.

Los usuarios finales deberán recibir información adecuada sobre el cambio de operador, cuyo proceso es dirigido por el operador receptor, antes y durante el proceso, así como inmediatamente después de su conclusión.

Los contratos de los usuarios finales con los operadores cedentes, en lo relativo a los servicios afectados por la conservación de los números, quedarán automáticamente resueltos una vez concluido el proceso de cambio de operador.

El retraso en la conservación de los números y los abusos de la conservación por parte de los operadores o en su nombre, dará derecho a los abonados a una compensación en los términos que se establezcan mediante real decreto, en el que se fijarán asimismo los supuestos en que dicha compensación será automática. Las

condiciones y procedimientos para la resolución de los contratos no deberán constituir un factor disuasorio para cambiar de operador.

- El **derecho a la información**, que deberá ser veraz, eficaz, suficiente, transparente, comparable, sobre los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 54.
- **Desconexión.** Los supuestos, plazos y condiciones en que el usuario, previa solicitud, podrá ejercer el derecho de desconexión de determinados servicios, contemplándose la necesidad de petición expresa para el acceso a servicios de distinta consideración.
- El **derecho a la continuidad del servicio**, y a obtener una compensación automática por su interrupción, en los supuestos que se determinen mediante real decreto.
- **Contratos.** Los supuestos de aprobación por parte del Ministerio de Industria, Energía y Turismo de las condiciones generales de los contratos, entre los que se incluirán los celebrados entre los usuarios finales y los operadores que exploten redes o presten servicios de comunicaciones electrónicas con obligaciones de servicio público.

La aprobación administrativa a la que se refiere el párrafo anterior no excluye el control ni administrativo ni judicial de las condiciones generales de la contratación contenidas en los citados contratos, conforme a la normativa vigente.

Ver más información en ***Celebración de contratos.***

- El **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 y sobre las medidas adoptadas para garantizar un acceso equivalente para los usuarios finales con discapacidad.
- El **derecho a elegir un medio de pago** para el abono de los correspondientes servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- El **derecho a acceder a los servicios de emergencias** de forma gratuita sin tener que utilizar ningún medio de pago.
- El **derecho a la facturación detallada, clara y sin errores**, sin perjuicio del derecho a recibir facturas no desglosadas a petición del usuario.
- El **derecho a detener el desvío automático de llamadas** efectuado a su terminal por parte de un tercero.
- El **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.

Los usuarios finales no podrán ejercer este derecho cuando se trate de llamadas de emergencia a través del número 112 o comunicaciones efectuadas a entidades que presten servicios de llamadas de urgencia que se determinen mediante real decreto. Por un período de tiempo limitado, los usuarios finales no podrán ejercer este derecho cuando el abonado a la línea de destino haya solicitado la identificación de las llamadas maliciosas o molestas realizadas a su línea.

- El **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.

En este supuesto y en el anterior, los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas al público para efectuar llamadas nacionales a números de un plan nacional de numeración telefónica, así como los que exploten redes públicas de comunicaciones electrónicas, deberán cumplir las condiciones que mediante real decreto se determinen sobre la visualización, restricción y supresión de la identificación de la línea de origen y conectada.

Atención al Cliente

Los operadores deberán disponer de un servicio de atención al cliente, gratuito para los usuarios, que tenga por objeto facilitar información y atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes.

Los servicios de atención al cliente mediante el canal telefónico deberán **garantizar una atención personal directa**, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance para mejorar dicha atención. Los operadores pondrán a disposición de sus clientes métodos para la acreditación documental de las gestiones o reclamaciones realizadas, como el **otorgamiento de un número de referencia o la posibilidad de enviar al cliente un documento en soporte duradero**.

Otros Derechos

El **Capítulo V de la Ley 9/2014** especifica también otros derechos relativos a:

- La protección de datos personales y la privacidad en relación con las comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización y con las guías de abonados.
- Las Guías de Abonados.
- Calidad de Servicio.
- Acceso a números o servicios.

- Condiciones básicas de acceso por personas con discapacidad.
- Celebración de contratos.
- Transparencia y publicación de información.
- Resolución de controversias.