

<i>Prólogo</i> .....	7
<i>El autor</i> .....	11
<i>Notas a la versión en pdf</i> .....	13
<i>Abreviaturas</i> .....	19
<i>Introducción</i> .....	21
<b>CAPÍTULO 1. Los servicios de comunicaciones electrónicas: problemas habituales</b> .....	27
1. Incidencia de los servicios de comunicaciones electrónicas en materia de consumo .....	28
2. Consultas y reclamaciones ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones .....	30
3. Actuaciones de la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional .....	31
4. Reclamaciones en materia de protección de datos de carácter personal.....	32
<b>CAPÍTULO 2. Marco legal y competencias</b> .....	35
<b>CAPÍTULO 3. La contratación de servicios de comunicaciones electrónicas</b>	39
1. Obligaciones previas del prestador del servicio y control administrativo.....	40
1.1. <i>Prestación de servicios de comunicaciones electrónicas por las Administraciones Públicas</i> .....	43
2. Procedimiento de contratación .....	47
2.1. <i>Forma y perfección de los contratos. Modalidades de contratación</i> .....	47
2.2. <i>La contratación por menores de edad</i> .....	56
3. Derechos y obligaciones generales .....	59
3.1. <i>Derechos en relación con la contratación, modificación de las condiciones y baja en el servicio</i> .....	59

3.2.	<i>Derecho a la información</i> .....	69
3.3.	<i>Derechos en relación con la prestación de los servicios</i> .....	72
3.3.1.	<i>El Servicio Universal</i> .....	72
3.3.2.	<i>Condiciones de calidad y continuidad en el servicio</i> .....	77
3.3.3.	<i>Condiciones de accesibilidad</i> .....	84
3.3.4.	<i>Los Servicios de Atención al Público y de Atención al Cliente</i> .....	87
3.4.	<i>Facturación y Medios de pago</i> .....	89
3.5.	<b>●</b> <i>Obligaciones para los usuarios de los servicios</i> .....	95
<b>CAPÍTULO 4. Los servicios de comunicaciones electrónicas</b> .....		99
1.	<i>Servicios de telefonía fija y móvil</i> .....	99
1.1.	<i>Conceptos incluidos. Información, alta y puesta en marcha del servicio</i> .....	99
1.2.	<i>Derecho de desconexión de determinados servicios</i> .....	101
1.3.	<i>Derecho a la selección de operador</i> .....	102
1.4.	<i>Especialidades en cuanto a la facturación</i> .....	105
1.5.	<i>Suspensión e interrupción del servicio</i> .....	107
1.6.	<i>Servicios de información y consulta</i> .....	109
1.7.	<i>Servicios de tarificación especial</i> .....	111
1.7.1.	<i>Tutela administrativa y obligaciones de facturación</i> .....	113
1.7.2.	<i>Derechos de los usuarios y Códigos de Conducta de servicios de tarificación adicional</i> .....	116
1.8.	<i>Servicios de mensajes SMS y MMS</i> .....	124
1.9.	<i>Servicios prepago</i> .....	125
1.10.	<i>Servicios de telefonía virtual</i> .....	127
1.11.	<i>Servicios en itinerancia (roaming)</i> .....	128
1.12.	<i>Servicios de telefonía en aeronaves</i> .....	130
1.13.	<i>Servicios de atención a llamadas de emergencia y otros de interés social</i> .....	132
2.	<i>Servicios de transmisión de datos y acceso a Internet</i> .....	135
2.1.	<i>Conceptos incluidos. Información, alta y puesta en marcha del servicio</i> .....	135
2.2.	<i>Limitaciones contractuales en el uso del servicio</i> .....	137
2.3.	<i>Calidad en el servicio. En concreto, la velocidad de conexión</i> .....	142
2.4.	<i>Especialidades en cuanto a la facturación</i> .....	143
2.5.	<i>Suspensión e interrupción del servicio</i> .....	144
2.6.	<i>Servicios de almacenamiento y transmisión de mensajes y contenidos</i> .....	146
2.7.	<i>Servicios en movilidad</i> .....	148
2.7.1.	<i>Servicios de correo electrónico en movilidad</i> .....	149
<b>CAPÍTULO 5. La adquisición de terminales o dispositivos</b> .....		153
1.	<i>El dispositivo como producto. Normativa aplicable</i> .....	153
2.	<i>Especificaciones sobre seguridad y etiquetado</i> .....	154
3.	<i>Garantías y responsabilidades</i> .....	157
3.1.	<i>Garantías sobre los productos de consumo</i> .....	157
3.2.	<i>Responsabilidad por productos defectuosos</i> .....	160

4. Consecuencias de la vinculación entre contratos .....	162
--	-----

**CAPÍTULO 6. Secreto de las comunicaciones y protección de datos de carácter personal**..... 165

1. Protección constitucional y delimitación general.....	165
2. El secreto de las comunicaciones y su intervención judicial.....	168
2.1. <i>La conservación de datos de las comunicaciones electrónicas</i> .....	171
3. La protección de datos en las comunicaciones electrónicas.....	176
3.1. <i>Derechos y obligaciones básicas</i> .....	176
3.2. <i>Ficheros de solvencia patrimonial y crédito</i> .....	188
3.3. <i>Especialidades de la normativa sectorial</i> .....	191
3.3.1. <i>Datos sobre tráfico y localización</i> .....	193
3.3.2. <i>Protección de datos en la facturación</i> .....	194
3.3.3. <i>Guías telefónicas y servicios de consultas sobre números de abonado</i> .....	195
3.3.4. <i>Protección frente a llamadas no solicitadas con fines comerciales</i> .....	198
3.3.5. <i>Protección en servicios avanzados de telefonía</i> .....	198

**CAPÍTULO 7. Reclamaciones y resolución de conflictos**..... 201

1. Vías disponibles.....	201
2. Consumo y telecomunicaciones como títulos concurrentes .....	203
3. Procedimiento especial ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones .....	206

**FORMULARIOS. Modelos de escrito y formularios de reclamación**..... 211

I. SOLICITUDES Y RECLAMACIONES ANTE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....	211
1. Escrito solicitando baja en el servicio de acceso a Internet por modificación de tarifas.....	211
2. Escrito solicitando cumplimiento efectivo de baja en el servicio de acceso telefónico y rechazando facturas giradas .....	212
3. Escrito solicitando resolución de contrato de servicios de Internet móvil por falta de cobertura en determinada zona.....	213
4. Escrito solicitando reparación definitiva de la conexión a la red telefónica, ante las continuas interrupciones en el acceso .....	215
5. Escrito solicitando reparación/sustitución de terminal móvil y suspensión del servicio de telefonía .....	216
II. RECLAMACIONES ANTE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN.....	218
1. Reclamación por facturación indebida de mensajes SMS Premium.....	218
2. Reclamación por portabilidad no consentida, con pérdida de saldo en tarjeta prepago .....	220
III. PROCEDIMIENTOS ANTE TRIBUNALES CIVILES Y DE ARBITRAJE .....	220
1. Demanda de juicio ordinario en reclamación de daños y perjuicios por interrupción del servicio de alojamiento de servidores .....	220

2.	Papeleta de demanda de juicio verbal solicitando resolución de contrato de telefonía móvil suscrito por menor de edad.....	2275
3.	Solicitud de arbitraje de consumo reclamando importes abonados por servicios complementarios no solicitados.....	229
IV.	RECLAMACIONES EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS.....	230
1.	Denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos por envíos de fax no solicitados.....	230
2.	Denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos por inclusión indebida en fichero de morosos.....	232
	<b>CONSULTAS. Reclamaciones sobre controversias habituales</b> .....	235
1.	He contratado un servicio de acceso a Internet por teléfono, ¿tengo derecho a que me faciliten un contrato por escrito? ¿Es válida la remisión a la página web del proveedor? .....	235
2.	¿Puede el operador cambiar libremente las tarifas del servicio? .....	235
3.	¿Cuándo puedo darme de baja en el contrato? .....	236
4.	El Servicio de Atención al Cliente del operador no tramita mi baja en el servicio, ¿qué puedo hacer? ¿Cuál es la mejor forma para solicitar una baja? .....	236
5.	¿Es legal cobrar las llamadas al Servicio de Atención al Cliente a un precio superior al de una llamada corriente? .....	236
6.	Como usuario de telefonía móvil prepago, ¿tengo los mismos derechos? .....	236
7.	¿Puede el operador limitar el uso de programas como eMule o la descarga de contenidos de sitios web concretos? .....	237
8.	Mi proveedor de Internet me ofreció un ancho de banda que en la práctica nunca se alcanza. ¿Qué puedo hacer? .....	237
9.	El operador me reclama en la factura importes por Servicios de Tarificación Adicional (llamadas a números 803, 806, 807, 905 y 907, o mensajes de tarifas elevadas) que no he solicitado. ¿Qué puedo hacer? .....	237
10.	No quiero figurar en guías de abonado (páginas blancas, por ejemplo). ¿A quién debo comunicarlo? .....	238
11.	¿Cómo puedo saber si estoy en un fichero de morosos? ¿Y, en su caso, solicitar que me borren de ellos? .....	238
12.	¿Cómo puedo dejar de recibir SMS publicitarios en mi móvil? .....	239
13.	¿Puedo liberar mi móvil sin tener problemas legales? .....	239
14.	¿Qué elementos cubre la garantía de mi móvil? .....	240
15.	Me han robado el móvil. ¿Qué debo hacer? .....	240
	<i>Bibliografía</i> .....	241