

## El Consejo de Ministros aprueba la Carta de Derechos del Usuario de Telecomunicaciones

Consumerismo, 22/05/2009

- **El Consejo de Ministros ha aprobado la Carta de Derechos del Usuario de Telecomunicaciones, que añade 20 nuevos derechos a los ya existentes.**
- **La nueva normativa amplía el contenido que debe figurar en los contratos y prohíbe que el operador pueda realizar modificaciones unilateralmente si no están previstas por anticipado en el contrato.**
- **El plazo máximo para la portabilidad se reducirá a sólo un día, una vez apruebe la CMT las especificaciones necesarias.**
- **La Carta introduce importantes garantías para reforzar la eficacia de los servicios de atención al cliente de los operadores y el derecho de los usuarios a disponer de una constancia documental de los trámites y reclamaciones realizados.**

El Consejo de Ministros ha aprobado el Real Decreto por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de Telecomunicaciones, que contiene una regulación completa de los derechos de los usuarios finales de estos servicios, en desarrollo de la Ley General de Telecomunicaciones.

La nueva normativa conserva todos los derechos que ya están reconocidos en el actual marco de protección de los usuarios, al tiempo que añade otros 20

nuevos derechos que vienen a reforzar la protección de los usuarios de telecomunicaciones en España.

La Carta de Derechos del Usuario de Telecomunicaciones se integra en el Plan E (Plan Español para el Estímulo de la Economía y el Empleo), contribuyendo sus disposiciones a la libre competencia, la dinamización del mercado, la capacidad de elección por parte de los usuarios y los procesos de cambio de operador.

## **Principales novedades de la Carta de Derechos**

### **Contratos**

La Carta amplía el contenido que debe figurar en los contratos. Así, será obligatorio que figuren en el contrato hasta 16 extremos, para garantizar la información al usuario. En este sentido, deberá figurar la posible existencia de períodos mínimos de contratación y de vínculos entre el contrato de servicio y la adquisición de un terminal y las consecuencias de su incumplimiento. De este modo, el usuario sabrá si su período mínimo de permanencia está vinculado al descuento que se le ha efectuado por entregarle un aparato. Con esta reforma se garantiza el conocimiento por el abonado de las condiciones a las que está sujeto, lo que le permitirá adoptar más fácilmente decisiones relacionadas con las bajas, las altas o los cambios de operador.

En relación con las modificaciones contractuales, la Carta prohíbe que el operador pueda realizarlas unilateralmente si no están expresamente previstas por anticipado en el contrato. El operador deberá avisar al abonado con un mes de antelación y éste tendrá derecho a resolver el contrato sin penalización en caso de desacuerdo con las mismas. Con la misma antelación de un mes, las modificaciones también deberán ser comunicadas a la Administración y a las asociaciones de consumidores.

### **Altas, bajas y cambios de operador**

La Carta reduce de 15 a dos días el plazo que el operador tiene para dar de baja a un cliente. Una vez que el usuario comunique su decisión de darse de

baja, el operador deberá realizarla en dos días, quedando prohibida la facturación posterior a ese período. Además, el proceso habilitado por el operador para darse de baja deberá garantizar que el usuario dispone de constancia para acreditarla.

La nueva normativa incluye varias novedades para agilizar los procesos de cambios de operador, que suponen sustanciales mejoras para el usuario:

- Está previsto que el plazo máximo para la portabilidad (cambio de operador con seriación del número) se reduzca a tan sólo un día, debiendo la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) aprobar las especificaciones necesarias para esta reducción.
- Cuando un operador tenga noticia, a través de los procedimientos regulados de acceso a las redes, de que un abonado se ha dado de alta con otro operador, deberá considerar que se ha dado de baja con él. Así se evita que el operador continúe facturando a un usuario que ya ha cambiado de compañía.
- La Carta refuerza la protección del usuario frente a altas fraudulentas, dado que otorga a la Administración mayores poderes sancionadores frente a los operadores en casos de slamming (alta de un usuario con un operador sin su consentimiento).

### **Velocidad del acceso a Internet**

En relación con la velocidad de transmisión de datos en el acceso a Internet, la Carta prohíbe publicitar velocidades que excedan de la permitida por una determinada tecnología. Además, los operadores estarán obligados a informar a los usuarios, antes de contratar, sobre los factores que influyen en la velocidad efectiva de su línea.

### **Indemnizaciones por interrupción del servicio**

La Carta refuerza el derecho a una indemnización por interrupción del servicio. Todos los usuarios tendrán derecho a la indemnización. En telefonía fija y móvil será automática, sin necesidad de que el usuario la solicite, si la cuantía es superior a un euro. En las interrupciones del servicio de acceso a Internet, la compensación será también automática en caso de que las averías

acumulen, durante un período de facturación, una duración de seis horas, en el horario de 8 a 22 horas.

### **Derechos de los abonados prepago**

La Carta contiene una regulación específica de los derechos de estos abonados y les atribuye los mismos derechos que los abonados de contrato en relación con:

- El derecho al desglose de llamadas, lo que supone una información equivalente a la facturación desglosada de los abonados de postpago.
- La indemnización por interrupción del servicio. Tendrán derecho a la indemnización en idénticos plazos que el resto de abonados.
- El derecho a disponer de unas condiciones generales, ya que estos abonados no tienen contrato. En estas condiciones generales deberá figurar el procedimiento para conocer el saldo, para conocer el detalle de consumo y para recargar.

### **Facturación y medios de pago**

La Carta reconoce el derecho a la recepción de facturas a los usuarios finales de todos los servicios de comunicaciones electrónicas. Además, regula el detalle de facturas de los abonados al servicio telefónico, tanto fijo como móvil.

Establece la obligación de desglose por servicios en todas las facturas. En el supuesto de que en las facturas figuren cargos que se corresponden con servicios que no tienen la consideración de comunicaciones electrónicas, será obligatorio su desglose, con la consecuencia de que su impago no podrá dar lugar al corte del servicio cuyo importe sí ha sido satisfecho.

Los contratos deberán reconocer el derecho a la elección del medio de pago de entre los más comunes en el tráfico comercial, de modo que el usuario tenga capacidad de elección y no pueda ser impuesta la domiciliación bancaria como único medio.

## **Servicios de atención al cliente**

Mediante la nueva normativa, se introducen importantes garantías para reforzar la eficacia de los servicios de atención al cliente de los operadores y el derecho de los usuarios a disponer de una constancia documental de los trámites y reclamaciones que realicen ante ellos:

- El usuario tendrá derecho a exigir al operador un documento acreditativo para cualquier reclamación, trámite o gestión que tenga incidencia contractual (altas, bajas, contratación de prestaciones accesorias, cambios de modalidad contractual, etc.).
- El operador estará obligado a aceptar la vía telefónica para la presentación de reclamaciones y a facilitar un número de referencia de cada reclamación. De este modo, se acaba con la práctica de exigir una carta o un fax para poder reclamar.
- El operador deberá enviar al usuario un documento acreditativo de las ofertas a las que se acoge, ya que éstas no figuran en las condiciones generales aplicables. El usuario contará así con mayor información de cara a una posible reclamación.
- Asimismo, el operador estará obligado a contestar en el plazo de un mes las reclamaciones presentadas por los usuarios.

## **Procedimiento para la presentación de reclamaciones**

La Carta incorpora la regulación del procedimiento de presentación de reclamaciones ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Desde su puesta en marcha, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones ha resuelto más de 70.000 reclamaciones, el 80% a favor del usuario, y ha respondido más de 485.000 consultas.