

# Plan de Mejora de la Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones

Agenda Digital para España

Mayo 2015





## ÍNDICE

1. La Agenda Digital para España y los derechos de los usuarios .....	5
2. El mercado español de las telecomunicaciones y la normativa de derechos de los usuarios.....	7
2.1 Normativa Europea .....	7
2.2 Normativa Nacional.....	8
3. La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones .....	9
4. Desarrollo del Plan de Mejora de la Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones .....	10
4.1 Medidas organizativas.....	11
4.2 Medidas normativas adoptadas .....	11
4.2.1 Real Decreto-Ley 13/2012.....	11
4.2.2 Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones .....	13
4.2.3 Modificación de la Orden Ministerial reguladora de los servicios de información telefónica '118' .....	14
4.3 Nuevas medidas normativas de protección de los usuarios .....	15
4.3.1 Proyecto de Real Decreto sobre tráfico no permitido e irregular con fines fraudulentos.....	15
4.3.2 Orden Ministerial de modificación de la regulación de los servicios SMS Premium .....	15
4.3.3 Nueva Carta de derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas. ....	16
4.4 Orden IET/1090/2014 de Calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas .....	17
4.4.1 Comisión de calidad.....	17
4.4.2 Niveles de calidad de servicio y publicación de informes de seguimiento	18
4.5 Plan de Inspección 2015-2016 .....	20
4.5.1 Prioridades en la comprobación del cumplimiento de la normativa de derechos de los usuarios .....	20
4.5.2 Metodología .....	21
4.5.3 Ámbitos de actuación del Plan de Inspección 2013-2014 .....	22
I. Servicios de tarificación adicional por voz .....	22
II. Servicios de consulta telefónica sobre números de abonado 118AB .....	23
4.5.4 Ámbitos de actuación del Plan de Inspección 2015-2016 .....	24
I. Bajas de los servicios contratados .....	24
II. SMS premium.....	26

III. Facturación .....	27
IV. Indemnizaciones por interrupción de servicio.....	28
V. Servicios de atención al cliente.....	29
4.5.5 Publicación de los resultados del Plan .....	30
5. Conclusiones .....	31
ANEXO I .....	32
ANEXO II.....	34
ANEXO III .....	44
ANEXO IV.....	67

## 1. La Agenda Digital para España y los derechos de los usuarios

El 15 de febrero de 2013, el Gobierno aprobó la Agenda Digital para España como *“marco de referencia para establecer una hoja de ruta en materia de Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC) y de Administración Electrónica; establecer la estrategia de España para alcanzar los objetivos de la Agenda Digital para Europa; maximizar el impacto de las políticas públicas en TIC para mejorar la productividad y la competitividad; y transformar y modernizar la economía y sociedad españolas mediante un uso eficaz e intensivo de las TIC por la ciudadanía, empresas y Administraciones”*.

La Agenda, configurada como estrategia global, se estructura en torno a seis grandes objetivos definiendo asimismo sus indicadores asociados, así como las siguientes líneas de actuación que se deben desarrollar para conseguirlos:

1. Fomentar el despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital.
2. Desarrollar la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa española.
3. Mejorar la e-Administración y adoptar soluciones digitales para una prestación eficiente de los servicios públicos.
4. Reforzar la confianza en el ámbito digital.
5. Impulsar el sistema de I+D+i en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
6. Promover la inclusión y alfabetización digital y la formación de nuevos profesionales TIC.

En relación con la primera de ellas, la Agenda Digital para España propone medidas encaminadas a eliminar las barreras a los despliegues, impulsar el despliegue de redes de banda ancha ultrarrápida, optimizar el uso del espectro radioeléctrico y mejorar la experiencia de los usuarios de banda ancha.

Para facilitar la adopción de servicios de banda ancha es importante fomentar la competencia, incrementar la utilidad de los servicios y aplicaciones disponibles, mejorar la experiencia percibida por los usuarios, fomentar condiciones de servicio adecuadas, así como reducir las barreras que limitan su adopción.

En este sentido, una mayor transparencia en los contratos y tarifas, y en la información sobre la calidad de servicio, mejorarán la percepción de los usuarios y facilitarán la adopción y contratación de los servicios. Los cambios regulatorios deben focalizarse en los parámetros más relevantes para el mercado y para los usuarios, teniendo en cuenta el carácter extremo a extremo de Internet, contando con la participación de los agentes involucrados, y con la finalidad de tener un impacto positivo en la adopción de los servicios de banda ancha y en la experiencia de usuario.

Para ello, en el marco de la Agenda Digital para España, se propusieron como principales líneas de actuación para reforzar la confianza de los usuarios de banda

ancha mejorar la sistemática de seguimiento y control de la calidad de servicio, aportando información relevante para el usuario y en general, desarrollar un Plan de Mejora de la atención a los usuarios que contemple, entre otras medidas, las siguientes:

- Realizar evaluaciones periódicas para comprobar el cumplimiento real por los operadores de la actual normativa de derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas.
- Aumentar la transparencia sobre contratos y facturación que debe recibir el usuario en relación a la prestación de servicios, contenidos y aplicaciones.
- Revisar la regulación de los servicios de tarificación adicional y otros de tarifas elevadas para introducir mayores garantías para los usuarios en el momento de contratación de las suscripciones.
- Impulsar la homogeneidad regulatoria en materia de protección de los usuarios basada en los derechos establecidos en la normativa europea y la regulación sectorial específica de comunicaciones electrónicas.

Asimismo el Programa Nacional de Reformas de 2014, incluye como propuesta concreta a desarrollar en el ejercicio, un Plan de Mejora de la Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones que contemple, entre otras medidas, evaluaciones periódicas del cumplimiento de las obligaciones y el incremento de la transparencia sobre contratos y facturación.

El Plan de Mejora de la Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones se concibe por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (en adelante, SETSI), como un conjunto de actuaciones de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información en diversos ámbitos, para lograr una mejora efectiva de la protección de esos derechos.

Un primer eje sobre el que se asienta el Plan es la introducción de mejoras en materia regulatoria -a la que posteriormente se hará amplia referencia-; un segundo eje está orientado a la mejora de la calidad en la prestación de los distintos servicios de comunicaciones electrónicas, vinculada a una mayor transparencia sobre las condiciones y parámetros de calidad de los servicios más relevantes para los usuarios; un tercer eje es el desarrollo de un segundo Plan de inspección 2015-2016. .

El eje del Plan de mejora asociado a la mejora de la calidad asociada a la prestación de los servicios, se inscribe en el marco de los objetivos generales de fomento del despliegue de redes y servicios y del desarrollo competitivo de la economía digital que impulsa la Agenda Digital para España. Para ello se ha aprobado la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, elaborada en colaboración con los operadores de telecomunicaciones, cuyos aspectos más novedosos y relevantes se recogen en los siguientes puntos:

- Priorizar los parámetros de calidad más relevantes para los usuarios.

- Fortalecer el sistema de auditorías sobre el que se sustenta la comparativa de las medidas.

El nuevo plan de inspecciones incluirá actuaciones dirigidas a la comprobación, tanto del cumplimiento efectivo en materia de derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas por los operadores, como en los aspectos asociados a los servicios de tarificación adicional.

Correlativamente al Plan de inspección, y en línea con lo previsto en la nueva Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones de reforzar el régimen sancionador, las actividades de inspección podrán derivar, en caso de incumplimientos, al ejercicio de la potestad sancionadora.

## 2. El mercado español de las telecomunicaciones y la normativa de derechos de los usuarios

El sector de las telecomunicaciones tiene unas características y dinamismo que lo hacen difícilmente comparable a otros. Una muestra de ello es que sumando los servicios de telefonía fija, móvil y acceso a Internet, puede afirmarse que están vigentes actualmente, más de 80 millones de contratos.

Además, España tiene una de las tasas de portabilidad más altas de la Unión Europea. Conforme a los datos de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, en el año 2014 se produjo la portabilidad de 1,982 millones de líneas fija y 6,206 millones de líneas móviles

También hay que tener en cuenta que, en su mayor parte, estos son servicios de facturación repetitiva. La intensa dinámica competitiva del sector hace que continuamente estén apareciendo nuevos planes de precios y ofertas, redundando en beneficio del consumidor, lo que conlleva un panorama tarifario complejo. Igualmente, la fuerte innovación tecnológica que caracteriza las telecomunicaciones implica la constante aparición y puesta en el mercado de nuevos servicios. Todo ello plantea un escenario con una gran variedad de servicios y precios, lo que aumenta las posibilidades de discrepancias del consumidor con los operadores, y con ello, de presentación de reclamaciones.

### 2.1 Normativa Europea

La normativa europea relativa a los derechos de los usuarios de telecomunicaciones se condensa en la Directiva que regula los derechos de usuarios (Directiva 2002/22/CE, relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios, modificada por la Directiva 2009/136/CE). Los nuevos derechos recogidos en la directiva de 2009

se incorporaron a la normativa nacional mediante Real Decreto-ley 13/2012<sup>1</sup>, de 30 de marzo.

## 2.2 Normativa Nacional

La Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones y la normativa reglamentaria en materia de derechos de los usuarios de telecomunicaciones (principalmente, la Carta de Derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada por el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo), contienen un amplio marco de protección de los usuarios de estos servicios. En concreto, la Carta de Derechos contiene el catálogo de garantías que son aplicables.

Los usuarios de estos servicios están también amparados por la normativa general de protección de los consumidores (básicamente, el Texto Refundido Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios). De este modo, se les aplican todas las garantías recogidas en esta normativa de carácter horizontal, que incluye medidas sobre cláusulas abusivas, publicidad engañosa, derecho de desistimiento o información precontractual, entre muchas otras, cuya competencia corresponde al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, y a las Comunidades Autónomas.

Adicionalmente, se les reconocen a los usuarios derechos específicos en materia de servicios de telecomunicaciones, en función de las peculiaridades de este sector. Entre otros muchos destacan:

- El derecho a darse de baja y a cambiar de operador en cualquier momento, con sólo un aviso dos días antes al operador. Éste no puede aplicar una penalización al abonado por ejercer su derecho.
- En procesos regulados de cambio de operador (portabilidad), el usuario no precisa gestionar la baja con su operador, basta con que contrate con un nuevo operador y éste tramitará la baja.
- El derecho a recibir una compensación por interrupciones del servicio. Cuando su cuantía sea superior a 1 euro, el usuario no tiene que solicitarla, sino que el operador debe calcularla e incluirla en la siguiente factura.
- Los usuarios tienen derecho a disponer de un contrato en el que deben figurar múltiples aspectos, tales como:
  - El compromiso del operador en relación al tiempo en que realizará el suministro del servicio de telefonía fija.
  - El procedimiento para darse de baja.

---

<sup>1</sup> Real Decreto-ley 13/2012, de 30 de marzo, por el que se transponen directivas en materia de mercados interiores de electricidad y gas y en materia de comunicaciones electrónicas, y por el que se adoptan medidas para la corrección de las desviaciones por desajustes entre los costes e ingresos de los sectores eléctrico y gasista.



- Los sistemas de atención al cliente que el operador pone a su disposición, así como todos los datos identificativos del operador.
- Las indemnizaciones por interrupción del servicio.
- Los derechos en materia de protección de datos personales.
- Las garantías del abonado en caso de corte del servicio por impago. En el servicio de telefonía fija, al ser servicio universal, se establecen plazos y procedimientos para el corte de la línea.

En el Anexo I se indican las medidas más relevantes que están incluidas en la Carta de Derechos de los Usuarios de los servicios de comunicaciones electrónicas.

### 3. La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

Para hacer efectivo el derecho de los usuarios a disponer de vías rápidas y eficaces para reclamar, se constituyó, en abril de 2005 en la SETSI, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

La Oficina gestiona las reclamaciones presentadas por los usuarios ante un eventual incumplimiento por parte de los operadores de los derechos anteriormente expuestos. Dispone de un Centro de atención de llamadas que atiende las consultas de los usuarios, tanto acerca de los derechos que les corresponden, como sobre el procedimiento para presentar una reclamación contra un operador ante la propia Oficina. En el año 2014, la Oficina recibió un total de 102.926 consultas (95% por teléfono, 5% por correo electrónico). Desde su puesta en funcionamiento en 2005, se han recibido más de 1.500.000 consultas.

Las reclamaciones se tramitan de acuerdo con un procedimiento específico de carácter contradictorio. Es obligatorio que el operador se someta al procedimiento, y la resolución administrativa que pone fin a la controversia, es también de obligatorio cumplimiento por el operador.

Contra la resolución que resuelve el citado procedimiento, ambas partes pueden interponer el correspondiente recurso administrativo, o el recurso contencioso-administrativo, que da acceso a la vía jurisdiccional.

En relación con las reclamaciones, los datos de la Oficina del periodo 2012-2014, ponen de manifiesto las siguientes tendencias:

- Hay un leve incremento anual (menor del 10% interanual) de reclamaciones interpuestas, muestra de que reclamar ante la Oficina es vista por los usuarios como una opción adecuada para resolver las discrepancias con los operadores de comunicaciones electrónicas.
- En 2014 se ha observado un incremento notable en el número de reclamaciones resueltas en ese año, lo que ha contribuido a mejorar el tiempo

medio de resolución que en 2014 fue de 4,01 meses frente a los 5,17 meses en 2013 lo que está permitiendo cumplir con el plazo legalmente previsto (máximo 6 meses). En este apartado, debe señalarse que el procedimiento de reclamación ha sido elegido por la Comisión de Reforma de las Administraciones Públicas (CORA) para que publique los tiempos medios de resolución de expedientes.<sup>2</sup>

- Un porcentaje mayoritario de las reclamaciones resueltas son favorables al usuario que presentó la reclamación (61,3%), con lo cual vio satisfecho su derecho, si bien se observa que dicho porcentaje va disminuyendo en los últimos años.

La Oficina dispone de una página web ([www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es)), que tiene las siguientes funcionalidades:

- Proporciona abundante información sobre los derechos de los usuarios.
- Permite la presentación de reclamaciones por vía electrónica. En el año 2014, el 23,9% de las reclamaciones se presentaron por esa vía. Se mantiene constante en torno al 25% durante los últimos años el porcentaje de reclamaciones presentadas por esta vía.
- Publica semestralmente los datos sobre consultas y reclamaciones recibidas. En concreto publica datos como:
  - El número de consultas y reclamaciones recibidas y resueltas.
  - La clasificación por materias de las reclamaciones y consultas.
  - El número de reclamaciones por operador, para cada servicio (telefonía fija, móvil, acceso a Internet y paquetes de voz y datos).

En el Anexo II se incluye la información más relevante sobre los datos de consultas y de las reclamaciones distribuidos por servicios, realizadas en la Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones en el año 2014.

La constante disminución de las consultas recibidas, se debe al cada vez mayor conocimiento de los usuarios de sus derechos junto a la calidad de la información que existe en la página web, que hace innecesaria la consulta.

## 4. Desarrollo del Plan de Mejora de la Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones

Como se ha mencionado, la mejora de la atención a los usuarios de telecomunicaciones y la protección efectiva de sus derechos es un objetivo de la Agenda Digital para España, y por ende, de la SETSI, para cuyo cumplimiento se han

<sup>2</sup> Esta información puede consultarse en <http://www.minetur.gob.es/es-ES/servicios/cora/Paginas/tiempo-tramitacion-usuarioteleco.aspx>

impulsado simultáneamente medidas de distinto carácter en el marco de los ejes citados sobre los que se fundamenta el Plan de Mejora de la Atención a los Usuarios.

A continuación, se hace una referencia a las medidas organizativas, regulatorias, inspectoras y sancionadoras puestas en marcha, así como las que se incardinan en la promoción de la calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones por los operadores, dictadas todas ellas para el desarrollo del Plan de Mejora de la Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones, que presenta un carácter integral, al afectar a distintas esferas de la administración de las telecomunicaciones.

## **4.1 Medidas organizativas**

Para una mayor efectividad en la defensa de los usuarios, al comienzo de la X Legislatura, se creó la Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, para la coordinación de todos los asuntos en esta materia, incardinada en la estructura orgánica del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, desarrollada por el Real Decreto 344/2012, de 20 de febrero, dependiente de la SETSI, a través de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.

La Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, entre otros aspectos, asume la gestión de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. Desarrolla las siguientes funciones:

- a) La tramitación y resolución de reclamaciones que presentan los usuarios finales contra los operadores de telecomunicaciones.
- b) La participación en la elaboración de proyectos normativos relativos a derechos de los usuarios del sector de las comunicaciones electrónicas.
- c) La información y atención al usuario de telecomunicaciones.
- d) La supervisión y aprobación de los contratos y condiciones generales de los operadores.
- e) La supervisión del régimen de los servicios de tarificación adicional. En este aspecto, esta Subdirección General ostenta la presidencia y la secretaría de la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional (CSSTA).
- f) La aplicación del régimen sancionador por vulneración de los derechos de los usuarios.

## **4.2 Medidas normativas adoptadas**

A lo largo de la presente legislatura se han impulsado importantes modificaciones normativas que refuerzan y mejoran los derechos de los usuarios. Las más relevantes se recogen a continuación.

### **4.2.1 Real Decreto-Ley 13/2012**

Un primer hito de gran relevancia es la aprobación del Real Decreto-Ley 13/2012, de 30 de marzo, por el que se transponen directivas en materia de comunicaciones

electrónicas en relación a una mejor regulación y sobre los derechos de los usuarios, que ha supuesto reforzar el grado de transparencia y protección, y en materia de protección de datos, mayores niveles de protección y seguridad.

Se han introducido novedades muy significativas en el marco normativo en materia de derechos de los usuarios, donde los aspectos más relevantes se recogen en los siguientes puntos:

- En primer lugar, se incrementa la transparencia e información a los usuarios, ampliándose los aspectos sobre los que deben ser informados, en los contratos. Así, deberán figurar aspectos como:
  - Nuevos parámetros de calidad cuyo incumplimiento da derecho a indemnización al usuario.
  - Información sobre posibles restricciones que el operador establezca en el uso de servicios o aplicaciones.
  - Restricciones relativas al uso de equipos terminales.
  - Condiciones asociadas a la rescisión del contrato, como períodos mínimos o gastos asociados.
  - Información sobre usos ilícitos o nocivos o riesgos para la privacidad en el uso de los servicios.
  - Acceso a los servicios de emergencias.
  - Posibles limitaciones en el acceso a servicios y aplicaciones, o a procedimientos que establezca el operador para medir y gestionar el tráfico.
  - Condiciones para la extinción del contrato: períodos mínimos, posibles gastos.
- Asimismo, los operadores deberán publicar información sobre:
  - Tarifas aplicables.
  - Incorporación de datos en las guías telefónicas.
  - Cualquier cambio en las condiciones que pueda limitar el acceso o uso de servicios o aplicaciones.
  - Procedimientos que establezca el operador para la gestión del tráfico para impedir la saturación.
  - Medidas de protección de los usuarios en caso de riesgos para la privacidad o la seguridad.
  - Información sobre usos ilícitos o nocivos o riesgos para la privacidad en el uso de los servicios.

- En materia de calidad de servicio, se podrán imponer por la Administración objetivos de calidad para evitar la degradación del servicio o la ralentización del tráfico.
- Se reduce el plazo para el cambio de operador con conservación del número telefónico (portabilidad). Dicho plazo se reduce a tan sólo un día laborable. Se prevén compensaciones en caso de incumplimiento del plazo<sup>3</sup>.
- Se amplían las facultades de la Administración para la imposición a los operadores de condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad, con independencia del servicio universal.
- Se avanza en la protección de los datos personales y la privacidad: se incrementan las medidas de seguridad que deben establecer los operadores en relación con el acceso a datos personales; se refuerza la necesidad de consentimiento para la instalación de “cookies” en los navegadores de Internet; se prohíbe el envío de correos electrónicos con fines publicitarios si no se identifica el remitente.

Se faculta a la Administración para que exija a los operadores que bloqueen el acceso a números en caso de fraude.

#### 4.2.2 Ley 9/2014, General de Telecomunicaciones

La nueva Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, incorpora medidas orientadas a mejorar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones relacionados con la protección de datos de carácter personal y la privacidad de las personas.

La Ley reordena y sistematiza el régimen de derechos de los usuarios y vela por mejorar la coordinación entre la regulación general de protección de los consumidores y la específica de este sector. Avanza, por lo tanto, en la certidumbre y seguridad jurídica en este sector, afianzando el principio de que los usuarios serán titulares de todos los derechos reconocidos en ambos Ordenamientos: el general y el sectorial.

Así mismo, se refuerza la potestad inspectora y sancionadora de la Administración, para perseguir y reducir el impacto en la comisión de infracciones en materia de telecomunicaciones, teniendo especial relevancia aquellas asociadas a los incumplimientos en la normativa de usuarios, elevándose las cuantías de las sanciones.

Adicionalmente, se tipifica por primera vez como infracción grave “el incumplimiento de las resoluciones firmes en vía administrativa relativas a las reclamaciones por controversias entre los usuarios finales y los operadores”<sup>4</sup>. Por la comisión de

<sup>3</sup> Deben desarrollarse las mismas mediante Real Decreto.

<sup>4</sup> El artículo 76 recoge las infracciones muy graves y el apartado 13 hace mención específica al citado incumplimiento de dichas resoluciones.

infracciones graves, se impondrá al infractor multa por importe de hasta 2 millones de €<sup>5</sup>

Asociado también a la mejora de los derechos de usuarios, sobre todo en el apartado de información disponible para los mismos, la Ley prevé la creación de la Comisión Interministerial sobre radiofrecuencias y salud, cuya misión será la de asesorar e informar a la ciudadanía, al conjunto de las administraciones públicas y a los diversos agentes de la industria sobre las restricciones establecidas a las emisiones radioeléctricas, las medidas aprobadas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas y los múltiples y periódicos controles a que son sometidas las instalaciones generadoras de emisiones radioeléctricas, en particular, las relativas a las radiocomunicaciones.

De la Comisión interministerial formarán parte en todo caso el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, y el Instituto de Salud Carlos III por parte del Ministerio de Economía y Competitividad.

### **4.2.3 Modificación de la Orden Ministerial reguladora de los servicios de información telefónica '118'**

El 5 de julio de 2013 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la modificación de la regulación de los servicios de información sobre números de teléfono '118' (Orden IET/1262/2013, de 26 de junio). Contiene importantes avances en la transparencia en el funcionamiento de estos servicios y, con ello, la información que recibe el usuario en el momento de utilizarlos.

La Orden pone especial énfasis en la regulación de la denominada “progresión o terminación de llamadas”, es decir, cuando el usuario, aparte de preguntar por un número de teléfono, desea que directamente le pasen la llamada con ese número. Las precauciones que se establecen son:

- Además de la locución informativa inicial que todo usuario recibe cuando llama a un servicio 118 (en la que se le informa del precio de la llamada), cuando se produce la progresión debe volver a recibir una nueva locución, que le recuerde el precio al que va a facturar la llamada.
- Se prohíbe la progresión de llamadas a números de tarificación adicional (803 - 806 - 807 - 905). Lo que se persigue con esta prohibición es que un abonado que se haya desconectado de estos números (es decir, que le haya solicitado a su operador no tener acceso a ellos), no pueda eludir dicha desconexión llamando a un 118 y luego pidiendo que le pasen la llamada a esos destinos.

Aparte, se establece la obligación de que los prestadores de servicios de información telefónica comuniquen con antelación sus precios a la Secretaría de Estado de

---

<sup>5</sup> El artículo 79.1 establece el importe de las sanciones por la comisión de las infracciones tipificadas en los artículos anteriores, refiriéndose en la letra c) a la imposición al infractor, por la comisión de infracciones graves, de multa por importe de hasta dos millones de euros.

Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Antes solo estaban obligados a publicarlos en su web.

### **4.3 Nuevas medidas normativas de protección de los usuarios**

Dentro del objetivo de intensificar las actuaciones para la mejora de la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, se plantea la adopción de nuevas medidas normativas que se recogen a continuación.

#### **4.3.1 Proyecto de Real Decreto sobre tráfico no permitido e irregular con fines fraudulentos**

En relación con el Proyecto de Real Decreto, la norma da respuesta a una situación detectada de proliferación de actuaciones fraudulentas de operadores o usuarios que, a su vez, causan perjuicio económico a otros operadores o usuarios. Como ejemplo de fraude a estos últimos, estaría la práctica de generación de llamadas telefónicas inadvertidas cuando se instalan aplicaciones (“apps”) en los teléfonos móviles.

El Real Decreto introduce procedimientos más ágiles y efectivos que, venciendo las limitaciones de los mecanismos actuales, permiten una mayor capacidad de actuación en el caso de detección de tráfico telefónico que tiene por objeto cometer fraude sobre usuarios y operadores. Entre otros, se permite bloquear tráfico y retener los pagos en interconexión cuando detecten tráfico irregular con fines fraudulentos. Estas medidas se pueden adoptar por los operadores a través de la aplicación de procedimientos y sistemas autorizados previamente por la SETSI, sin necesidad de autorización administrativa previa caso por caso.

#### **4.3.2 Orden Ministerial de modificación de la regulación de los servicios SMS Premium**

En cuanto al Proyecto de Orden Ministerial de modificación de la regulación<sup>6</sup> de los servicios SMS Premium, trata de dar respuesta a uno de los principales problemas de los usuarios de estos servicios y de la telefonía móvil en general, como es la contratación de estos servicios de manera no consentida, en particular de las suscripciones. Esto último suele realizarse mientras se navega por Internet y el usuario es requerido para que facilite su número de teléfono bajo la falsa promesa de recibir algún contenido “gratis”. Del mismo modo, el usuario recibe en ocasiones mensajes de texto en los que figura como identificador un número SMS Premium, con lo que, al contestar, puede estar contratando dicho servicio inadvertidamente. Finalmente, mediante la instalación de aplicaciones en los teléfonos móviles, el usuario está a veces otorgando su consentimiento para que se puedan enviar de modo automático mensajes SMS Premium de manera que el usuario pueda no percibirlo.

---

<sup>6</sup> La Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, reguladora de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes

La nueva Orden Ministerial establece la obligación de que la contratación de los servicios SMS Premium de suscripción deba realizarse en todo caso mediante la marcación por el propio usuario del número SMS en su teléfono. Es decir, no estarían permitidas prácticas como las suscripciones a través de páginas web. Se prohíbe asimismo el envío automático de SMS cuando derivan de la instalación en los teléfonos móviles de aplicaciones.

De este modo se garantizará que solo se celebrarán válidamente las suscripciones en que queda totalmente comprobado que el usuario ha manifestado su consentimiento, mediante la marcación “activa” del número SMS Premium.

La Orden también prohíbe que en los mensajes de texto aparezca numeración SMS Premium como identificador del origen de dicho mensaje, de modo que se acabe con la práctica de propiciar mensajes de respuesta que, en la práctica, se dirigen a estos servicios de manera inadvertida.

El objetivo final de estas modificaciones por lo tanto es mejorar la información que recibe el usuario acerca de estos servicios, tanto antes de contratarlo como durante su contratación (mediante mensajes informativos), de modo que los servicios SMS Premium sean contratados de manera plenamente informada, consciente y voluntaria.

#### **4.3.3 Nueva Carta de derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas**

Como se ha mencionado previamente, la Carta de derechos actualmente vigente, fue aprobada por Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.

Tras la aprobación de la Ley y establecidos con rango legal los principales derechos de los usuarios en esta materia, resultará preciso efectuar un desarrollo reglamentario que concrete tanto el contenido efectivo de estos derechos, como los métodos y formatos para incluir la información en los contratos y publicarla en las páginas web de los operadores.

Por lo tanto, se modificará la Carta de Derechos del usuario aumentando el contenido de la regulación actual sobre transparencia e información. En este sentido, se concretarán aspectos como:

- Una mayor información a los usuarios en caso de modificaciones de los precios, al margen de su derecho a darse de baja en caso de no estar conforme.
- Información acerca de la contratación de prestaciones accesorias al propio servicio, de modo que se garantice el consentimiento informado del abonado.
- Una mayor información en determinados tipos de llamada fuera del paquete contratado que pueden generar un sobrecoste elevado (llamadas internacionales, en roaming, a servicios de tarificación adicional, etc.).
- El detalle de los cargos generados por las conexiones de datos, con indicación del método de cálculo de la cuantía.



- Los métodos válidos para comunicar modificaciones de precios u otras condiciones contractuales.
- Las compensaciones que el usuario tenga que abonar por darse de baja antes de finalizar el período mínimo de permanencia que el abonado haya asumido voluntariamente.
- En general, el derecho a obtener un documento claro y comprensible acerca de las principales condiciones que se aplican a los abonados.

#### **4.4 Orden IET/1090/2014 de Calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas**

Adicionalmente, en materia regulatoria, y como otro de los principales ejes sobre los que pivota el Plan de mejora de la atención a los usuarios, se ha aprobado la nueva Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, con el foco puesto en la publicación de los parámetros de calidad más relevantes para los usuarios, así como en hacer especial hincapié, en los requisitos de calidad de facturación que tienen mayor incidencia en los errores de facturación al usuario final, entre los que cabe señalar: la transparencia de precios, la adecuación de los términos contractuales a la información preliminar facilitada y la calidad de las facturas presentadas a los usuarios.

Asimismo y con el objeto de reforzar el control sobre el cumplimiento de la obligación por parte de los operadores, de indemnizar a los usuarios que hayan sufrido una interrupción del servicio, o una degradación de la calidad del mismo, la Orden introduce la obligación que tienen los operadores de presentar un informe a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información sobre las compensaciones e indemnizaciones realizadas a los usuarios afectados por los sucesos que supongan una degradación significativa de la calidad del servicio telefónico y de acceso a Internet.

##### **4.4.1 Comisión de calidad**

La Comisión para el Seguimiento de la Calidad en la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, se constituyó en virtud de lo dispuesto en el artículo 25 de la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, publicada en el BOE N° 156 de 27 de junio de 2014.

Esta Comisión da continuidad a la constituida el 19 de abril de 2006 en aplicación de la anterior Orden de Calidad (Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo).

Tiene encomendados los siguientes cometidos:

- Asesorar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en la elaboración y seguimiento de la normativa en materia de calidad de servicio.
- Elaborar guías, criterios de aplicación y demás orientaciones que considere oportuno para facilitar la implantación del sistema de seguimiento de la calidad en la prestación de los servicios, del sistema de aseguramiento de la calidad de la facturación y del mecanismo para la notificación de sucesos que conlleven una importante degradación de la calidad de servicio que se recogen en esta orden.
- Formular propuestas para su mejor aplicación práctica y en relación con su evolución futura.

La Comisión se organiza en un plenario y varios grupos. Actualmente los grupos de trabajo creados son los siguientes:

- Grupo de Trabajo sobre la calidad de los servicios telefónicos y de acceso a Internet (GT1).
- Grupo de Trabajo sobre aseguramiento de la calidad de la facturación (GT2).
- Grupo de Trabajo sobre la notificación de incidencias (GT3).

Se puede acceder a más información sobre su composición y funcionamiento en el siguiente enlace:

<http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/Paginas/comision.aspx>

Como consecuencia de la aprobación de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y la consecuente actualización de la Orden de Calidad en 2014, se ha procedido a la adecuación de todas las guías y documentos de referencia que enmarcan su aplicación dentro del ámbito del control de la calidad de las telecomunicaciones, reforzando la comparabilidad entre operadores.

#### **4.4.2 Niveles de calidad de servicio y publicación de informes de seguimiento**

La Orden IET/1090/2014, persigue, entre otros objetivos, la puesta a disposición de los usuarios de información comparable, pertinente y actualizada sobre los niveles de calidad de servicio ofrecidos por los operadores con mayor volumen de facturación.

Esta puesta a disposición de los usuarios de la información de calidad de servicio se realiza principalmente a través de la auto-publicación de los datos por los propios operadores.

En la página web del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, se señalan los operadores que publican trimestralmente sus datos de calidad de servicio de acuerdo con el modelo común y las garantías establecidas en la Orden de Calidad, junto con

un enlace directo a las páginas de Internet en donde se encuentra dicha información de forma detallada. Esta información está accesible en la siguiente dirección:

<http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/1PublicacionNivelesCalidad/Paginas/calidades.aspx>

Esta información se complementa con la publicación por parte de la SETSI de la información adicional necesaria para mantener debidamente informados a los usuarios finales y, en especial, a los consumidores. Se facilitan dos informes con un resumen de los niveles de calidad de servicio obtenidos por los operadores con mayor volumen de facturación:

- Informe sobre parámetros generales, que incluye parámetros relativos a la reclamaciones (frecuencia de reclamaciones de los clientes, reclamaciones sobre corrección de facturas, reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago, tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes), parámetros relativos al tiempo de suministro de acceso a la red fija y a Internet, y parámetros sobre las averías (proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo y tiempo de reparación de averías sobre líneas de acceso fijo).
- Informe sobre la velocidad de datos conseguida para el servicio de acceso a Internet.

Los informes permiten comparar de forma gráfica los niveles de calidad obtenidos por cada uno de los operadores. Dichos informes son accesibles en la siguiente página web:

<http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/informes/Paginas/Informes09.aspx>

En el Anexo III se incluye un extracto de los informes correspondientes al cuarto trimestre de 2014, cuyo contenido completo es accesible en los siguientes enlaces<sup>7</sup>.

Por último, se publican también unas tablas en las que se recogen los compromisos individuales de calidad asociados a los parámetros "tiempo de interrupción del servicio" y "tiempo de la conexión inicial" que se han fijado los operadores con mayor volumen de facturación, junto con el importe o método de cálculo de las indemnizaciones asociadas y el procedimiento a seguir por los usuarios para hacerlas efectivas. Dicha información se obtiene a partir de los contratos tipo que figuran en los portales de Internet de cada uno de los operadores. Estas tablas son accesibles en la siguiente página web:

<http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/Paginas/Contratos.aspx>

---

<sup>7</sup> [http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/informes/Documents/Seguimiento\\_STFyM\\_T4\\_14.pdf](http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/informes/Documents/Seguimiento_STFyM_T4_14.pdf)  
[http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/informes/Documents/Seguimiento\\_SAI\\_T4\\_14.pdf](http://www.minetur.gob.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/informes/Documents/Seguimiento_SAI_T4_14.pdf)

## 4.5 Plan de Inspección 2015-2016

Otro eje básico del Plan de Mejora de la Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones es la puesta en marcha de un plan de Inspección orientado a verificar el cumplimiento efectivo de los derechos de los usuarios y de las obligaciones establecidas al respecto en la normativa anteriormente citada al amparo de las facultades de control, inspección y sanción en materia de telecomunicaciones atribuidas a la SETSI, en el artículo 4.1,c) del Real Decreto 344/2012, de 20 de febrero.

A tal fin, a través de la Subdirección General de Inspección de las Telecomunicaciones se intensificarán las campañas de supervisión periódicas iniciadas en 2013, sobre los aspectos más relevantes para los usuarios, que permitan comprobar su aplicación, así como la corrección de los incumplimientos y deficiencias que pudieran detectarse.

En la verificación periódica del cumplimiento de la regulación, se incluirán otras normas específicas que regulan derechos de los usuarios, como es la regulación en materia de servicios de tarificación adicional o los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, entre otros, por el impacto que podrían suponer en las facturas de los ciudadanos.

Todos aquellos incumplimientos que resulten acreditados como consecuencia de estas actuaciones, serán objeto de la incoación del correspondiente expediente sancionador.

### 4.5.1 Prioridades en la comprobación del cumplimiento de la normativa de derechos de los usuarios

Para la selección de las materias sobre las que realizar las campañas de supervisión que se llevarán a cabo por parte de la Subdirección General de Inspección de las Telecomunicaciones, se tendrán en cuenta, entre otros, los datos que facilita la Subdirección General de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, sobre la tipología de reclamaciones más frecuentes presentadas por los usuarios, la entrada en vigor de nueva normativa sobre la materia y las denuncias presentadas por particulares y asociaciones de consumidores y usuarios.

En particular, se considera prioritario verificar el grado de cumplimiento de las obligaciones de los operadores en materia de facturación, con el fin de lograr el cumplimiento del objetivo establecido en esta materia, en la Agenda Digital para España.

En 2013 y 2014 ya se iniciaron las actuaciones de supervisión, que se focalizaron en los siguientes servicios:

- Servicios de tarificación adicional por voz.
- Servicios de consulta telefónica sobre números de abonado.

En el período 2015-2016, el Plan de Inspección se focalizará en los siguientes ámbitos prioritarios:

- Facturación
- Bajas
- Indemnización por interrupción del servicio
- Servicios de atención al cliente
- SMS Premium

El coste del desarrollo del presente Plan se sufragará con los créditos ordinarios de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, sin coste adicional para los presupuestos generales del Estado.

A continuación, se detalla la metodología y los diferentes ámbitos de actuación. En el Anexo IV se detallan las obligaciones a comprobar por ámbito.

#### 4.5.2 Metodología

El Plan de Inspección 2015-2016 se basa en la aplicación de una sistemática utilizada en el anterior plan de inspección 2013-2014, para facilitar el análisis de los resultados de las distintas campañas. La metodología propuesta consiste en llevar a cabo las siguientes actuaciones:

1. Revisión y comprobación del catálogo de obligaciones a verificar de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en relación con la materia sobre la que se realizará la campaña de supervisión.
2. Apertura de un expediente de control de actuaciones previas para cada uno de los operadores incluidos en la muestra.
3. Realización de una serie de llamadas de prueba y otras actuaciones de comprobación, de acuerdo con las características del servicio, para verificar el cumplimiento de las obligaciones incluidas en el catálogo.
4. Realización de los requerimientos de información que sean necesarios, tanto para corroborar posibles infracciones detectadas en la fase anterior, como para comprobar otras obligaciones del catálogo que no se hayan podido verificar mediante la realización de llamadas de prueba.
5. Análisis de los datos aportados por los operadores.
6. Incoación del correspondiente expediente sancionador, en caso de incumplimiento verificado.
7. Elaboración de un informe resumen final analizando los resultados obtenidos por todos los operadores incluidos en la campaña de supervisión.
8. Seguimiento de las medidas adoptadas por parte los operadores para la corrección de las infracciones y deficiencias encontradas, que permita garantizar la desaparición del problema detectado.

### 4.5.3 Ámbitos de actuación del Plan de Inspección 2013-2014

A continuación, se describen los diferentes ámbitos del Plan de Inspección 2013-2014, en los que se han realizado las actuaciones de comprobación para verificar el cumplimiento efectivo por parte de los operadores de las obligaciones establecidas en la normativa reguladora.

#### I. Servicios de tarificación adicional por voz<sup>8</sup>

Dentro de los servicios de comunicaciones electrónicas, existe un grupo de servicios que por el coste asociado a los mismos (servicios de tarificación adicional), exigen una normativa específica por su especial casuística.

Se entiende por servicios de tarificación adicional (STA) aquellos servicios que, a través de la marcación de un determinado código, conllevan una retribución específica en concepto de remuneración al abonado llamado por la prestación de servicios de información, comunicaciones u otros. Se incluyen tanto los servicios prestados por voz como por datos que se corresponden con los códigos de numeración 803, 806, 807, 905, 907 coincidentes con las tres primeras cifras del número nacional NXYABMCDU.

En esta materia, las actuaciones serían las necesarias para supervisar el cumplimiento de las obligaciones que se imponen a los operadores de telecomunicaciones, no a los prestadores de los servicios de tarificación adicional. En este aspecto se incluirían aspectos como los que se recogen a continuación:

- El desglose en las facturas, entre los componentes que retribuyen al operador y al prestador del servicio.
- La necesaria información en las facturas sobre la identificación del prestador del servicio.
- El respeto por los operadores a los derechos de los usuarios a no ser interrumpidos en el servicio telefónico si pagan la parte correspondiente a éste, aunque no abonen la componente de tarificación adicional.
- La aplicación por los operadores del precio del servicio de tarificación adicional sólo una vez finalizado el periodo correspondiente al menú de inicio más el tiempo de guarda.
- La facturación de las llamadas ajustada a los precios máximos fijados por resolución de la SETSI.

##### a) Objeto de la inspección

Verificar el cumplimiento efectivo de las obligaciones relativas a la prestación de los servicios de tarificación adicional por voz, que se imponen a los operadores de comunicaciones electrónicas, no a los prestadores de los servicios de tarificación adicional.

---

<sup>8</sup> Las inspecciones relativas a los servicios de tarificación adicional por voz se realizaron ya en 2013.

Los servicios de tarificación prestados por voz se corresponden con los códigos de numeración 803 (servicios exclusivos para adultos), 806 (servicios de ocio y entretenimiento), 807 (servicios profesionales) y 905 (Servicios para llamadas masivas y televoto), coincidentes con las tres primeras cifras del número nacional NXYABMCDU.

#### **b) Regulación aplicable**

- Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas (Artículos 23, 24 y 30)
- Orden PRE /361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones, modificada por la Orden PRE/2410, de 20 de julio.
- Resolución de 4 de diciembre de 2008, de la SETSI, por la que se atribuye el código telefónico 905 a la prestación de servicios de tarificación adicional.
- Resolución de 16 de julio de 2002, de la SETSI, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional.
- Resolución de 28 de septiembre de 2009, de la SETSI, por la que se establece la duración de la locución informativa de los servicios de tarificación adicional prestados a través del código 905.

## **II. Servicios de consulta telefónica sobre números de abonado 118AB<sup>9</sup>**

El servicio de consulta telefónica sobre números de abonado consiste en la transmisión y conducción de llamadas desde los accesos a las redes públicas telefónicas hasta los correspondientes centros de atención de llamadas, así como el suministro, a los usuarios del servicio telefónico disponible al público, de información vocal y, opcionalmente de datos, relativa a los números de abonado de este servicio. Los servicios de tarificación prestados por voz se corresponden con el código 118AB.

La Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, regula las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. Esta Orden ha sido modificada mediante la Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, introduciendo nuevos mecanismos de transparencia y de protección a los usuarios como:

- Excepcionar los servicios de tarificación adicional (STA) de la facilidad de terminación de llamadas por los servicios de consulta, para garantizar el

---

<sup>9</sup> Las inspecciones sobre servicios de consulta telefónica sobre números de abonado 118AB se realizaron en 2013.

derecho de desconexión de los STA por parte de los usuarios que hayan decidido ejercer este derecho.

- La inserción de una nueva locución que, en caso de terminación de llamadas, informe al usuario sobre el precio que se aplica a la misma.
- Comunicar los precios<sup>10</sup>, entre otras entidades, a la SETSI.

Asimismo se verificarán el resto de las obligaciones incluidas en la Orden CTE/711/2002: información que se debe proporcionar en las facturas, contenido de las locuciones informativas, correcta tarificación, etc.

#### **a) Objeto de la Inspección**

Verificar el cumplimiento efectivo de las obligaciones relativas a la prestación de los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado que se imponen a los operadores de comunicaciones electrónicas.

#### **b) Regulación aplicable**

Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado modificada por:

- La Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, por la que se modifica la Orden PRE/361/2002, de 14 febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional.
- La Orden IET/1262/2013, de 26 de junio, por la que se modifica la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo, por la que se establecen las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

### **4.5.4 Ámbitos de actuación del Plan de Inspección 2015-2016**

A continuación, se describen los diferentes ámbitos del nuevo Plan de Inspección 2015-2016, en los que se plantea realizar las actuaciones de comprobación para verificar el cumplimiento efectivo por parte de los operadores de las obligaciones establecidas en la normativa reguladora.

#### **I. Bajas de los servicios contratados**

---

<sup>10</sup> La Orden IET/1262/2013, de 26 de junio modifica el apartado Noveno.2 de la orden CTE/711/2002 quedando de la siguiente manera: Los prestadores del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado fijarán libremente los precios que se vayan a cobrar a los abonados de los operadores del servicio telefónico disponible al público, en función de las posibilidades técnicas de estos. Estos precios se comunicarán, con 10 días de antelación a su aplicación efectiva, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, al Instituto Nacional del Consumo y al Consejo de Consumidores y Usuarios. Igualmente, se les dará publicidad para posibilitar que los usuarios tengan un conocimiento adecuado del precio del servicio.



Una de las principales causas de reclamaciones de los usuarios de comunicaciones electrónicas, es la relacionada con la dificultad de darse de baja de los servicios contratados, así como los retrasos injustificados en la tramitación de las bajas. De acuerdo con los datos de la oficina de atención al usuario de telecomunicaciones, las irregularidades en la tramitación de las bajas es la segunda materia sobre la que se recibieron mayor número de reclamaciones durante el año 2012, manteniéndose esa tendencia durante el primer semestre de 2013, así como en 2014 (para más detalles, ver Anexo II).

La Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada mediante el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, regula las condiciones del derecho a darse de baja en cualquier momento y del procedimiento que habiliten los operadores para ejercer este derecho. El operador deberá dar la baja al abonado en el plazo máximo de dos días desde que éste lo solicite.

Los operadores de comunicaciones electrónicas sobre los que se realizará esta campaña de supervisión serán los de mayor facturación, que prestan servicio telefónico y/o de acceso a Internet disponible al público, a usuarios residenciales.

#### **a) Objeto de la Inspección**

Comprobar el cumplimiento efectivo de lo dispuesto en la normativa aplicable en relación con las bajas por parte de los operadores de comunicaciones electrónicas.

La Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada mediante el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, regula las condiciones del derecho a darse de baja en cualquier momento y del procedimiento que habiliten los operadores para ejercer este derecho.

Existen dos tipos de bajas claramente diferenciadas:

1. Las bajas solicitadas por el propio abonado. En este caso el abonado tiene derecho a darse de baja con tan sólo un aviso de dos días al operador. Éste no puede aplicar una penalización al abonado por ejercer su derecho ni facturar 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.
2. Las bajas relacionadas con el cambio de operador (portabilidad). En este caso el usuario no hace falta que se dé de baja con el operador donante, basta con que contrate con un nuevo operador y será éste el que tramite la baja. Como en el caso anterior, el operador donante no puede aplicar una penalización al abonado por ejercer su derecho, ni facturar cualquier cantidad que se haya podido devengar por causa no imputable al usuario final, con posterioridad al plazo de un día en que debe ser efectiva la baja.

Las principales causas de reclamaciones de los usuarios de comunicaciones electrónicas relacionadas con las bajas son: la dificultad de darse de baja de los servicios contratados, los retrasos injustificados en la tramitación de las bajas, las penalizaciones aplicadas y la tramitación de bajas y portabilidades no solicitadas.

## **b) Regulación aplicable**

- Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas (Artículos 7, 8, 10, 12 y 26).
- Orden ITC/1030/2007 de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de reclamaciones (Artículo 7.2).

## **II. SMS premium**

Se entiende por servicios SMS Premium los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes que supongan el pago por los consumidores de forma inmediata o diferida, de una retribución añadida al precio de envío de mensajes sobre el que se soportan, en concepto de remuneración por la prestación de algún servicio de información, entretenimiento u otros. Los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes se incluyen en la definición de servicios de tarificación adicional incluida en el apartado 4.1 de la Orden PRE/361/2002 de 14 de febrero.

Para la prestación de servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes únicamente se utilizan los rangos de numeración asignados mediante la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, con los siguientes formatos: 25YAB, 27YAB, 280AB, 29YABM, 35YAB, 37YAB, 39YABM, 795ABM, 797ABM, 799ABM, 995ABM, 997ABM y 999ABMC.

A ellos hay que añadir los incluidos mediante resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, relacionados con:

- Servicios de juego (Resolución SETSI 21.11.2012, BOE de 07.12.2012): códigos 23YAB y 33YAB
- Servicios solidarios: (Resolución SETSI 14.11.2013, BOE de 22.11.2013): código 380AB

Se realizará una inspección sobre el servicio de mensajes SMS Premium similar a la realizada para los servicios de tarificación adicional prestados mediante voz. Se centrará en comprobar el cumplimiento por los operadores de las obligaciones que les impone la normativa (Orden ITC/308/2008, de 31 de enero), tanto en lo relativo a la facturación desglosada como al resto de derechos en la materia, como la devolución de importes de tarificación adicional ante la reclamación de un usuario.

### **a) Objeto de la Inspección**

Verificar el cumplimiento efectivo de las obligaciones relativas a la prestación de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes (SMS Premium), que se imponen a los operadores de comunicaciones electrónicas, no a los prestadores de los servicios de tarificación adicional.

## **b) Regulación aplicable**

- Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas (Artículos 23, 24 y 30),
- Orden PRE 361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del título IV del Real Decreto 1736/1998, de 31 de julio, por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el Título III de la Ley General de Telecomunicaciones, modificada por la Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio.
- Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia.

### III. Facturación

Actualmente, la principal causa de reclamaciones de los usuarios de comunicaciones electrónicas es la relacionada con la facturación incorrecta. Dentro de este grupo de reclamaciones se engloban diferentes aspectos que deben considerarse a la hora de realizar las campañas de supervisión:

1. La información puesta a disposición de los usuarios, antes de contratar, relativa a las condiciones económicas y jurídicas. Dicha información deberá ser veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada.
2. La información a incluir en los contratos en relación con los precios. Los contratos que celebren los operadores con los usuarios finales deben incluir los precios relativos al uso del servicio, desglosando los distintos conceptos que lo integren y los servicios incluidos. Asimismo, se deben especificar las modalidades de obtención de información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y las cuotas de mantenimiento.
3. La constancia documental de las condiciones que se le aplican, tanto lo referente los precios generales como los correspondientes a ofertas, promociones y prestaciones accesorias.
4. La facturación por el uso del servicio de comunicaciones electrónicas contratado debe ajustarse con exactitud al uso que efectivamente ha realizado el usuario y a las condiciones especificadas en el contrato.
5. El derecho de los usuarios finales a que los operadores les presenten facturas detalladas por los cargos en que hayan incurrido.

La inspección se realizará en base a requerimientos de información a los operadores con el fin de obtener una muestra de contratos y facturas presentadas a usuarios finales por parte de los principales operadores de telecomunicación del mercado, lo más representativa posible. Sobre cada una de estos documentos, se comprobará cada una de las obligaciones incluidas en el catálogo que se elabore.

Asimismo, se realizarán inspecciones en las páginas de Internet de los operadores, con objeto de supervisar que cumplen con las obligaciones de publicación de información establecidas en la Carta de Derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas.

Finalmente, se realizará un seguimiento del cumplimiento los requisitos relativos a la calidad de facturación establecidos en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, mediante el análisis de los informes de la auditoría anual relativa a la calidad de la facturación, que los operadores de comunicaciones electrónicas deben remitir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

#### **a) Objeto de la Inspección**

Comprobar el cumplimiento efectivo de lo dispuesto en la normativa aplicable en relación con la facturación por parte de los operadores de comunicaciones electrónicas.

En este ámbito se evaluará el cumplimiento de lo dispuesto sobre la información que se debe proporcionar previamente a los usuarios, la que se deber incluir en los contratos, aspectos como la constatación documental de las condiciones que se aplican, la exactitud y el detalle de la facturación.

#### **b) Regulación aplicable**

- Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas (Artículos 8, 12, 21, 22, 23, 26.3).

Como se ha mencionado anteriormente, tras la aprobación de la nueva Ley General de Telecomunicaciones, se elaborará una nueva Carta de Derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas (que desarrollará aspectos asociados a la transparencia como se explicará con posterioridad en el capítulo 6).

### **IV. Indemnizaciones por interrupción de servicio**

Con esta actuación se comprobará el correcto cumplimiento de la obligación de los operadores de otorgar a sus abonados las correspondientes indemnizaciones por interrupción del servicio. Conforme establece la Carta de Derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas, la indemnización deberá ser automáticamente calculada y practicada por el operador en los siguientes casos:

- Telefonía fija y móvil: cuando, según el método de cálculo establecido, la cuantía sea superior a 1€.
- Acceso a Internet, cuando la duración de la avería sea superior a seis horas en horario de 08.00h a 22.00h.

Se realizará un seguimiento de las indemnizaciones realizadas a los usuarios afectados por los sucesos que los operadores deben comunicar, de acuerdo con el capítulo VI de la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, solicitándose copia de las facturas en las que se han realizado los abonos a los que los usuarios tienen derecho.

Estas indemnizaciones se sumarán a las correspondientes por incumplimiento de los compromisos de calidad incluidos en los contratos que los operadores celebran con los usuarios, en su caso.

#### **a) Objeto de la Inspección**

Comprobar el cumplimiento efectivo por parte de los operadores de lo dispuesto en la normativa aplicable sobre indemnización a los usuarios por interrupción del servicio.

Se evaluará tanto el correcto pago de la indemnización, como la corrección de su cuantía, teniendo en cuenta para ello tanto los derechos de los usuarios en cuanto a la interrupción del servicio, como los compromisos de calidad asumidos por el operador en sus contratos. También se comprobará la adecuación del Informe sobre Compensaciones que el operador habrá remitido a la SETSI, en el caso de sucesos significativos que conlleven una importante degradación de la calidad del servicio telefónico o de acceso a Internet.

#### **b) Regulación aplicable**

- Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas (Artículos 8, 15, 16, 17).
- Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas (Artículos 10,11, 20 y 21):

### **V. Servicios de atención al cliente**

Se comprobará el cumplimiento de obligaciones relativas a la atención e información al cliente, contenidas en la Carta de Derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas. Se referirá a los aspectos en que, por su concreción legal, permita detectar incumplimientos claros y objetivos en aspectos como:

- Aportar al cliente el número de referencia de su gestión o reclamación.
- Permitir la interposición de una reclamación por vía telefónica.
- Informar adecuadamente sobre aspectos como el plazo para darse de baja o el derecho a recuperar importes de tarificación adicional.
- Entrega de documento acreditativo de gestiones telefónicas.

Por el contrario, no será objeto de este apartado la comprobación de aspectos que, por su subjetividad, no pueden dar lugar a determinar un incumplimiento claro de la normativa, aunque generen quejas de los usuarios:

- Tardanza en atender las llamadas.
- Información no muy precisa o adecuada.
- Desconsideraciones con los usuarios.

La supervisión de este apartado se efectuará realizando llamadas de prueba a los servicios de atención al cliente de los principales operadores de telecomunicaciones.

#### **a) Objeto de la Inspección**

Comprobar el cumplimiento efectivo de lo dispuesto en la normativa aplicable en relación con los servicios de atención al cliente de los operadores de comunicaciones electrónicas.

Se evaluará fundamentalmente aquellos aspectos objetivos que puedan acreditarse como el aporte del número de reclamación, permitir la interposición de una reclamación por vía telefónica, el correcto aporte de información o la entrega de la documentación acreditativa de las gestiones realizadas.

#### **b) Regulación aplicable**

- Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la Carta de los Derechos del usuario de servicios de comunicaciones electrónicas (Artículos 12, 26).
- Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores (Artículos 10, 11 y 12).

### **4.5.5 Publicación de los resultados del Plan**

Con periodicidad anual, se realizará un informe en el que se expliciten los datos estadísticos de las actuaciones realizadas durante el citado año, desde las inspecciones realizadas hasta los posibles expedientes sancionadores incoados, y en caso de que las hubiese, las sanciones impuestas.

Dicho resumen se publicaría en la página web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es) y en la página web de la Agenda Digital para España <http://www.agendadigital.gob.es/>. En relación con expedientes sancionadores, se incluirían datos agregados, por estar reservado el acceso a estos expedientes solo al sujeto sancionado.

Asimismo, si como el resultado de las inspecciones periódicas se detectasen aspectos de mejora en la normativa de defensa de los derechos de usuarios de comunicaciones electrónicas, se adoptarían aquellas medidas que contribuyesen a proporcionar un marco normativo más adecuado para el beneficio de los consumidores.

## 5. Conclusiones

La legislación española es de las más avanzadas en cuanto a derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas y dispone de un procedimiento de reclamaciones que obliga al operador a someterse al mismo y cuya resolución administrativa, que pone fin al conflicto, es de obligatorio cumplimiento.

Dado el notable dinamismo del sector de telecomunicaciones, se hace necesario la adaptación de la legislación a los nuevos servicios y ofertas, si bien, el análisis comparado de la protección de los derechos de los usuarios en este sector revela que las mejoras no siempre derivan de la insuficiencia de la regulación, sino de la dificultad de comprobación de las obligaciones establecidas y de garantizar su cumplimiento efectivo, por lo que avanzar en la protección de estos derechos exige una acción integral.

A ello responde **el Plan de Mejora de la Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones**, incardinado en la Agenda Digital para España, como un conjunto de medidas articuladas simultáneamente en diversos ámbitos de actuación de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, para lograr una mejora efectiva de la protección de esos derechos. .

El Plan se asienta sobre distintos ejes: la introducción de mejoras en materia regulatoria, el fomento de la cultura de la calidad en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, vinculada tanto a potenciar los derechos de los usuarios, como a mejorar la imagen de marca de los operadores y, muy destacadamente, el desarrollo de un **Plan de inspección 2015-2016**, que incluirá actuaciones periódicas dirigidas a la comprobación, tanto del cumplimiento efectivo de las obligaciones en materia de derechos de los usuarios de comunicaciones electrónicas por los operadores, como en los aspectos asociados a los servicios de tarificación adicional.

Correlativamente al plan de inspección, y en línea con lo previsto en la nueva Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones de reforzar el régimen sancionador, las actividades de inspección podrán derivar, en caso de incumplimientos, al ejercicio de la potestad sancionadora.

Se supervisará el cumplimiento de la normativa sobre facturación, las bajas en los servicios contratados (incluida la portabilidad), las indemnizaciones por interrupción de servicios, los servicios de atención al cliente, los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado y los servicios de tarificación adicional (incluidos SMS Premium).

Como resultado de este Plan, se realizará anualmente un informe en el que se expliciten las actuaciones realizadas en el que se especificarán las inspecciones realizadas, los posibles expedientes sancionadores incoados y, en su caso, las sanciones impuestas.

El objetivo último de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, es fomentar una dinámica de mejora continua de la protección de los derechos de estos usuarios.

## ANEXO I

La Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aprobada mediante el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, vino a reforzar los derechos de los usuarios finales manteniendo los derechos existentes e incluyendo nuevas garantías, elevando así el nivel de protección de que eran titulares hasta el momento. Esta regulación contiene un catálogo completo de los derechos que se les reconocen a los usuarios en sus relaciones con los operadores de telecomunicaciones.

### **Contratos**

La Carta amplía el contenido que debe figurar en los contratos. Así, será obligatorio que figuren en el contrato hasta 16 aspectos clave para garantizar la información al usuario.

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.

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

La Carta establece en tan sólo dos días el plazo que el operador tiene para dar de baja a un cliente. Además, 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, la indemnización por interrupción del servicio y el derecho a disponer de unas condiciones generales, ya que estos abonados no tienen contrato.

### **Facturación y medios de pago**

Se establece la obligación de desglose por servicios en todas las facturas. Además, los contratos deben 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**

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 operador está obligado a contestar en el plazo de un mes las reclamaciones presentadas por los usuarios.

## ANEXO II

Puede encontrarse más información en la página web <http://www.usuariosteleco.es>

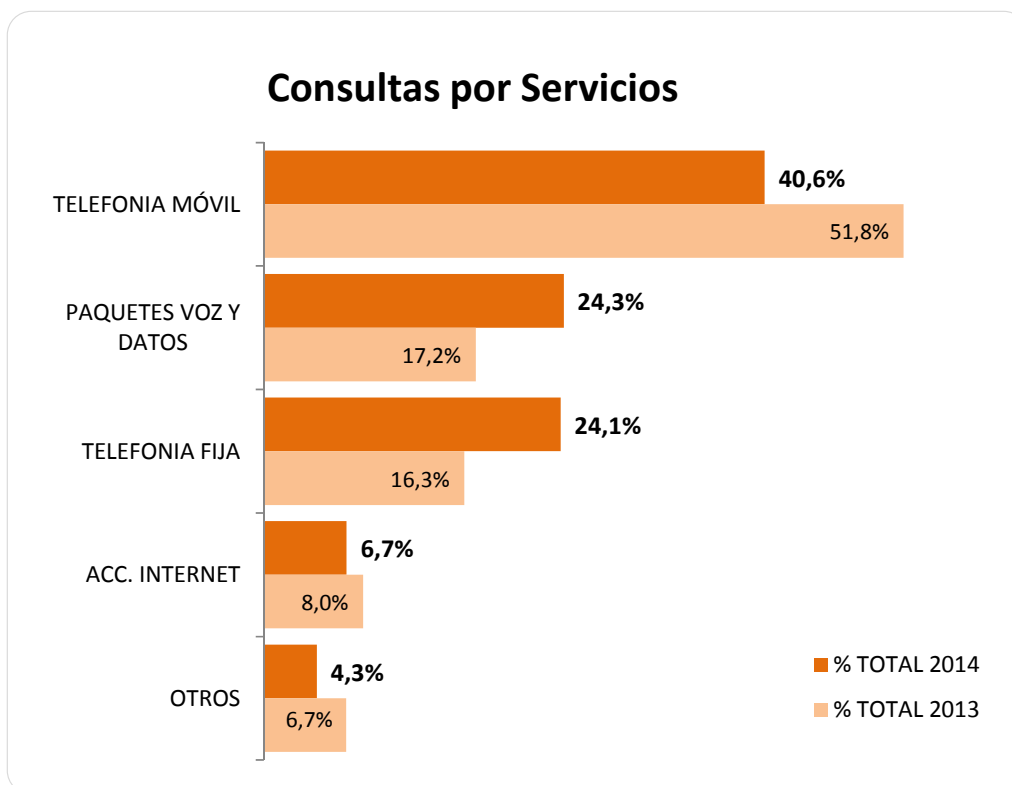
### INFORMACIÓN DESGLOSADA SOBRE CONSULTAS

Número de consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web [www.usuariosteleco.es](http://www.usuariosteleco.es)

Nº CONSULTAS	Total recibidas	Media Diaria
2010	208.415	687
2011	181.410	599
2012	153.145	509
2013	135.082	446
<b>2014</b>	<b>102.926</b>	<b>341</b>
Variación 2014 / 2013	-23,80%	
TOTAL	1.506.664	

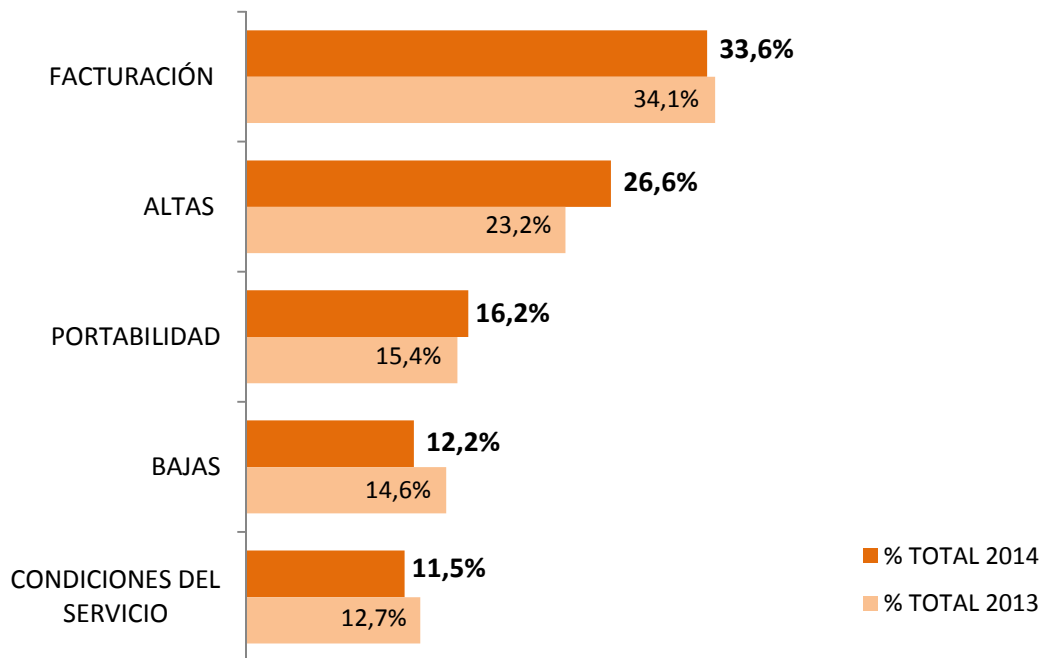
CONSULTAS	2014	2013
TELÉFONO	95,0%	95,4%
E-MAIL	5,0%	4,6%

En adelante, en el apartado OTROS se incluyen consultas o reclamaciones sobre servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



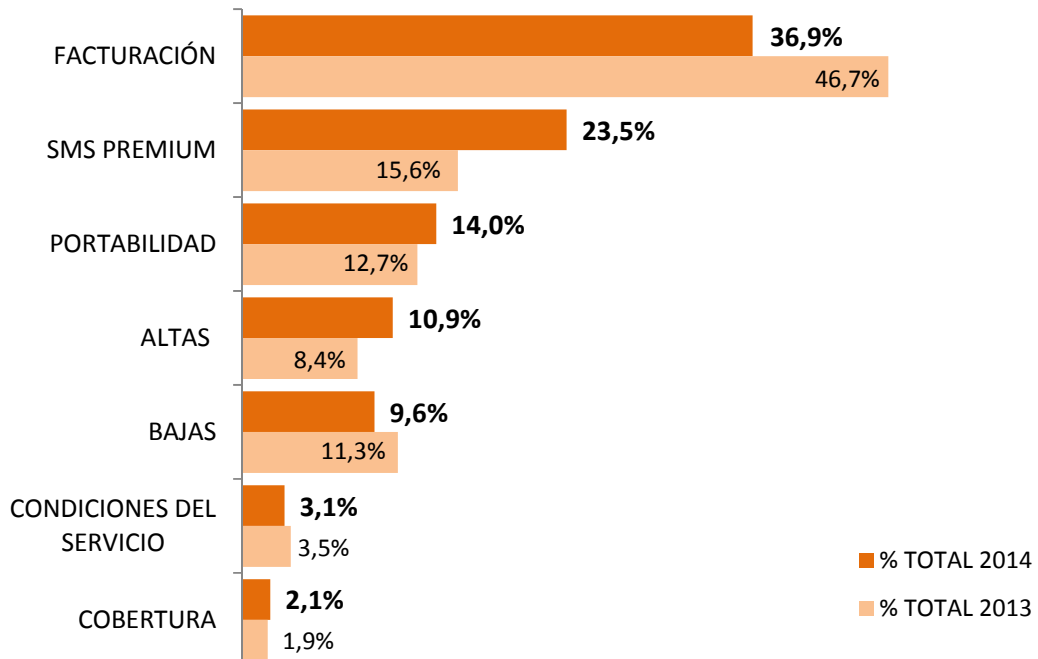
## TELEFONIA FIJA

### Consultas por materias



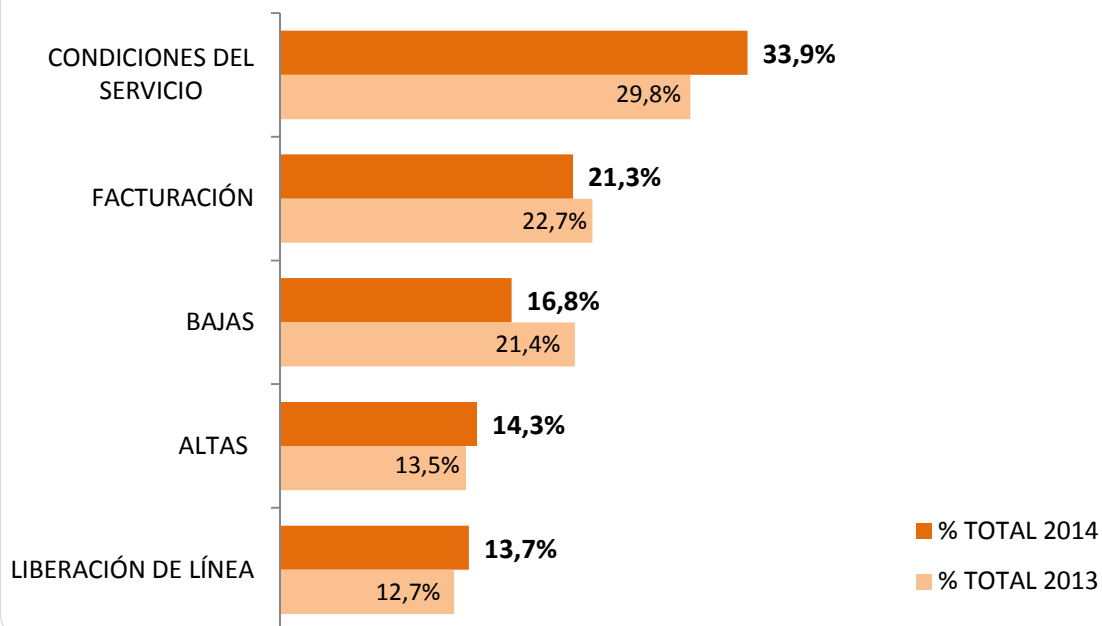
## TELEFONÍA MÓVIL

### Consultas por materias

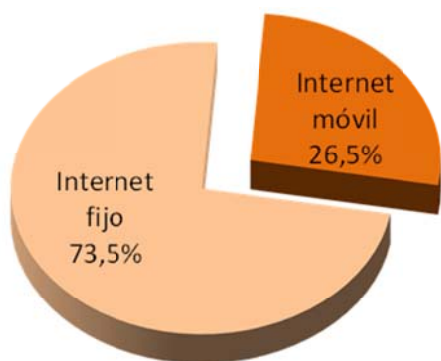


## ACCESO A INTERNET

Consultas por materias

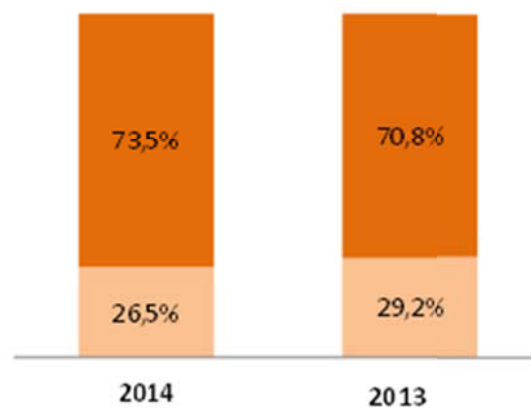


### Consultas sobre Internet 2014



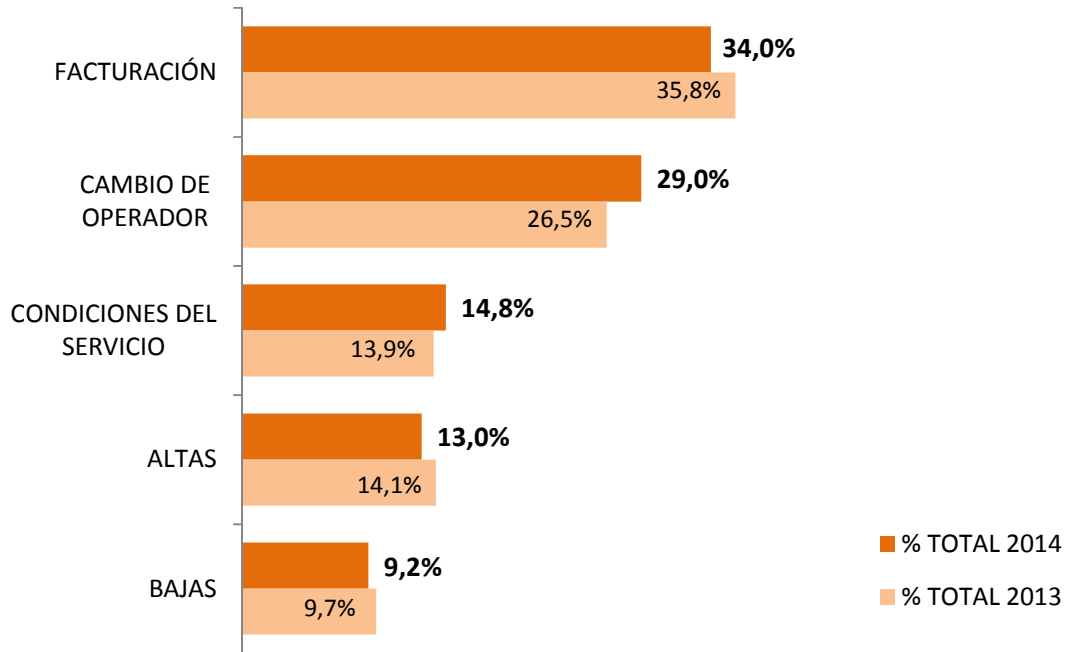
### Consultas INTERNET

Internet móvil Internet fijo

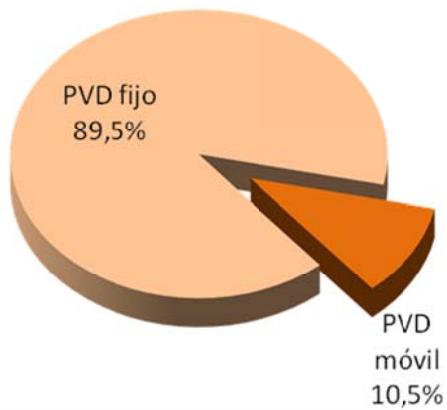


## PAQUETES DE VOZ Y DATOS

Consultas por materias

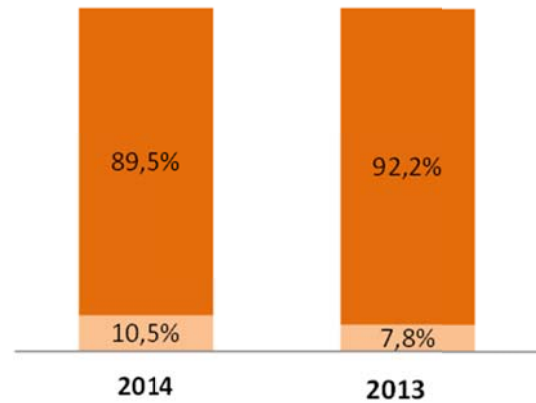


### Consultas sobre PVD 2014



### Consultas PVD

■ PVD móvil ■ PVD fijo



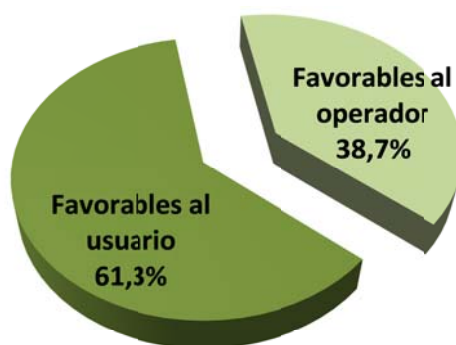
## INFORMACIÓN DESGLOSADA SOBRE RECLAMACIONES

Nº RECLAMACIONES	Presentadas	Resueltas
2014	34.327	38.797
2013	31.612	31.583
Variación 2014 / 2013	+8,6%	+22,8%

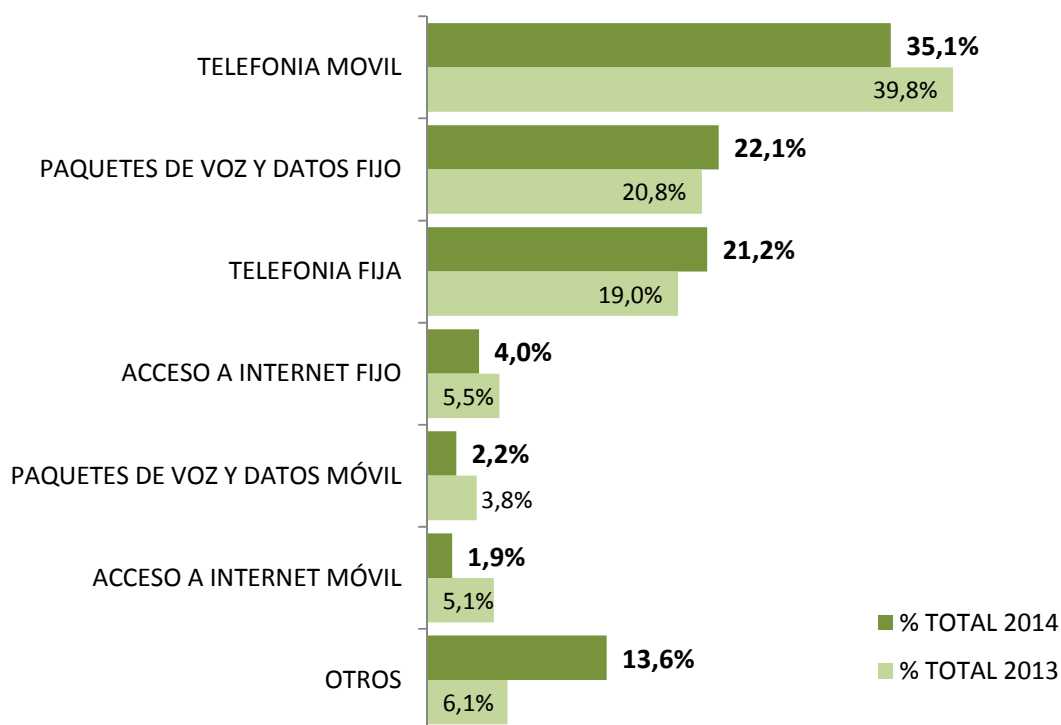
### Reclamaciones Presentadas y Resueltas



### Resultado de la Reclamación 2014

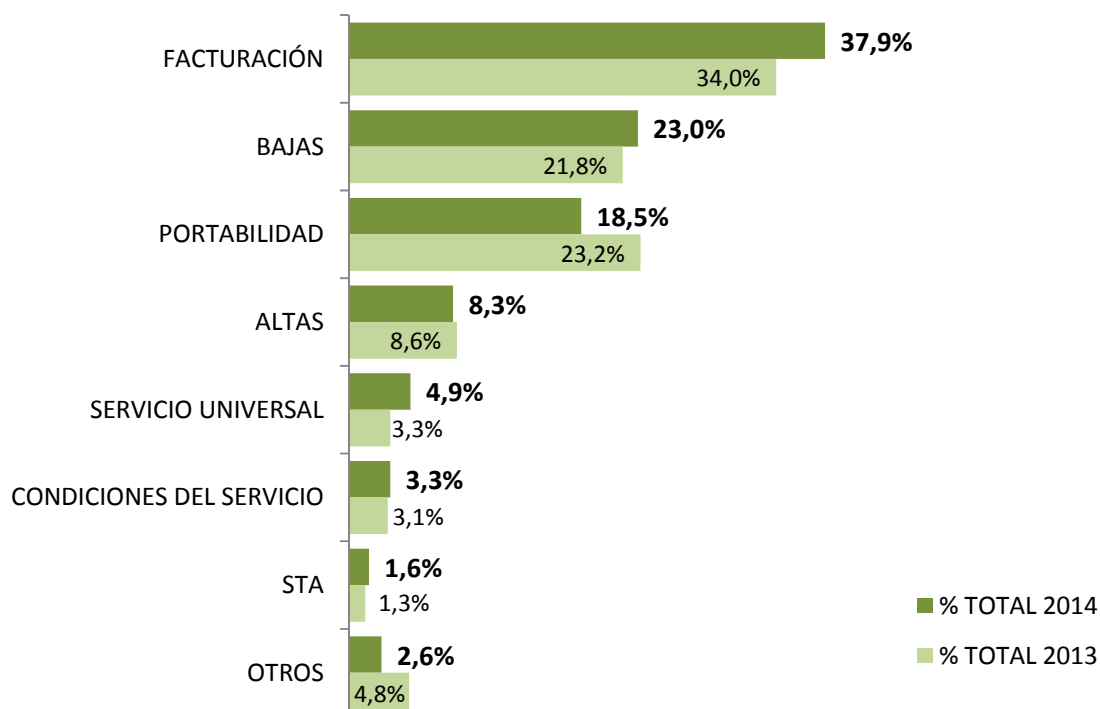


## Reclamaciones por Servicios (%)



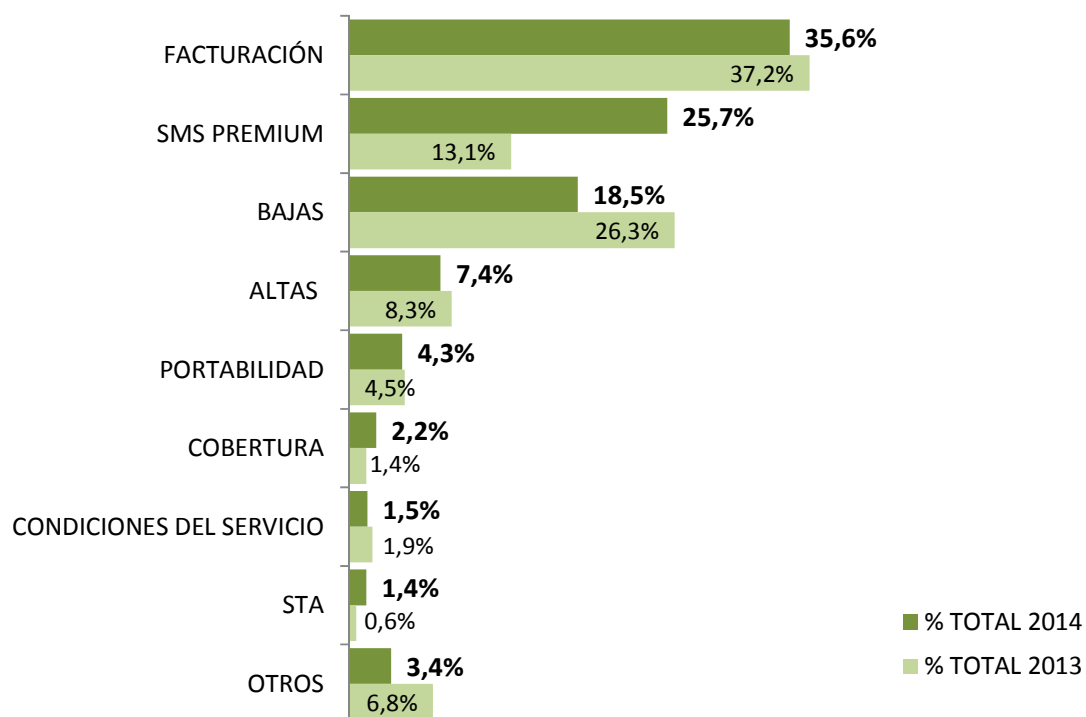
## TELEFONÍA FIJA (%)

### Reclamaciones por materias



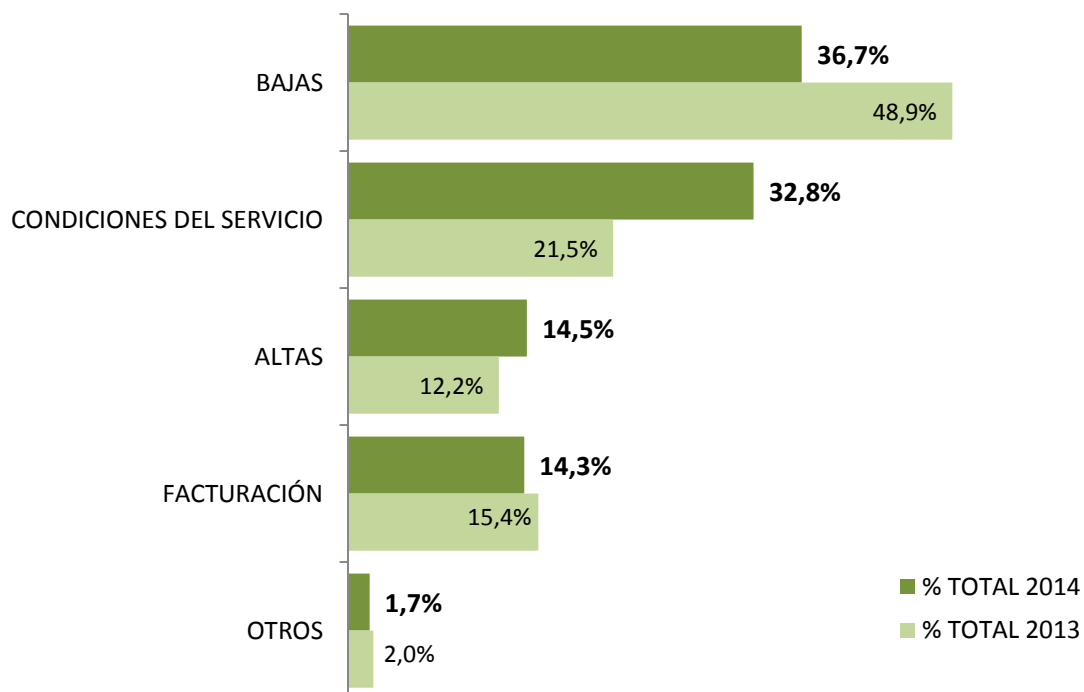
## TELEFONÍA MÓVIL (%)

### Reclamaciones por materias



## ACCESO A INTERNET FIJO (%)

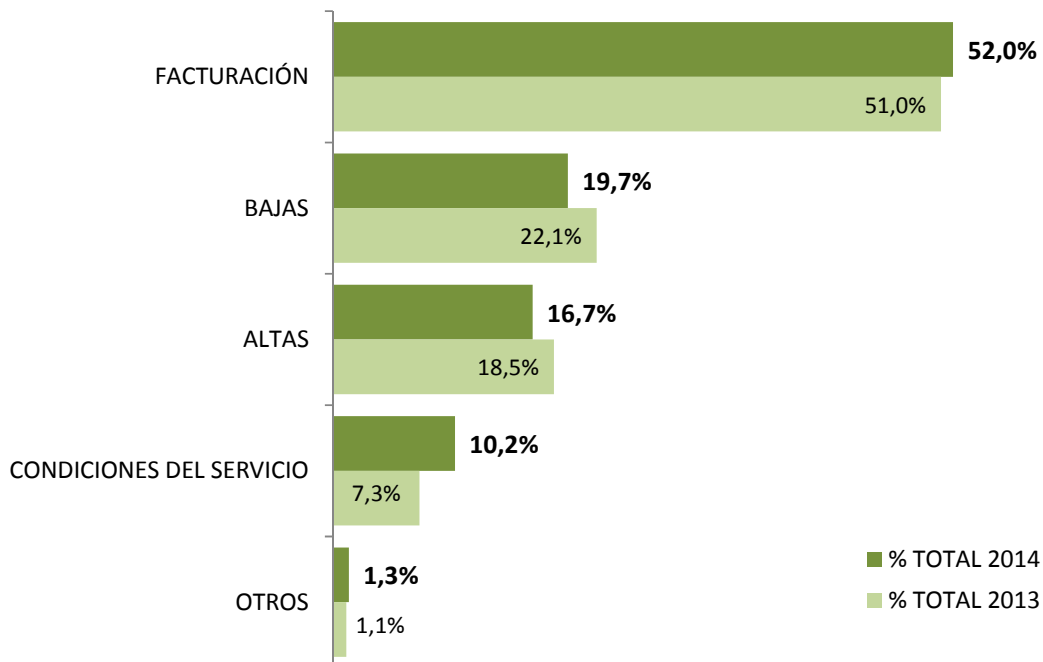
### Reclamaciones por materias



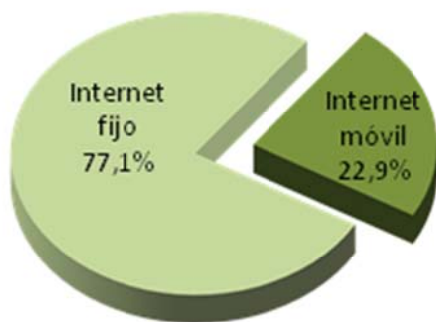


## ACCESO A INTERNET MÓVIL (%)

Reclamaciones por materias

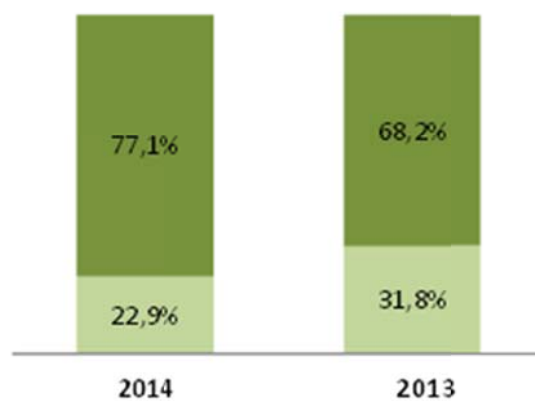


## Reclamaciones sobre Internet 2014



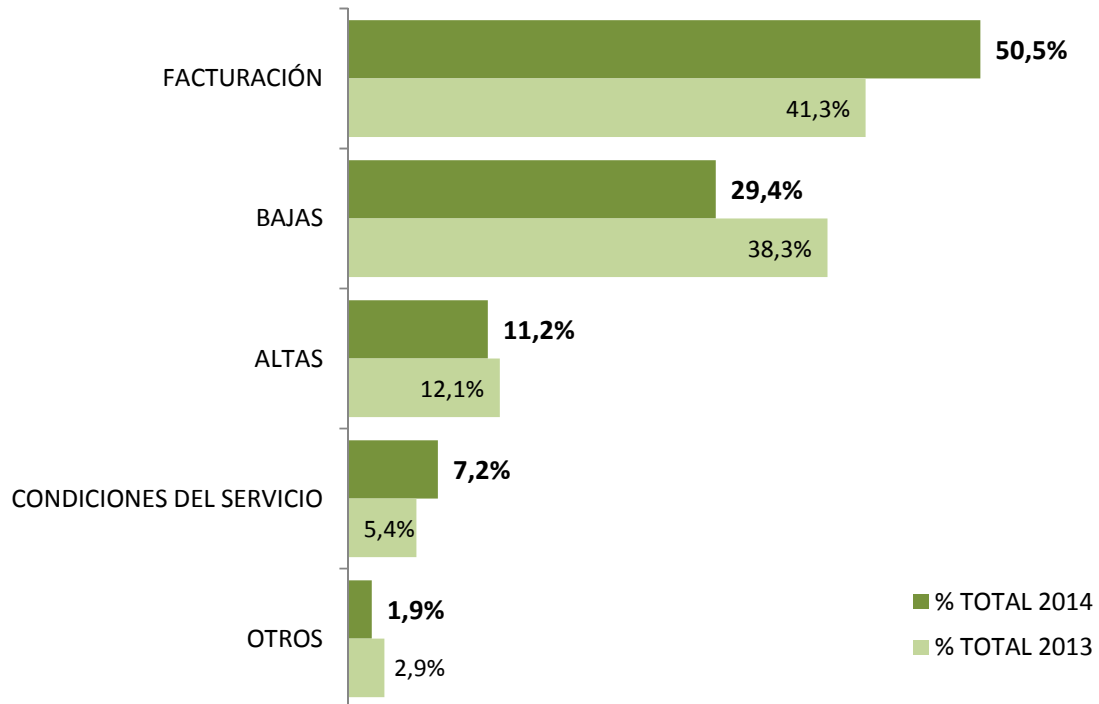
## Reclamaciones INTERNET

Internet móvil Internet fijo



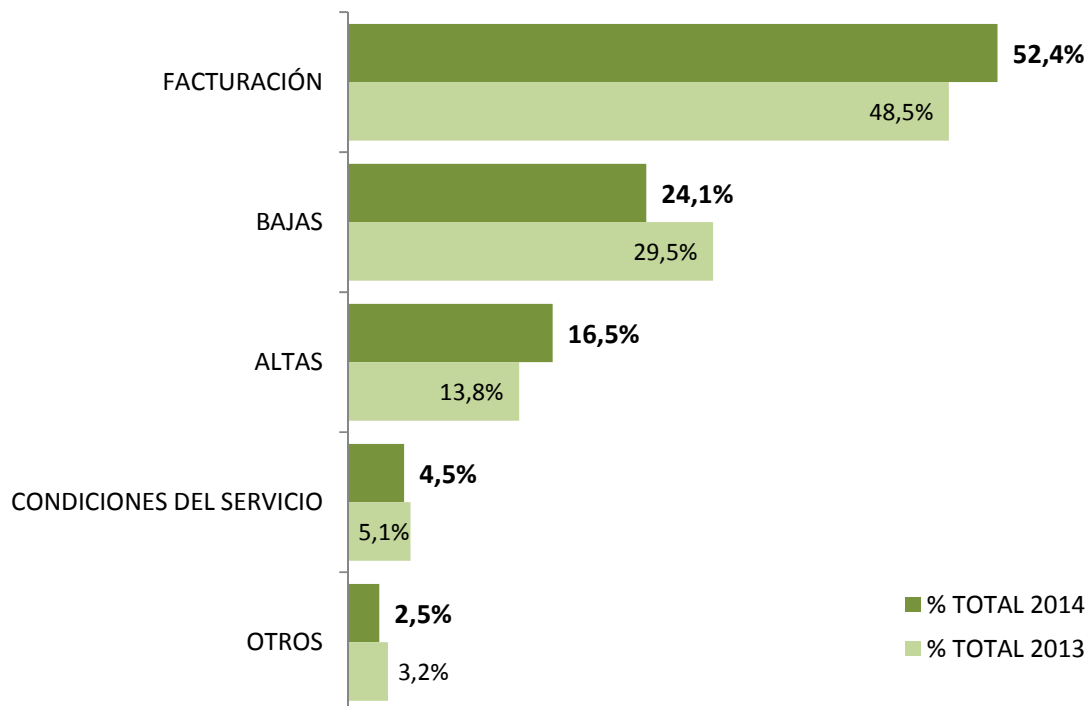
## PAQUETES DE VOZ Y DATOS FIJO (%)

Reclamaciones por materias

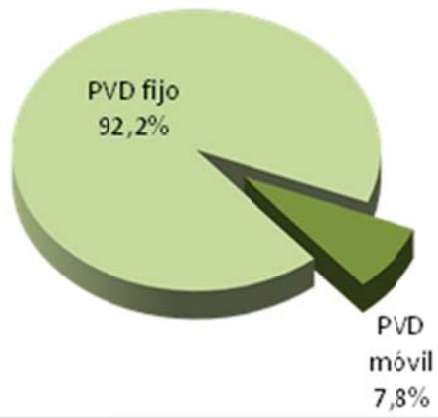


## PAQUETES DE VOZ Y DATOS MÓVIL (%)

Reclamaciones por materias

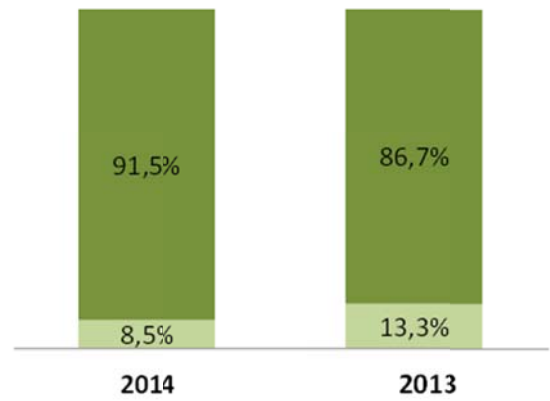


### Reclamaciones sobre PVD 2014



### Reclamaciones PVD

■ PVD móvil ■ PVD fijo



## ANEXO III

### Valores más relevantes de los Informes de seguimiento de los niveles de calidad de servicio correspondientes al cuarto trimestre de 2014

#### I. Parámetros generales

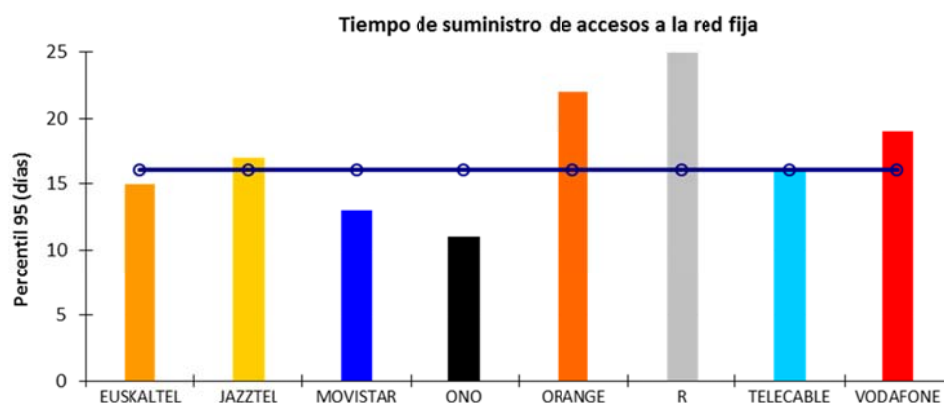
##### 1. Tiempo de suministro de acceso a la red fija

Se define como el tiempo que transcurre desde el instante en que el operador recibe una solicitud válida de suministro del servicio telefónico hasta el instante en el que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

Se facilita la medición del tiempo máximo para el 95% de las solicitudes de clientes residenciales con menores tiempos de suministro (percentil 95). Su medición se realiza a partir de los datos de todas las solicitudes de suministro realizadas en el trimestre.

OPERADOR	MEDIDAS (días)	OPERADOR	MEDIDAS (días)
	15		22
	17		25
	13		16
	11		19

<b>MEDIA PONDERADA<sup>(11)</sup></b>	<b>16</b>
---------------------------------------	-----------



<sup>11</sup> Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de suministros realizados

## 2. Tiempo de suministro de acceso a Internet

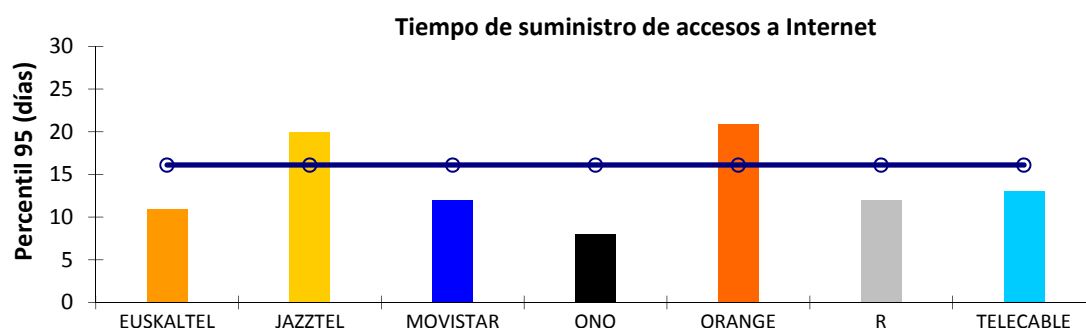
Se define como el tiempo que transcurre desde el instante en el que el operador recibe una solicitud válida de suministro de un acceso a Internet sobre una línea en servicio (normalmente, con servicio telefónico) hasta el instante en el que el servicio se encuentra activado y disponible para su uso.

Se excluye la provisión de accesos que requieran la instalación de una nueva infraestructura para el suministro exclusivo de servicios de acceso a Internet, la provisión de accesos sobre tecnologías de acceso conmutado (dial-up) y la provisión de accesos sobre tecnologías que no sean consideradas como relevantes desde el punto de vista de su grado de implantación en el mercado.

Se facilita la medición del tiempo máximo para el 95% de las solicitudes de clientes residenciales con menores tiempos de suministro (percentil 95). Su medición se realiza a partir de los datos de todas las solicitudes de suministro atendidas en el trimestre.

OPERADOR	MEDIDAS (días)	OPERADOR	MEDIDAS (días)
	11		21
	20		12
	12		13
	8		

<b>MEDIA PONDERADA<sup>(12)</sup></b>	<b>16</b>
---------------------------------------	-----------



<sup>12</sup> Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de suministros de accesos a Internet sobre líneas en servicio realizados

### 3. Porcentaje de avisos de avería por línea de acceso fijo

Se define como la relación entre los avisos válidos de avería comunicados por los clientes residenciales sobre posibles averías en la red de acceso del operador y el número medio de líneas en servicio.

El número medio de líneas en servicio es obtenido a partir de las líneas sobre las que se presta el servicio telefónico o el servicio de acceso a Internet, tanto si éste es el único servicio suministrado, como si sobre la línea se proporcionan otros servicios. Los avisos de avería contabilizados son los referidos al servicio telefónico fijo o al servicio de acceso a Internet.

Su medición se realiza contabilizando todos los avisos válidos de avería recibidos durante el trimestre y el resultado se expresa como un porcentaje.

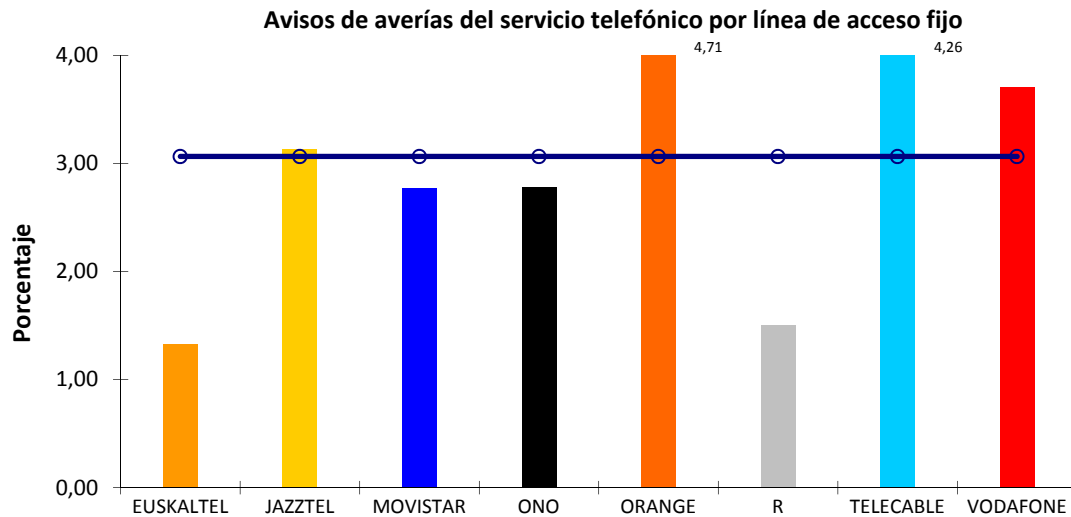
Se mide y publica desagregado para el servicio telefónico fijo y para el servicio de acceso a Internet fijo.

#### a) Servicio telefónico fijo






OPERADOR	MEDIDAS (días)	OPERADOR	MEDIDAS (días)
	1,33		4,71
	3,13		1,50
	2,77		4,26
	2,78		3,71

<b>MEDIA PONDERADA<sup>(13)</sup></b>	<b>3,06</b>
---------------------------------------	-------------

<sup>13</sup> Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de accesos directos

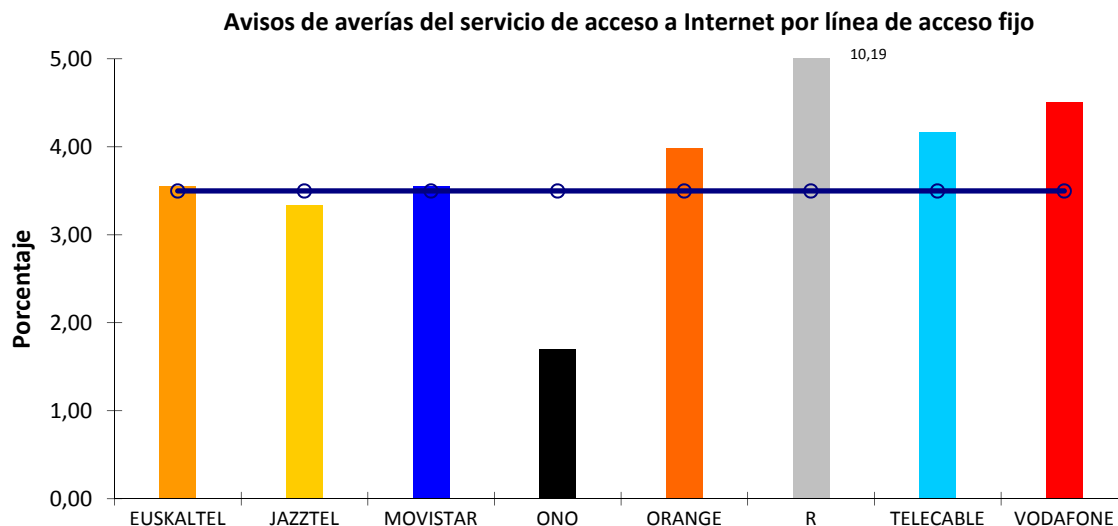


**b) Servicio fijo de acceso a Internet**

OPERADOR	MEDIDAS (días)	OPERADOR	MEDIDAS (días)
	3,55		3,98
	3,34		10,19
	3,55		4,17
	1,70		4,51

<b>MEDIA PONDERADA<sup>14</sup></b>	<b>3,50</b>
-------------------------------------	-------------

<sup>14</sup> Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de accesos directos a Internet



#### **4. Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo del servicio telefónico fijo y servicio de acceso a Internet**

Se define como el tiempo transcurrido desde el instante en el que se ha notificado por el cliente un aviso de avería hasta el momento en que el elemento del servicio, o servicios, se ha restablecido a su normal funcionamiento.

Se contemplan las siguientes mediciones:

- Tiempo máximo para la resolución del 95% de averías de menor duración (percentil 95).
- Porcentaje de averías reparadas en el plazo objetivo establecido por el operador, con indicación de dicho plazo.

Se mide y publica desagregado para el servicio telefónico fijo y para el servicio de acceso a Internet fijo.









##### **a) Servicio telefónico fijo**

- **Tiempo máximo para el 95% de menor duración (percentil 95):**

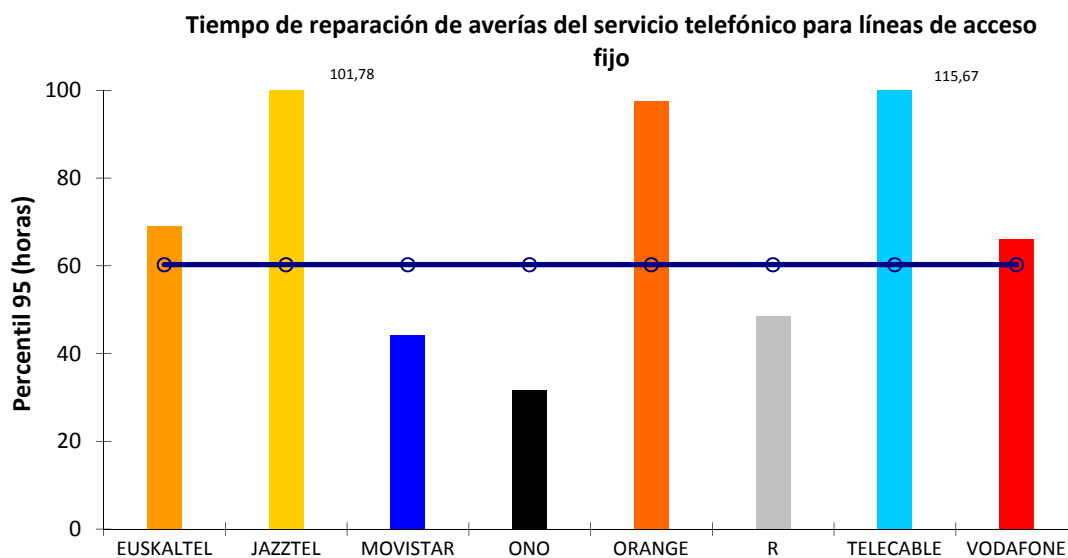
Su medición se realiza a partir de los datos de todas las averías que afecten al servicio telefónico fijo o al servicio de acceso a Internet reparadas en el trimestre.

Se facilita la medición del tiempo máximo para el 95% de las averías con menores tiempos de reparación (percentil 95), relativo al conjunto de clientes residenciales.



OPERADOR	MEDIDAS (días)	OPERADOR	MEDIDAS (días)
	68,98		97,60
	101,78		48,52
	44,22		115,67
	31,60		66,09

<b>MEDIA PONDERADA</b> <sup>(15)</sup>	<b>60,25</b>
--	--------------



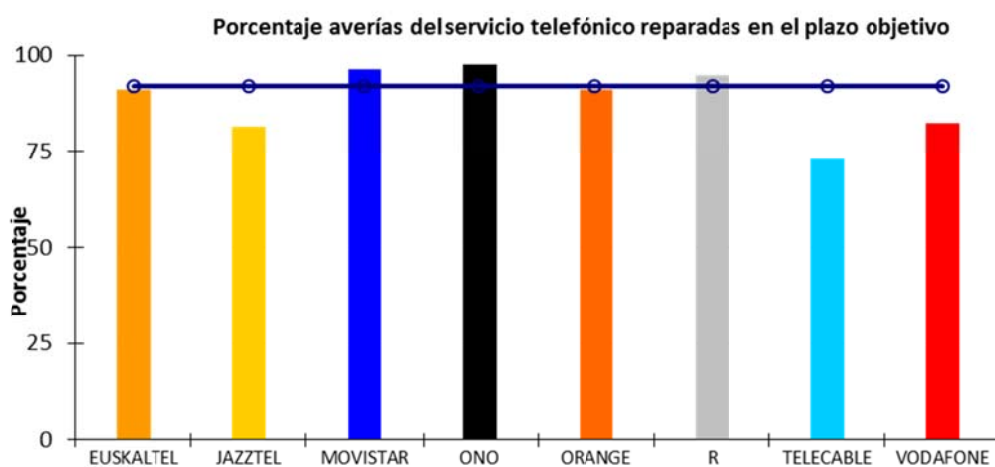
- **Porcentaje de averías reparadas en plazo objetivo:**

Se facilita el porcentaje de las averías que han sido resueltas por el operador antes de completarse el periodo de tiempo que tiene recogido como plazo objetivo para la reparación de las averías de sus clientes residenciales.

<sup>15</sup> Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de averías resueltas

OPERADOR y plazo objetivo		MEDIDAS (%)
	47 horas	91,18
	48 horas	81,51
	46 horas	96,26
	48 horas	97,53
	72 horas	91,11
	48 horas	94,74
	48 horas	73,07
	48 horas	82,32

<b>MEDIA PONDERADA<sup>(16)</sup></b>	<b>91,93</b>
---------------------------------------	--------------









<sup>16</sup> Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de averías resueltas

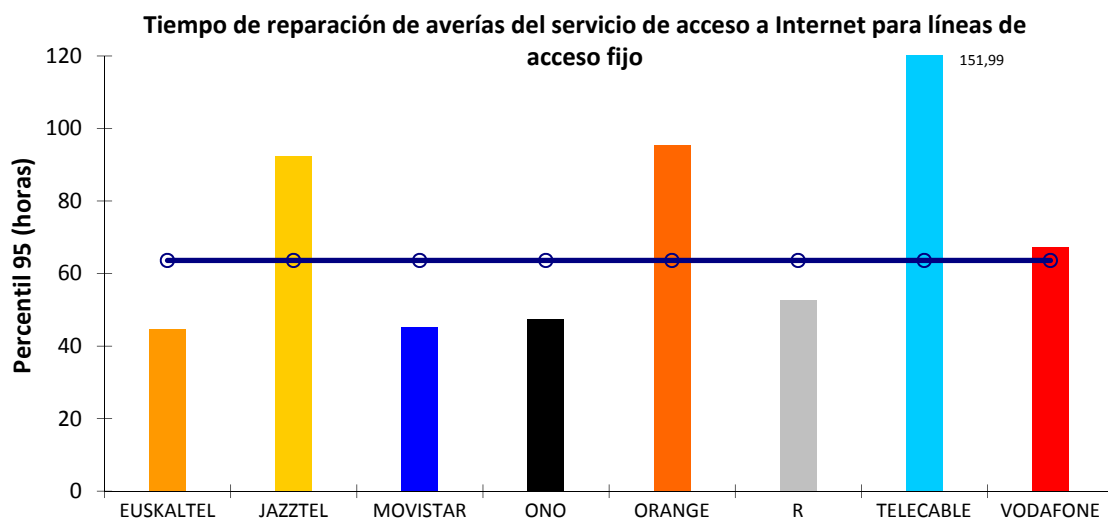
**b) Servicio fijo de acceso a Internet**

- **Tiempo máximo para el 95% de menor duración (percentil 95):**

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las averías que afecten al servicio telefónico fijo o al servicio de acceso a Internet reparadas en el trimestre.

Se facilita la medición del tiempo máximo para el 95% de las averías con menores tiempos de reparación (percentil 95), relativo al conjunto de clientes residenciales.









OPERADOR	MEDIDAS (días)	OPERADOR	MEDIDAS (días)
	44,75		95,28
	92,34		52,70
	45,23		151,99
	47,39		67,20
<b>MEDIA PONDERADA<sup>(17)</sup></b>		<b>63,58</b>	



<sup>17</sup> Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de averías resueltas

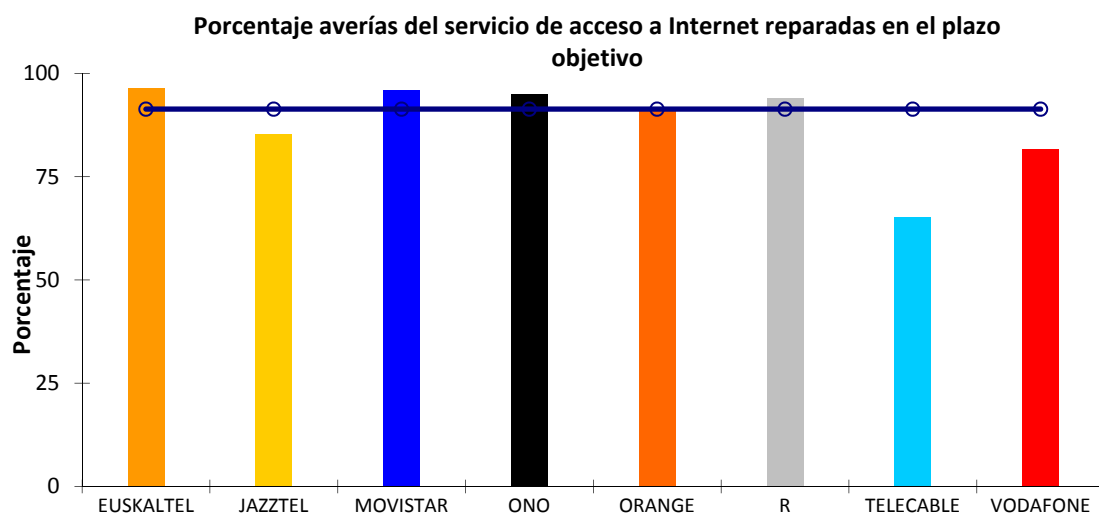
- **Porcentaje de averías reparadas en plazo objetivo:**

Se facilita el porcentaje de las averías que han sido resueltas por el operador antes de completarse el periodo de tiempo que tiene recogido como plazo objetivo para la reparación de las averías de sus clientes residenciales.

OPERADOR y plazo objetivo		MEDIDAS (%)
	47 horas	96,53
	48 horas	85,25
	48 horas	96,10
	48 horas	95,09
	72 horas	91,42
	48 horas	94,06
	48 horas	65,33
	48 horas	81,67

<b>MEDIA PONDERADA<sup>(18)</sup></b>	<b>91,34</b>
---------------------------------------	--------------

<sup>18</sup> Obtenida ponderando los valores medidos por cada operador con el número de averías resueltas.



## 5. Frecuencia de reclamaciones de los clientes

Se define como la relación entre el total de reclamaciones relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet, realizadas por los clientes residenciales, y el número medio de clientes residenciales activos en el trimestre.







Su medición se realiza a partir de los datos de todas las reclamaciones presentadas por los clientes residenciales, por teléfono, fax, correo, e-mail, etc. durante el trimestre.

A estos efectos se considera como reclamación cualquier expresión de insatisfacción o una observación negativa del cliente referida a los mencionados servicios.

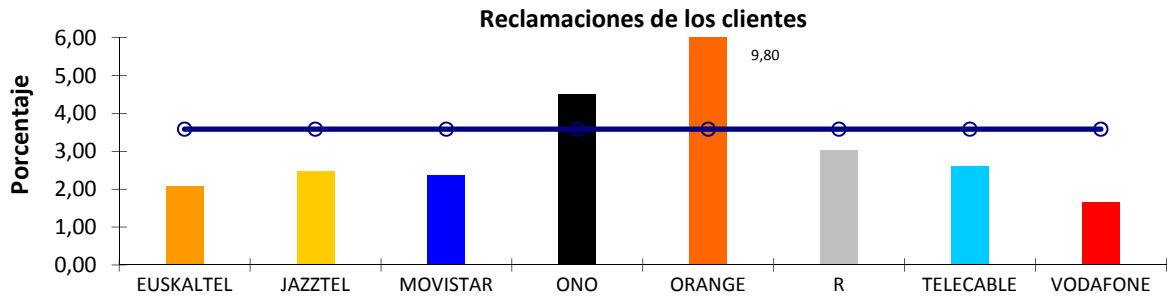
No debe confundirse con una petición de información, consulta técnica o aclaración solicitada por el cliente a su operador. No se considerará como reclamación la comunicación de una avería, aunque sí la reclamación de un aviso de avería.

Se efectúan mediciones separadas de este parámetro para el servicio fijo y el servicio móvil.

### a) Servicio fijo

OPERADOR	MEDIDAS (días)	OPERADOR	MEDIDAS (días)
	2,07		9,80
	2,46		3,03
	2,36		2,61
	4,49		1,65

<b>MEDIA PONDERADA<sup>(19)</sup></b>	<b>3,58</b>
---------------------------------------	-------------



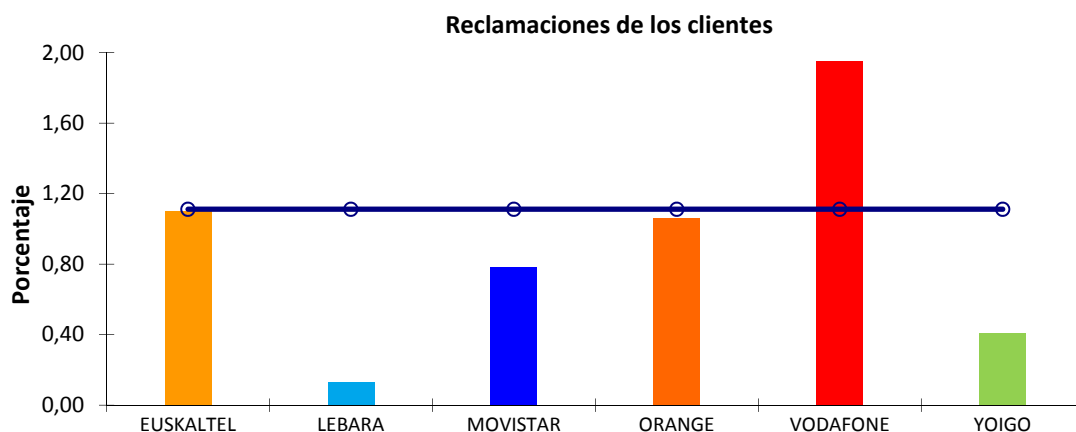
**b) Servicio móvil**

<b>OPERADOR</b>	<b>MEDIDAS (%)</b>
	1,10
	0,13
	0,78
	1,06
	1,95
	0,41

<b>MEDIA PONDERADA<sup>(20)</sup></b>	<b>1,11</b>
---------------------------------------	-------------

<sup>19</sup> Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número medio de clientes activos

<sup>20</sup> Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número medio de clientes activos



## 6. Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes

Se define como el tiempo transcurrido entre la presentación por parte de un cliente residencial de una reclamación relativa al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet y la resolución por el operador de dicha reclamación.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las reclamaciones resueltas durante el trimestre. Se ordenan de menor a mayor tiempo de resolución y se toma el registro correspondiente al 95 % de todas las reclamaciones. El valor de este registro (percentil 95) es el valor que publica el operador.

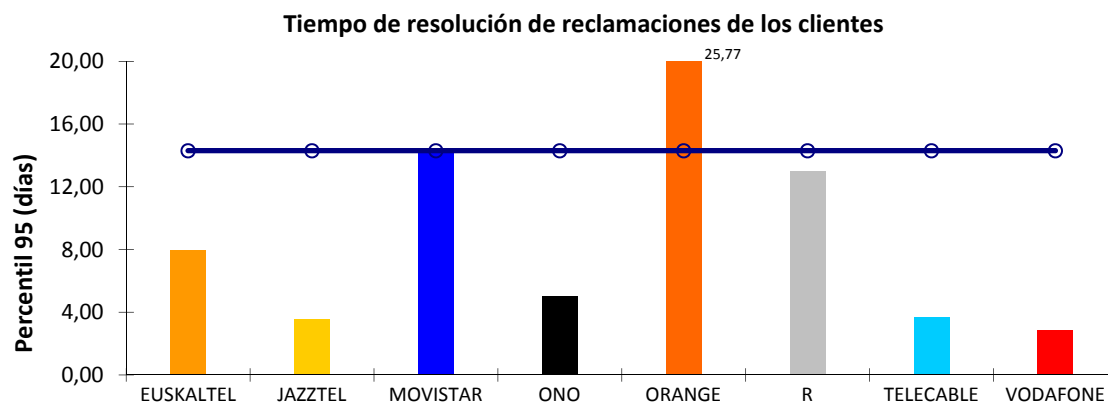
Se efectúan mediciones separadas de este parámetro para el servicio fijo, el servicio móvil y el servicio de acceso a internet.

### a) Servicio fijo

OPERADOR	MEDIDAS (días)	OPERADOR	MEDIDAS (días)
	7,92		25,77
	3,51		13,00
	14,27		3,65
	5,00		2,83

<b>MEDIA PONDERADA<sup>(21)</sup></b>	<b>14,30</b>
---------------------------------------	--------------

<sup>21</sup> Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número de reclamaciones resueltas



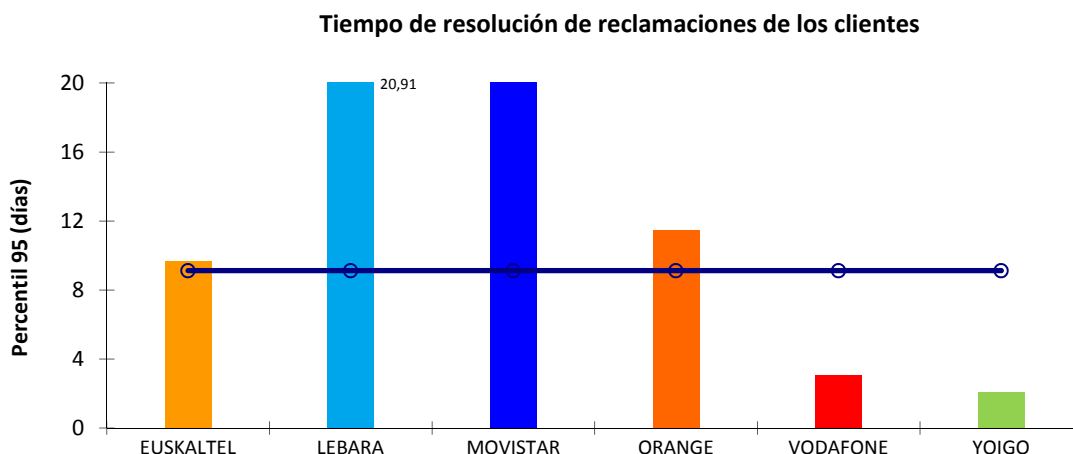
### Servicio móvil

OPERADOR	MEDIDAS (días)
	9,65
	20,91
	20,00
	11,44
	3,04
	2,04

<b>MEDIA PONDERADA</b> <sup>(22)</sup>	<b>9,12</b>
--	-------------

<sup>22</sup> Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número de reclamaciones resueltas






## 7. Reclamaciones sobre corrección de facturas

Se define como la relación entre las facturas que han sido objeto de reclamación sobre su contenido, realizadas por los clientes residenciales, relativas al servicio telefónico y/o al servicio de acceso a Internet y el número total de facturas emitidas a estos clientes.

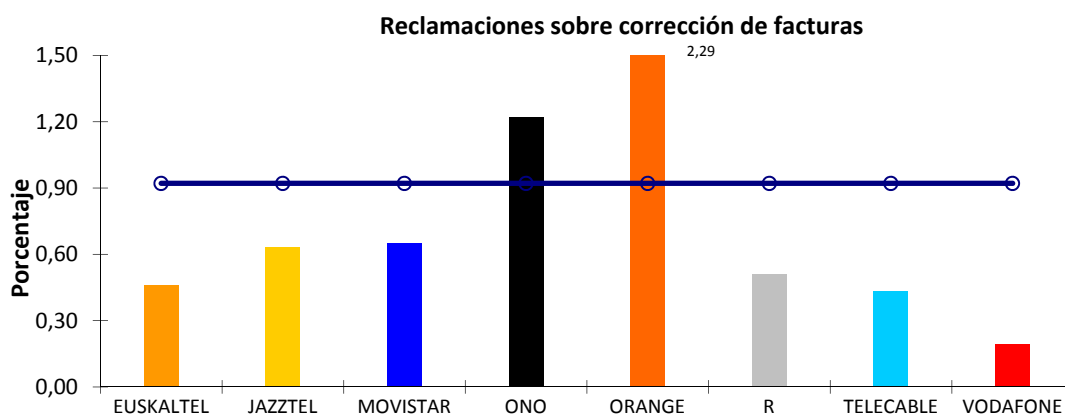
Su medida se realiza contabilizando el número de facturas reclamadas por algún aspecto relativo a su contenido durante el trimestre y se expresa en porcentaje.

Se efectúan mediciones separadas de este parámetro para el servicio fijo y el servicio móvil.






### a) Servicio fijo

OPERADOR	MEDIDAS (días)	OPERADOR	MEDIDAS (días)
	0,46		2,29
	0,63		0,51
	0,65		0,43
	1,22		0,19
<b>MEDIA PONDERADA<sup>(23)</sup></b>		<b>0,92</b>	

<sup>23</sup> Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número de facturas emitidas



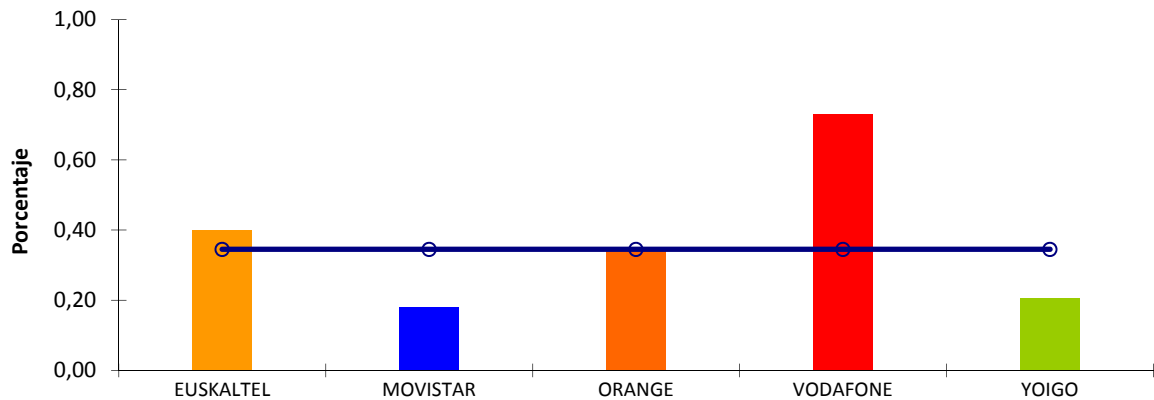
**b) Servicio móvil**

OPERADOR	MEDIDAS (%)
	0,40
	0,18
	0,34
	0,73
	0,21

<b>MEDIA PONDERADA<sup>(24)</sup></b>	<b>0,34</b>
---------------------------------------	-------------

<sup>24</sup> Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número de facturas emitidas

### Reclamaciones sobre corrección de facturas



### 8. Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago

Se corresponde con la relación entre las reclamaciones realizadas por los clientes sobre el saldo de las tarjetas prepago y el número medio de cuentas prepago activas.

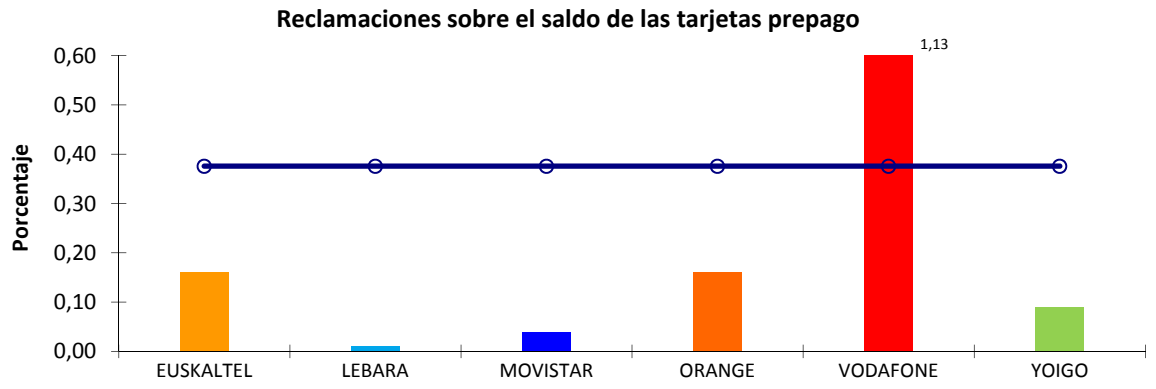
Su medida se realiza contabilizando el número de tarjetas prepago sobre las que se ha realizado alguna reclamación, durante el trimestre, relativa a su saldo y se expresa en porcentaje.

Se mide en exclusiva para el servicio telefónico móvil:

#### Servicio móvil

OPERADOR	MEDIDAS (%)
	0,16
	0,01
	0,04
	0,16
	1,13
	0,09

<b>MEDIA PONDERADA<sup>(25)</sup></b>	<b>0,38</b>
---------------------------------------	-------------



<sup>25</sup> Obtenida ponderando los valores publicados por cada operador con el número medio de cuentas prepago activas

## II. Parámetros específicos para el servicio de acceso a Internet: Velocidad de transmisión de datos conseguida

### 1. VELOCIDAD DE TRANSMISIÓN DE DATOS CONSEGUIDA

Se define como la velocidad alcanzada en la descarga de ficheros desde un servidor.

Junto con la velocidad media alcanzada a lo largo del trimestre, se facilita la velocidad máxima (percentil 95), que se corresponde con la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga exceptuando el 5% de descargas más rápidas, y la velocidad mínima (percentil 5), correspondiente a la velocidad máxima alcanzada entre todos los intentos de descarga incluidos en el 5% de descargas más lentas.

Esta medición se realiza a través de conexiones de pruebas entre equipos cliente (sondas de prueba) y servidores específicos, en el trimestre objeto de la medición.

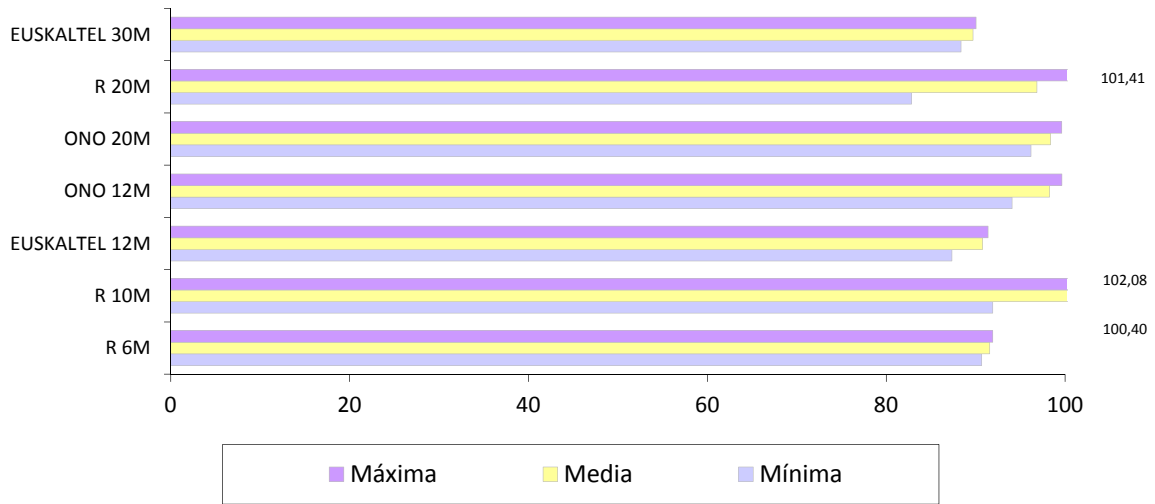
### 2. SERVICIO FIJO DE ACCESO A INTERNET

#### 2.1. Servicios prestados sobre tecnología HFC.

- Velocidad nominal de 1 a 30 Mbps

OPERADOR y Velocidad Nominal	VELOCIDADES MEDIDAS (Kbps)		
	Mínima	Media	Máxima
R 6 Mbps	5.571	5.626	5.646
R 10Mbps	9.412	10.281	10.453
EUSKALTEL 12Mbps	10.733	11.153	11.229
ONO 12Mbps	11.561	12.074	12.243
ONO 20Mbps	19.698	20.147	20.403
R 20Mbps	16.966	19.835	20.769
EUSKALTEL 30Mbps	27.144	27.557	27.664

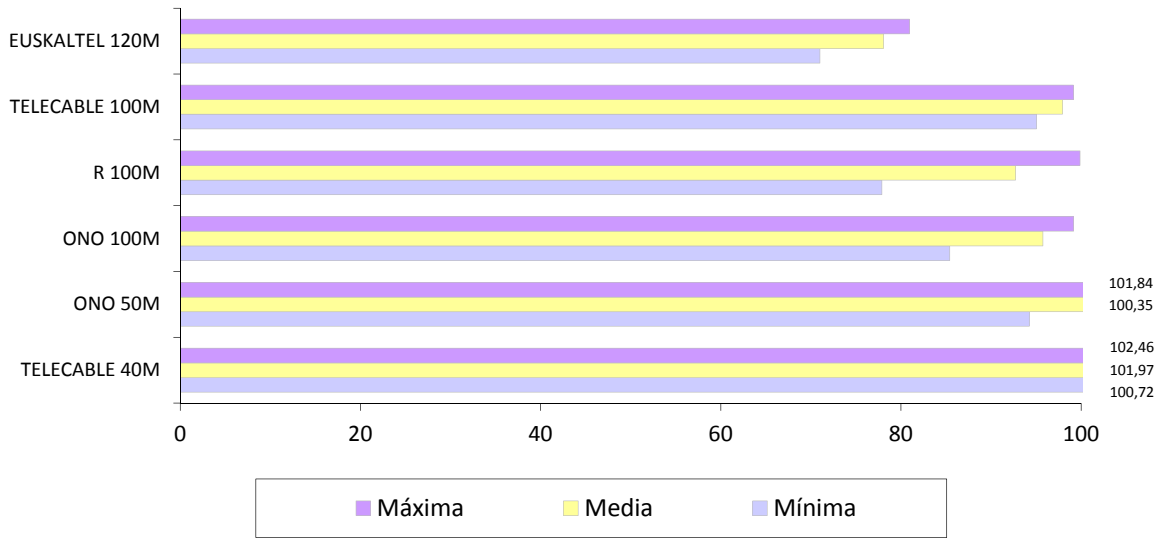
**Velocidad nominal de 1 a 30 Mbps**  
Porcentaje sobre la velocidad nominal (%)



- Velocidad nominal de más de 40 Mbps

OPERADOR y Velocidad Nominal	VELOCIDADES MEDIDAS (Kbps)		
	Mínima	Media	Máxima
TELECABLE 40 Mbps	41.253	41.768	41.969
ONO 50 Mbps	48.256	51.380	52.141
ONO 100 Mbps	87.468	98.043	101.553
R 100 Mbps	79.747	94.944	102.282
TELECABLE 100 Mbps	97.330	100.276	101.507
EUSKALTEL 120 Mbps	87.240	95.889	99.472

**Velocidad nominal superior a 40 Mbps**  
Porcentaje sobre la velocidad nominal (%)

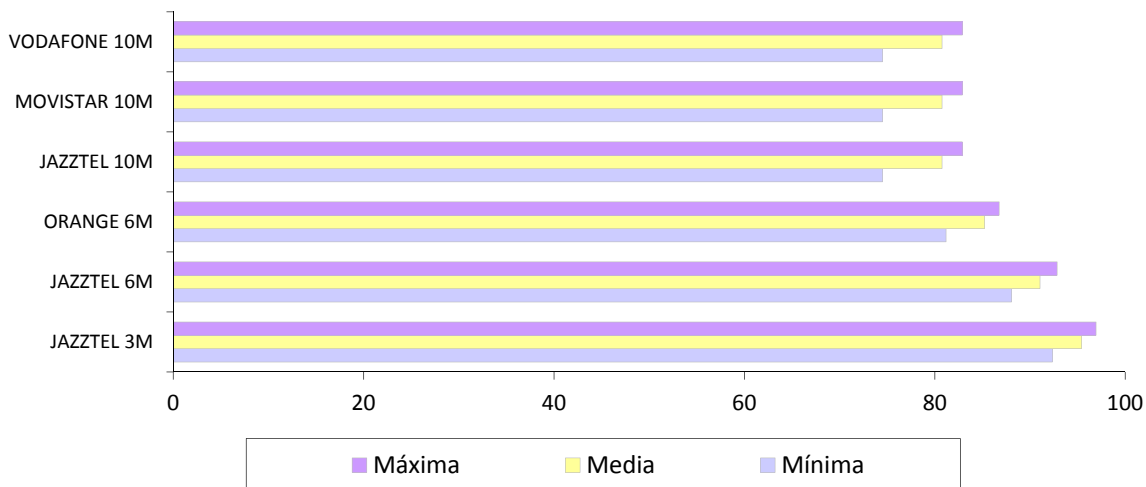


**2.2. Servicios prestados sobre tecnología ADSL.**

- Velocidad nominal de 1 a 10 Mbps

OPERADOR y Velocidad Nominal	VELOCIDADES MEDIDAS (Kbps)		
	Mínima	Media	Máxima
<b>JAZZTEL 3 Mbps</b>	2.837	2.931	2.978
<b>JAZZTEL 6 Mbps</b>	5.410	5.594	5.705
<b>ORANGE 6 Mbps</b>	4.988	5.236	5.331
<b>JAZZTEL 10 Mbps</b>	7.629	8.269	8.487
<b>MOVISTAR 10 Mbps</b>	7.629	8.269	8.487
<b>VODAFONE 10 Mbps</b>	7.629	8.269	8.487

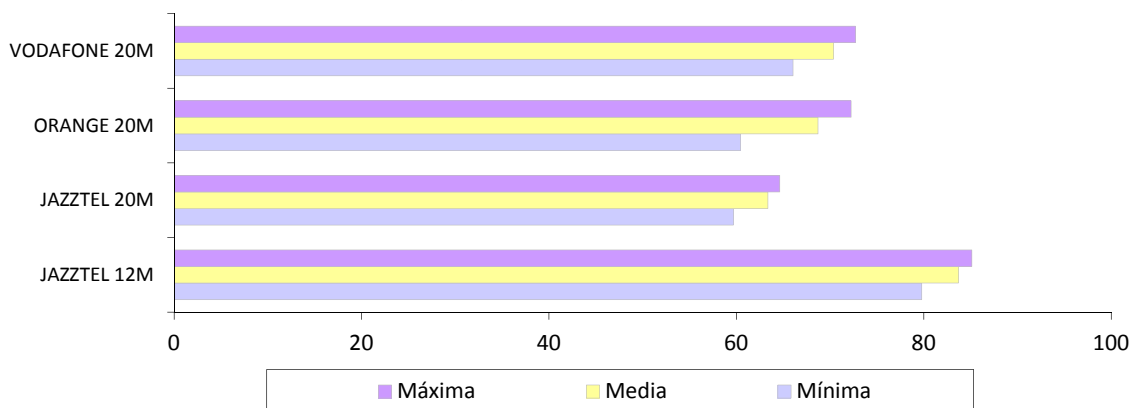
**Velocidad nominal de 1 a 10 Mbps**  
Porcentaje sobre la velocidad nominal (%)



- Velocidad nominal de 12 a 20 Mbps**

OPERADOR y Velocidad Nominal	VELOCIDADES MEDIDAS (Kbps)		
	Mínima	Media	Máxima
JAZZTEL 12Mbps	9.804	10.285	10.461
JAZZTEL 20Mbps	12.221	12.979	13.238
ORANGE 20Mbps	12.379	14.074	14.795
VODAFONE 20Mbps	13.526	14.409	14.892

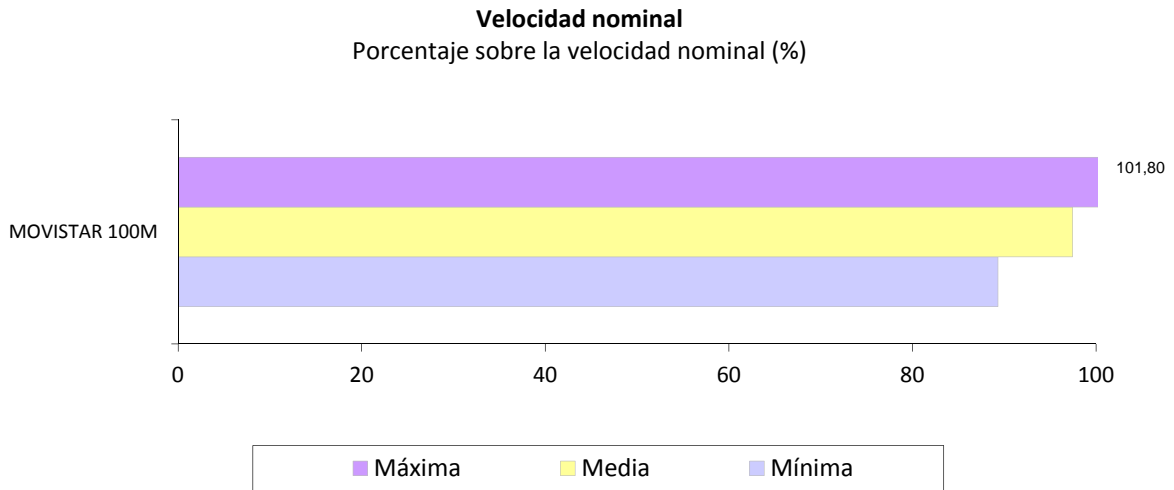
**Velocidad nominal de 12 a 20 Mbps**  
Porcentaje sobre la velocidad nominal (%)





### 2.3. Servicios prestados sobre tecnología FTTH.

OPERADOR y Velocidad Nominal	VELOCIDADES MEDIDAS (Kbps)		
	Mínima	Media	Máxima
<b>MOVISTAR 100 Mbps</b>	91.461	99.787	104.239



### Velocidad media global

<b>VELOCIDAD MEDIA GLOBAL<sup>(26)</sup></b>	<b>25.245 ps</b>
--	------------------

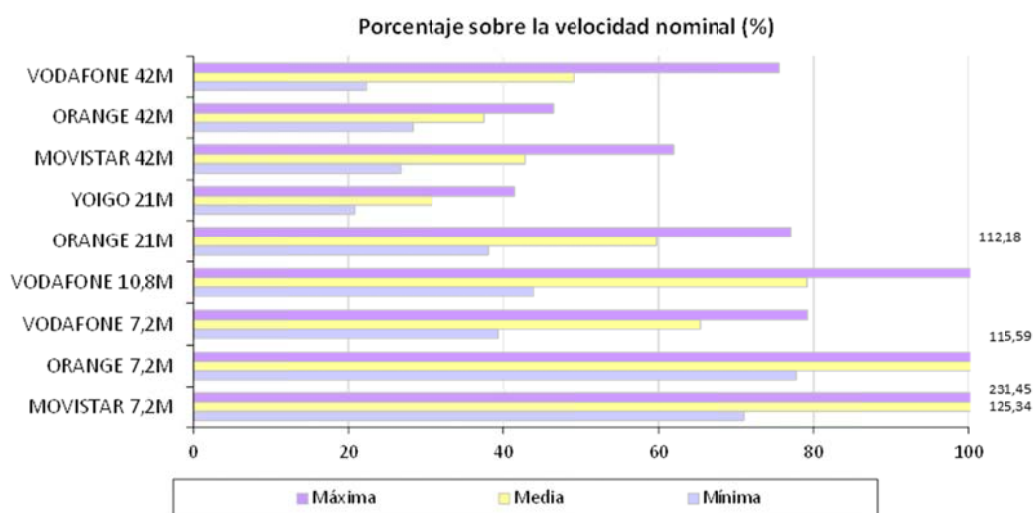
<sup>26</sup> Obtenida ponderando los valores de velocidad media publicados por cada operador con el número total de clientes para cada servicio de acceso a Internet

### 3. SERVICIO MÓVIL DE ACCESO A INTERNET

#### 3.1. Servicios prestados sobre tecnología 3G: HSPA

- Velocidad nominal de 1 a 42 Mbps

OPERADOR y Velocidad Nominal	VELOCIDADES MEDIDAS (Kbps)		
	Mínima	Media	Máxima
MOVISTAR 7,2Mbps	5.130	9.241	17.064
ORANGE 7,2Mbps	5.502	7.352	8.522
VODAFONE 7,2Mbps	1.931	4.600	5.773
VODAFONE 10,8Mbps	2.781	8.143	12.406
ORANGE 21Mbps	7.205	11.904	15.991
YOIGO 21Mbps	4.828	6.856	9.018
MOVISTAR 42Mbps	10.168	17.535	26.239
ORANGE 42Mbps	13.229	17.463	20.785
VODAFONE 42Mbps	7.576	17.780	26.317



#### Velocidad media global

VELOCIDAD MEDIA GLOBAL <sup>(2)</sup>	10.761 Kbps
---------------------------------------	-------------

<sup>2</sup> Obtenida ponderando los valores de velocidad media publicados por cada operador con el número total de clientes para cada servicio de acceso a Internet

## ANEXO IV

### Obligaciones a comprobar por servicio

Plan 2013-2014

#### I. Servicios de tarificación adicional por voz

	Obligación a comprobar	Regulación aplicable
803 / 806 / 807	Clasificación, plan de numeración y precios máximos aplicables según cifra A de los STA 803, 806 y 807ABMCDU.	Punto 2º y 3º de la Resolución 16 julio de 2002.
	Aplicación del precio del servicio de tarificación adicional una vez finalizada la locución inicial más el periodo de espera: 20 segundos.	Apartado 18 bis de la Orden PRE /361/2002
	Información a incluir en las facturas: desglose de las facturas ente los componentes que retribuyen al operador y prestador del servicio e identificación del prestador del servicio.	Artículo 23 del Real Decreto 899/2009 y apartado 8 de la Orden PRE/361/2002.
905	Clasificación, plan de numeración y precios máximos aplicables según cifra a de los STA 905ABMCDU.	Resolución 4 diciembre 2008.
	Aplicación del precio del servicio de tarificación adicional (para la modalidad “entretenimiento y usos profesionales”) una vez finalizada la locución inicial más el periodo de guarda: 11 segundos.	Resolución de 28 de septiembre de 2009.
	Información a incluir en las facturas: desglose de las facturas ente los componentes que retribuyen al operador y prestador del servicio e identificación del prestador del servicio.	Artículo 23 del Real Decreto 899/2009 y apartado 8 de la Orden PRE/361/2002.

## II. Servicios de consulta telefónica sobre números de abonado 118AB

Obligación a comprobar (operador de acceso/prestador del servicio de consulta telefónica)	Regulación aplicable
Proporcionar a los usuarios una locución inicial informativa sobre:  1) Precio del servicio. 2) Nombre completo o denominación social del prestador.	Artículo noveno punto 4 modificado por Orden PRE/2410/2004.
Proporcionar una nueva locución informativa en caso de prestar el servicio de terminación de llamada.	Artículo undécimo modificado por la Orden IET/1262/2013.
No prestar el servicio de terminación de llamadas a números que hayan sido atribuidos a la prestación de servicios de tarificación adicional (STA).	Artículo undécimo modificado por la Orden IET/1262/2013.
Las facturas generadas deben indicar el nombre y número telefónico del prestador del servicio y el precio de su servicio.	Artículo noveno punto 3 modificado por la Orden IET/1262/2013.
El precio del servicio de consulta sobre números de abonado no podrá aplicarse al usuario llamante hasta que le sea suministrada la citada locución cuya duración será de 8 segundos y transcurrido un período de 3 segundos desde que ésta finalice).	Artículo noveno punto 4 modificado por la Orden PRE/2410/2004.
Comunicación de los precios a la SETSI	Artículo noveno punto 2 modificado por la Orden IET/1262/2013.

### Plan 2015-2016

#### I. Bajas de los servicios contratados

Obligación a comprobar	Regulación aplicable
El contenido mínimo de los contratos en relación	Artículo 8 del Real Decreto

Obligación a comprobar	Regulación aplicable
con la extinción de mismos.	899/2009.
La información suministrada sobre el plazo, procedimiento y penalizaciones aplicables para darse de baja por parte del servicio de atención al cliente se corresponde con las condiciones generales de contratación.	Artículo 12 del Real Decreto 899/2009.
En caso de que uno de los procedimientos establecidos sea el telefónico, el servicio de atención al cliente del operador, estará obligado a comunicar al abonado el número de referencia de las peticiones o gestiones con incidencia contractual que realice el abonado, entre las que se incluyen las solicitudes de baja.	Artículo 26 del Real Decreto 899/2009.
El contrato se extinguirá dos días hábiles después de la comunicación al operador por alguno de los medios establecidos en las condiciones generales de contratación.	Artículo 7 del Real Decreto 899/2009.
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.	Artículo 7 del Real Decreto 899/2009.

## II. SMS premium

Obligación a comprobar	Regulación aplicable
La gratuidad de SMS de información.	Artículo 5 Orden ITC/308/2008.
La información a incluir en las facturas: desglose de las facturas ente los componentes que retribuyen al operador y prestador del servicio, identificación del prestador del servicio y derecho a desconexión.	Artículo 23 del Real Decreto 899/2009, apartados 3 y 8 de la Orden PRE/361/2002 y apartado 5º del artículo 10 de la Orden ITC/308/2008.
La facturación servicios de suscripción.	Artículo 10.5º, párr. 4º de la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero.

### III. Facturación

Obligación a comprobar	Regulación aplicable
Detalle en las facturas: <ul style="list-style-type: none"><li>- Conceptos y grupos tarifarios.</li><li>- Información para cada llamada.</li></ul>	Artículo 22 Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.
Correcta aplicación de Planes de precios.	Artículo 22 Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.
Publicidad de tarifas: publicación en páginas web de operadores.	Artículo 12 Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.
Constancia de precios en los contratos.	Artículo 8 Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.

### IV. Indemnizaciones por interrupción de servicio

Obligación a comprobar	Regulación aplicable
Obligación de realizar las indemnizaciones en caso de interrupción: <ul style="list-style-type: none"><li>- Indemnización legal según la Carta de Derechos.</li><li>- Indemnización adicional que debe figurar en los contratos.</li></ul>	Artículos 15, 16 y 17 Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.  Artículos 10 y 11 Orden IET/1090/2014, de 16 de junio.
Cálculo correcto de la cuantía de la indemnización legal y contractual.	
Indemnización legal automática en determinados supuestos: <ul style="list-style-type: none"><li>- Telefonía: cuando la cuantía sea &gt; 1€</li><li>- Internet: cuando la duración sea &gt; 6 h entre 08.00h y 22.00h.</li></ul>	
Abono de la compensación legal en la siguiente factura al período en que se	

Obligación a comprobar	Regulación aplicable
produce.	
Telefonía móvil: obligación de indemnizar a los usuarios que residen en el área afectada o los que acrediten haber estado en ella.	

## V. Servicios de atención al cliente

Obligación a comprobar	Regulación aplicable
Aportar al abonado el número de referencia de su gestión, queja o reclamación.	Artículo 26 Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo.
Admitir reclamaciones por vía telefónica.	
Contestar las reclamaciones en el plazo máximo de un mes.	
Entrega al abonado de un documento acreditativo de las gestiones realizadas.	
Informar adecuadamente sobre los distintos derechos recogidos en la carta: plazo para darse de baja, recuperación de importes de tarificación adicional, etc.	