ÍNDICE

GUÍA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN (T.I.C.)

1. PRESENTACIÓN 7

2. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN 11

2. 1. Derechos derivados de las obligaciones de servicio universal 12

2. 2. Derechos de los usuarios no comprendidos en el concepto de servicio universal 15

2. 2. 1. Contratación 15

2. 2. 2. Derecho de transparencia en las relaciones entre operadores y usuarios de las TIC 18

2. 2. 3. Facturación 19

2. 2. 4. Desconexión 21

2. 2. 5. Cambio de operador 22

2. 2. 6. Interrupciones y suspensiones del servicio 23

2. 2. 7. Otros derechos 25

2. 3. Derechos relacionados con la prestación de servicios de la Sociedad de la Información y con el comercio electrónico 26

2. 4. Derechos relacionados con la protección y tutela de datos personales de los usuarios de las TIC 29

2. 5. Derechos relacionados con la prestación de servicio de los operadores móviles virtuales 30

2. 6. Derechos relacionados con las Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones (ICT) 31

2. 7. Derechos relacionados con la Televisión Digital Terrestre (TDT) 33

2. 8. Derecho de la ciudadanía al relacionarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos 34

3. PROCEDIMIENTOS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS TIC 37
3. 1. Vías procedimentales que pueden utilizar los usuarios o abonados de las TIC para la defensa de sus derechos e intereses legítimos 38
3. 1. 1. Reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente del operador 38
3. 1. 2. Procedimientos de tramitación de reclamaciones y quejas 40
3. 1. 2. 1. Sistema Arbitral de Consumo 40
3. 1. 2. 2. Procedimiento de reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) 42
3. 1. 2. 3. Procedimiento para la presentación de denuncias sobre servicios de tarificación adicional (números 803, 806, 807 y 907) 46
3. 1. 2. 4. Procedimiento de defensa de los derechos reconocidos en la LAECSP 48
3. 2. La mediación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor 50
3. 3. La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz 50
4. NORMATIVA RELEVANTE 53
5. DIRECCIONES Y ENLACES DE INTERÉS 59
5. 1. Administración General del Estado 60
5. 2. Junta de Andalucía 60
5. 3. Comisionados Parlamentarios 60
5. 4. Asociaciones de Consumidores y Usuarios 61