



CARTA DE DERECHOS DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

El pasado 30 de mayo de 2009 se publicó en el Boletín Oficial del Estado el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, que entra en vigor el día 30 de agosto de 2009.

Las **principales novedades** introducidas por dicha Carta, que se han reflejado en las condiciones generales de nuestros contratos de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, aplicables a todos los clientes, son las siguientes:

1. Velocidad del servicio de banda ancha

No se puede aplicar al usuario final una oferta cuya velocidad máxima publicitada sea superior a la velocidad máxima que admita la tecnología utilizada sobre su bucle local o en el enlace de acceso.

Asimismo, se debe informar al usuario, antes de su contratación, de los factores relevantes que limitan la velocidad efectiva, diferenciando aquellos sobre los que tiene control el operador de los ajenos al mismo.

2. Reducción del plazo de baja por voluntad del abonado a dos días

El abonado tiene derecho a darse de baja, comunicándolo previamente al operador, con una antelación mínima de dos días hábiles al momento en que ha de surtir efectos.

El operador se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar, por causa no imputable al usuario final, con posterioridad al plazo de dos días en que debió surtir efectos la baja.

3. Modificaciones contractuales

Los contratos de servicios de comunicaciones electrónicas sólo podrán ser modificados por los motivos válidos expresamente previstos en el contrato.

4. Procesos de cambio de operador

El abonado deberá comunicar la baja directamente al operador de origen en la forma en que figure en el contrato. No obstante, la recepción por el operador de origen de una solicitud válida de cambio de operador con conservación de número (portabilidad), implicará la baja con dicho operador de todos los servicios asociados al servicio telefónico identificado por la numeración portada. La baja surtirá efectos a partir del momento en que el operador de origen deje de prestar efectivamente el servicio.

En caso de que un operador preste servicios soportados por una línea de acceso de titularidad de otro operador, una notificación de baja técnica por éste a aquel que haga imposible la continuación en la prestación del servicio, deberá ser considerada por ese operador como una baja contractual, una vez haya dejado de tener acceso a la red.

5. Comunicaciones comerciales

Las comunicaciones comerciales en las que se haga referencia a ofertas sujetas a limitaciones temporales o de otra índole, deben informar, de una forma adecuada a las limitaciones del medio utilizado para la comunicación, de tales limitaciones. Las limitaciones temporales a las que, en su caso, estén sujetas las ofertas deberán ser razonables.

6. Indemnización por la interrupción del servicio telefónico disponible al público

Se debe hacer constar en la factura correspondiente la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la indemnización que corresponda al abonado.

7. Compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet

La obligación de compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet deberá ser automática, cuando dicha interrupción se haya producido, de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22.

Asimismo, en la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponda al abonado.

8. Suspensión temporal por impago

En caso de reclamación, corresponderá al operador probar que ha realizado el aviso previo a la suspensión.

9. Derecho de desconexión

El derecho de desconexión de los servicios de llamadas internacionales y de tarificación adicional podrá ejercitarse por el abonado tanto mediante petición escrita como por vía telemática o telefónica.

10. Medios de pago

El abonado tendrá derecho a la elección del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

11. Servicio de atención al cliente

El servicio de atención al cliente debe prestarse de manera tal que el usuario final tenga constancia de las reclamaciones, quejas y, en general, de todas las gestiones con incidencia contractual que realice el abonado.

En caso de contratación telefónica o electrónica, si el usuario final se acoge a una oferta que prevea la aplicación de condiciones distintas a las condiciones generales, el operador deberá enviarle, en el plazo de 15 días desde que se produzca la contratación, un documento en el que se expresen los términos y condiciones de la oferta, con indicación expresa de su plazo de duración.

El servicio de atención al cliente será accesible a los usuarios con discapacidad.

Le recordamos que tiene a su disposición en esta página web las condiciones generales de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, aplicables a todos los clientes, donde se han reflejado los anteriores derechos. También puede solicitar dichas condiciones generales llamando a nuestro servicio de atención al cliente.