

Colaboración en la difusión por

[www.documentostics.com](http://www.documentostics.com)

[www.derechotics.com](http://www.derechotics.com)

Red de especialistas en Derecho de las Tecnologías de la Información y Comunicación, [www.derechotics.com](http://www.derechotics.com)

## ***DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ***



***GUÍA DE LOS DERECHOS DE LOS  
USUARIOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN***

***Junio - 2007***

## **ÍNDICE GENERAL (interactivo, pinche sobre el epígrafe)**

<b>1. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>2. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN.....</b>	<b>7</b>
2. 1. DERECHOS DERIVADOS DE LAS OBLIGACIONES DE SERVICIO UNIVERSAL.....	8
2. 2. DERECHOS DE LOS USUARIOS NO COMPRENDIDOS EN EL CONCEPTO DE SERVICIO UNIVERSAL.....	10
2. 2. 1. <i>Contratación.....</i>	10
2. 2. 2. <i>Derecho de transparencia en las relaciones entre operadores y usuarios de las TIC.....</i>	13
2. 2. 3. <i>Facturación.....</i>	14
2. 2. 4. <i>Desconexión.....</i>	15
2. 2. 5. <i>Cambio de operador.....</i>	17
2. 2. 6. <i>Interrupciones y suspensiones del servicio.....</i>	18
2. 2. 7. <i>Otros derechos.....</i>	19
2. 3. DERECHOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y CON EL COMERCIO ELECTRÓNICO.....	20
2. 4. DERECHOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN Y TUTELA DE DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS DE LAS TIC.....	23
2. 5. DERECHOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LOS OPERADORES MÓVILES VIRTUALES.....	26
2. 6. DERECHOS RELACIONADOS CON LAS INFRAESTRUCTURAS COMUNES DE TELECOMUNICACIONES (ICT).....	26
2. 7. DERECHOS RELACIONADOS CON LA TELEVISIÓN DIGITAL TERRESTRE (TDT).....	28
<b>3. PROCEDIMIENTOS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS TIC.....</b>	<b>30</b>
3. 1. VÍAS PROCEDIMENTALES QUE PUEDEN UTILIZAR LOS USUARIOS O ABONADOS DE LAS TIC PARA LA DEFENSA DE SUS DERECHOS E INTERESES LEGÍTIMOS.....	31
3. 1. 1. <i>Reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente del operador.....</i>	31
3. 1. 2. <i>Procedimientos de tramitación de reclamaciones y quejas.....</i>	33
3. 1. 2. 1. .... Sistema Arbitral de Consumo.....	33
3. 1. 2. 2. ... Procedimiento de reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).....	35
3. 1. 2. 3. .... Procedimiento para la presentación de denuncias sobre servicios de tarificación adicional (números 803, 806, 807 y 907).....	39

3. 2. LA MEDIACIÓN DE LAS OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR.	41
3. 3. LA MEDIACIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ.....	41
<b>4. NORMATIVA RELEVANTE.....</b>	<b>43</b>
<b>5. DIRECCIONES Y ENLACES DE INTERÉS.....</b>	<b>46</b>
5. 1. ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO. ....	46
5. 2. JUNTA DE ANDALUCÍA.....	47
5. 3. ADMINISTRACIÓN LOCAL. ....	51
5. 4. COMISIONADOS PARLAMENTARIOS. ....	64
5. 5. ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS. ....	65



## **1. PRESENTACIÓN.**

La presencia en nuestros quehaceres diarios de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y la convergencia entre ellas, constituye un hecho irreversible y va a condicionar, en un futuro próximo -de hecho ya lo está haciendo-, nuestra vida personal y familiar y las relaciones con nuestro entorno social, económico y, desde luego, con los poderes públicos.

El uso de las TIC, dado su carácter transversal, está presente, cada vez más, en todas las esferas de la vida social: educación, cultura, sanidad, bienestar social, comercio, finanzas, ocio, etc.

Prueba de la trascendencia que tienen estas nuevas tecnologías es que el nuevo Estatuto de Autonomía para Andalucía (Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía), en sus arts. 34 y 37.15, reconoce el derecho de la ciudadanía al acceso a estas tecnologías y a la participación en la sociedad de la información y del conocimiento, para cuyo fin los poderes públicos se comprometen a impulsar la formación y el fomento de la utilización de infraestructuras tecnológicas.

Por su parte, la Ley 32/2003, de 3 Noviembre, General de Telecomunicaciones, en su art. 22.1 establece como obligaciones de servicio público, entre otras, la conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija, que debe ofrecer al usuario la posibilidad de efectuar y recibir llamadas telefónicas, permitir comunicaciones de fax y datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet.

A la vista de ello, la Oficina del Defensor del Pueblo Andaluz ha querido poner a disposición de la ciudadanía esta breve guía de los derechos de los usuarios de las tecnologías de la información y de la comunicación, a la que hemos incorporado una sucinta relación de normas, que pensamos de singular interés en este ámbito, así como unas direcciones que, creemos, pueden ofrecer

una información útil a los usuarios y abonados de las empresas prestadoras de los servicios.

La información facilitada en esta Guía posee un mero **objetivo orientador** y, en tal sentido, debe ser utilizada por la ciudadanía que pueda encontrar en estas páginas una información útil para la defensa de sus derechos e intereses legítimos en el sector de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC)

Por ello, ni pretendemos realizar un catálogo cerrado de los derechos derivados del uso de las TIC, ni informar pormenorizadamente sobre la resolución de la infinidad de problemas y las interrelaciones que se pueden producir entre ellos con motivo del uso de estas tecnologías. Ello, además de ser extraordinariamente complejo, desbordaría el objetivo y extensión de esta guía. Se trata de ofrecer a una ciudadanía, cada vez más usuaria de estas tecnologías, una pequeña publicación, de fácil consulta, que permita dar respuesta a muchas de las dudas que les plantea un ámbito que ya forma parte inseparable de nuestra forma de vida.

Finalmente, queremos manifestar nuestro agradecimiento por la colaboración que han prestado a esta Institución al Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación de Andalucía Occidental y Ceuta y a la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones (adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio), al habernos hecho llegar sus aportaciones y sugerencias que, creemos, han servido para enriquecer su contenido.

José Chamizo de la Rubia  
Defensor del Pueblo Andaluz

## **2. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN.**

Los derechos que a continuación incluimos, los hemos contemplado, fundamentalmente, en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas en lo que concierne al servicio universal, del que se derivan las obligaciones ya mencionadas en la presentación de esta Guía. Es importante recordar que el servicio universal viene delimitado, en la normativa reguladora, como el cómputo de «servicios cuya prestación se garantiza para todos los usuarios finales con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible» (art. 22.1 de la Ley 32/2003, de 3 de Noviembre)<sup>1</sup>.

Estos derechos vienen definidos básicamente en la Ley 32/2003, de 3 de Noviembre, General de Telecomunicaciones y en el Real Decreto 424/2005, de 15 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

No obstante ello, hemos creído de interés incluir también otros derechos que nos parecían importantes, derivados de otras normas que guardan conexión con el ámbito que nos ocupa. Tal es el caso, por ejemplo, de la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, ya que cada vez es más frecuente la contratación –con toda la problemática que conlleva- de estos servicios, o de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, por la importante tutela que pueden ofrecer los contenidos normativos de su articulado

---

<sup>1</sup> El art. 23 del Real Decreto 424/2005, de 15 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, establece pormenorizadamente cuáles son las obligaciones de servicio y de carácter público. Estas obligaciones de servicio universal en la actualidad sólo son exigibles al operador dominante (Telefónica).

en un sector en el que existen importantes riesgos para la ciudadanía a la hora de preservar, ante posibles abusos, su intimidad. Al mismo tiempo, hemos creído oportuno incluir unas referencias a la denominada Infraestructura Común de Telecomunicaciones (ICT) y a la Televisión Digital Terrestre (TDT) por la trascendencia que, a muy corto plazo, va a tener en nuestra vida y quehaceres diarios.

En fin, se han tenido en cuenta otras normas relativas a cuestiones que pueden afectar a los derechos de los usuarios de las TIC y que, de una u otra forma, hemos integrado en esta guía. Todas ellas aparecen referenciadas en el índice normativo de esta publicación.

## ***2. 1. Derechos derivados de las obligaciones de servicio universal.***

- ▶ **Derecho de conexión: toda la ciudadanía tiene derecho a poseer una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija.** El operador que debe facilitar, actualmente, esa conexión es Telefónica y debe atender esa solicitud en el plazo máximo de 60 días naturales, tanto cuando se trate de una primera instalación<sup>2</sup>, como de un traslado de línea.

El ejercicio de este derecho supone una obligación para la operadora, hasta el punto de que si no es atendido aquel en el plazo de 60 días genera un derecho a obtener una compensación económica consistente en la exención del pago de cuotas mensuales equivalentes al número de meses o fracción de ellos en que se haya superado este plazo (art. 29 R.D. 424/2005).

- ▶ **Derecho de los abonados al servicio telefónico disponible al público de obtener una guía general impresa de número de abonados,** que se actualizará, como mínimo, una vez al año (art. 30.1 R.D. 424/2005).

---

<sup>2</sup> Salvo que medien casos de fuerza mayor u otros imputables al solicitante.



Además, todos los abonados al servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a figurar en la mencionada guía general, sin perjuicio del respeto a las normas que regulen la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad (art. 30.1 R.D. 424/2005).

- ▶ **Derecho de los usuarios a que exista una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago en todo el territorio nacional** (art. 27.1 R.D. 424/2005)<sup>3</sup>.
- ▶ **Derecho de las personas con discapacidad** a que, como usuarios finales, tengan **acceso al servicio telefónico** disponible al público desde una ubicación fija **en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de los usuarios finales** (art. 27.2.d R.D. 424/2005).
- ▶ **Derecho de las personas con necesidades sociales especiales a disponer de opciones** o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial y que les **permitan tener acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija o hacer uso de éste** (art. 27.2.e R.D. 424/2005).
- ▶ **Derecho a que, cuando proceda, se apliquen opciones tarifarias especiales** o limitaciones de precios, tarifas comunes, equiparaciones por zonas u otros regímenes similares, de acuerdo **con condiciones transparentes, públicas y no discriminatorias**.

---

<sup>3</sup> El art. 32 del Real Decreto 424/2005 fija la ratio de lo que se considera “oferta suficiente”.

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

### **2. 2. 1. Contratación.**

- ▶ **Derecho a celebrar contratos** con los operadores que faciliten la conexión o el acceso a la red de telefonía pública (art. 105 R.D. 424/2005), cuyo contenido se ha de ajustar, en todo caso, a las exigencias establecidas en el mencionado precepto. Es importante resaltar que a estos contratos les es de aplicación la normativa general sobre protección de consumidores y usuarios. Supone, en definitiva, el derecho a elegir el operador que tenga cobertura directa en la zona, con él que se desea formalizar el contrato de prestación de servicio.
  
- ▶ **Derecho a que los contratos que se celebren entre los consumidores y los operadores respeten el contenido mínimo** que fija el Reglamento de Telecomunicaciones (art. 105 R.D. 424/2005). Además, los operadores tienen la obligación de comunicar sus contratos, antes de que entre en vigor, a una serie de órganos oficiales tuteladores de los derechos y obligaciones a los efectos procedentes y, en todo caso, como garantía para los usuarios de las TIC (art. 109.1 R.D. 424/2005). Los contratos tipo relativos al cumplimiento de obligaciones de servicio público (básicamente el de acceso al servicio público fijo de Telefónica, como prestador del servicio universal) son preceptivamente aprobados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI, dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) (art. 108 R.D. 424/2005).
  
- ▶ **Derecho del abonado a ser informado de las modificaciones de las condiciones contractuales.** Esta información se ha de facilitar con una antelación mínima de un mes y, asimismo, implica ser informado del derecho que le ampara a resolver anticipadamente el contrato sin penalización

alguna en caso de no aceptación de las nuevas condiciones (art. 107 R.D. 424/2005).

- ▶ **Derecho de los consumidores que se adhieran a las modalidades de prepago, a que se haga constar el contenido mínimo de los contratos** para el acceso a la red de telefonía pública en las condiciones generales y particulares que les sean de aplicación. Se trata de garantizar un contenido mínimo similar en los contratos, cualquiera que sea la naturaleza de la modalidad elegida (art. 105.2 R.D. 424/2005, al que hemos hecho referencia).
- ▶ **Derecho a disponer del contrato** en el que figuren las condiciones que se le aplican, aunque se haya dado de alta con el operador telefónicamente. Si este contrato no lo recibe el abonado, puede solicitarlo a través del departamento o servicio de atención al cliente del operador (O.M. ITC 1030/2007, Anexo, en relación con el art. 105 R.D. 424/2005).
- ▶ **Derecho del abonado a darse de baja en el servicio.** El contrato podrá extinguirse, además de por las causas generales, por la voluntad del abonado. Si éste desea darse de baja, lo comunicará al prestador del servicio con una antelación mínima de quince días naturales al momento en que desea que surta efectos esa baja (art. 105.2.j R.D. 424/2005).

**El usuario podrá ejercer este derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró.** Las cláusulas que impongan formalidades distintas para el alta y la baja tendrán la consideración de abusivas (art. 1.6 de la Ley 44/2006, de 29 de Diciembre, de Mejora de la Protección de Consumidores y Usuarios, en adelante LMPCYU).

- ▶ La normativa de protección de los consumidores y usuarios prohíbe expresamente que se impongan «cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades de servicios no prestados efectivamente, la ejecución

unilateral de las cláusulas penales que se hubiesen fijado contractualmente o la fijación de indemnización que no se correspondan por los daños efectivamente causados» (art. 4 LMPCYU).

No obstante ello, la solicitud de baja conlleva que se produzcan los efectos previstos en el contrato con tal motivo, **debiéndose estar atentos a la pérdida de ventajas o determinadas ofertas que, en su caso, estuvieran vinculadas contractualmente a que la permanencia** de la relación de servicios con el operador se mantuviera durante un determinado plazo de tiempo.

- ▶ **Derecho del usuario a exigir al operador que garantice la constancia del contenido de su solicitud de baja en el servicio** (art. 105.4 R.D. 424/2005). Aunque el abonado pueda exigir, si lo solicita, la baja mediante una llamada telefónica y que se le dé un número de referencia, **es aconsejable que, además, envíe un escrito por un medio que permita dejar constancia de la solicitud de baja del operador: fax, burofax o por correo postal con acuse de recibo.**
- ▶ **Derecho a que los operadores no den de alta a los usuarios sin su consentimiento** (slamming). Cuando un usuario detecte que se le ha dado de alta sin su consentimiento, puede presentar una reclamación siendo por cuenta del operador la carga de la prueba para demostrar que es el usuario quien se ha dado de alta.

Si no puede demostrarlo, el operador debe anular todas las facturas que haya emitido y, además, devolver el dinero que el usuario, en su caso, le hubiera abonado. Asimismo, **deberá asumir el operador todos los gastos que el usuario deba abonar para volver a su operador de origen**<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> 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

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

- ▶ **Derecho a obtener información del contenido mínimo de los contratos en la página web, en el teléfono de atención al público y por escrito**, sin coste adicional alguno, si lo solicita el consumidor, ya sea persona física u otro usuario final (art. 109.2 R.D. 424/2005).
- ▶ **Derecho a que se le facilite el nombre o razón social y el domicilio** de la sede o establecimiento principal del operador (art. 109.3 R.D. 424/2005).
- ▶ **Derecho a que se facilite información sobre** una serie de aspectos del servicio que ofertan, tales como **descripción de los servicios ofrecidos, indicando lo que se incluye en las distintas cuotas**; tarifas generales, especiales y moduladas; tipos de servicios de mantenimiento ofrecidas, etc. (art. 109.3 R.D. 424/2005)<sup>5</sup>.
- ▶ **Derecho a que se publique información detallada** «comparable, pertinente, fácilmente accesible y actualizada **sobre la calidad de los servicios** que presten, tanto de la ofertada como de la efectivamente conseguida. Los parámetros y métodos para su medición deberán estar disponibles para los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales» (art. 110.1 R.D. 424/2005).

---

de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores (BOE núm. 95, de 20 de Abril de 2007).

<sup>5</sup> El art. 109.3 del R.D. 424/2005 recoge una serie de obligaciones relacionadas con el derecho de información de los consumidores que consideramos de gran interés, por lo que deben consultarse, aunque nosotros sólo hemos destacado en esta Guía algunos de ellos.

### 2. 2. 3. Facturación.

- ▶ **Derecho a que las facturas que presenten** los operadores por los cargos en los que se haya incurrido contengan, **debidamente diferenciados, los conceptos de precios que se tarifican por los servicios que se presten** (art. 112 R.D. 424/2005).

**En función del contrato que se realice, el abonado se puede encontrar con más de un tipo de facturas** pues, por un lado, el operador de la línea fija le va a facturar por las cuotas mensuales de abono a la línea y por todas las llamadas y servicios no preseleccionados y, por otro, el operador que resultó preseleccionado le va a facturar directamente al usuario por las llamadas y servicios contratados por él.

- ▶ **Derecho a recibir facturas detalladas con el desglose que se establezca normativamente** (art. 112 R.D. 424/2005), o no desglosadas si así lo solicita el abonado a los operadores (art. 66 R.D. 424/2005). El desglose obligatorio para todos los operadores figura en la Disposición Adicional Primera de la Orden ITC/912/2006, de 29 de Marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.
- ▶ **Derecho a elegir medio de pago entre los comúnmente utilizados** en el tráfico comercial (art. 105.2.I R.D. 424/2005).
- ▶ **Derecho de información que debe figurar en las facturas periódicas que se remitan a los interesados.** Los operadores están obligados a incluir en las facturas periódicas que remitan a sus abonados, las siguientes informaciones<sup>6</sup>:

---

<sup>6</sup> Art. 12 de la 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

- a) El número telefónico de atención al cliente del operador, precio de las llamadas telefónicas a dicho número y el nombre de su página de Internet.
  - b) El número telefónico de atención al usuario de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el precio de las llamadas telefónicas a dicho número y el nombre de su página de Internet.
  - c) Los operadores adheridos al Sistema Arbitral de Consumo deberán indicar, además, el nombre de la página web del Instituto Nacional del Consumo en la que se puede acceder a las direcciones de las distintas Juntas Arbitrales de Consumo y el número de teléfono de la Oficina de información y atención al ciudadano del Ministerio de Sanidad y Consumo, así como el precio de las llamadas al mismo.
  - d) En las facturas que remitan a sus abonados, deberán informar, con periodicidad al menos semestral, sobre sus derechos, conforme al modelo que figura en el anexo de la Orden citada.
- ▶ **Derecho a que se facture únicamente por unidades de tiempo efectivamente consumido.** A estos efectos, se considera cláusula abusiva cualquier estipulación que prevea el redondeo al alza en el tiempo consumido (art. 1.14 LMPCYU).

#### 2.2.4. Desconexión.

- ▶ **Derecho de desconexión de determinados servicios.** Los abonados tienen derecho a «la desconexión de determinados servicios, entre los que

---

(BOE núm. 95, de 20 de Abril de 2007). Esta obligación entra en vigor a partir del 20 de Julio de 2007.

se incluirá, al menos, el de llamadas internacionales y el de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, a servicios de tarificación adicional» (art. 113.1 R.D. 424/2005).

Además, en el contrato debe figurar regulado el ejercicio de este derecho. La petición **debe ser atendida en el plazo de 10 días desde la recepción de la comunicación del abonado** y, si en este plazo no se produce la desconexión solicitada por causas no imputables al abonado, serán a cargo del operador los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita (art. 113, aptdo. 1 y 2, R.D. 424/2005).

En la actualidad, los servicios de tarificación adicional<sup>7</sup> que ofertan los operadores y otras entidades incorporan los siguientes prefijos: el 803 destinados a los servicios solo para adultos, el 806 destinado a servicios de ocio y entretenimiento, el 807 destinado a servicios profesionales y el 907 destinado a los servicios prestados a través de Internet.

Es importante resaltar que existe un procedimiento para reclamar contra las violaciones que se produzcan al Código de Conducta, correspondiendo resolver a la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional, que podrá acordar la retirada del número telefónico. En los casos en los que las reclamaciones derivadas del Código de Conducta impliquen perjuicios económicos para los usuarios, se podrán resolver a través del Sistema Arbitral de Consumo, tribunales ordinarios de Justicia y la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

---

<sup>7</sup> Existe un Código de Conducta para la prestación de Servicios de Tarificación Adicional al que ha de someterse la prestación de estos servicios. Este Código de Conducta fue aprobado por Acuerdo del Pleno de la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional de 23 de Julio de 2004, siendo publicado por Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de 15 de Septiembre de 2004, publicándose en el BOE núm. 236, de 30 de Septiembre de 2004.



### 2. 2. 5. Cambio de operador.

- ▶ **Derecho a cambiar de operador del servicio.** Es consecuencia del derecho a la extinción del contrato de manera voluntaria por el abonado y del consiguiente derecho a celebrar nuevo contrato, si lo desea, con otro operador. En todo caso, deberán tenerse en cuenta, además de la necesidad de ponerlo en conocimiento previo del prestador del servicio, las previsiones que se contemplan en el contrato con motivo de la resolución del mismo a petición del abonado. Esto es una consecuencia de las obligaciones y derechos que conllevan la firma de un contrato (art. 105.2 R.D. 424/2005).
- ▶ **Derecho a la preasignación del número de la línea fija** cuando el usuario decide cambiar de operador. Implica no tener que añadir, a la hora de marcar el número de teléfono, el código con el que se identifica cada operador. El abonado debe manifestarlo al operador que haya elegido, con objeto de que éste lo comunique al anterior y se lleve a cabo la preasignación<sup>8</sup>.
- ▶ **Derecho a conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados** (portabilidad) en los términos establecidos en la norma (art. 114 R.D. 424/2005). Los operadores deben admitir la portabilidad ante el cambio de operador móvil y, en el cambio de operador fijo cuando no haya movilidad geográfica.

Si se trata de un cambio de domicilio, la consolidación del número está condicionada a que el nuevo domicilio pertenezca al ámbito de la central telefónica del antiguo domicilio. En caso contrario, no existe obligación de que el operador tenga que conservar el mismo número de teléfono.

---

<sup>8</sup> Resolución de 16 de Julio de 2004, de la Presidencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se hace pública la Circular 2/2004, de 15 de Julio, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones sobre la conservación de la numeración, publicada en el BOE núm. 197, de 16 de Agosto de 2004.

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

- ▶ **Derecho a la indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico** disponible al público. Cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, el operador deberá indemnizar con una cantidad que se fijará de acuerdo con los criterios que se establecen en el art. 115 R.D. 424/2005.

Como excepciones a esta obligación, se contemplan las interrupciones **por causas de fuerza mayor, en las que el operador se limitará a compensar automáticamente al abonado** con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

- ▶ Lógicamente, **no procederá esa indemnización cuando esa interrupción temporal venga motivada por incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales**, en especial en caso de fraude o mora en el pago; por los daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente, y por incumplimiento del Código de Conducta por parte de un usuario que preste servicios de tarificación adicional, cuando la titularidad del contrato de abono corresponda a este último.
- ▶ **Derechos de los abonados con motivo de las suspensiones temporales del servicio telefónico por impago** (art. 118 R.D. 424/2005):
  - **Derecho a que, con carácter previo, se avise al abonado de que se va a proceder a la suspensión temporal.** Ello, aunque se haya producido el retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un período superior a un mes desde la presentación a éste del

documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija.

- **Derecho a que si el impago se refiere al cargo de determinados servicios**, como los de acceso a Internet o de servicios de tarifas superiores (por ejemplo, servicios de tarificación adicional), **la suspensión únicamente tendría lugar respecto de tales servicios.**
- **Derecho a que durante la suspensión temporal se mantenga el servicio**, en todo caso, para todas las **llamadas entrantes** (excepto las de cobro revertido) y las **llamadas salientes de urgencias.**
- **Derecho del abonado a solicitar** a propia iniciativa **la suspensión temporal** del servicio durante un periodo determinado de tiempo. Éste tendrá que ser, como mínimo, de un mes y, como máximo, de tres meses. Ello conllevará una deducción de la cuota de abono a la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo al que afecte.
- **Derecho del abonado al previo aviso antes de la interrupción definitiva**, que se podría llevar a cabo si el retraso en el pago de la factura del servicio telefónico fuera por un periodo superior a tres meses o hubiera dado lugar, en dos o más ocasiones, a la suspensión temporal del servicio.

### 2.2.7. Otros derechos.

- ▶ **Derecho a acceder gratuitamente a los servicios de emergencia a través del número 112<sup>9</sup>.**

---

<sup>9</sup> Art. 3.1 del Real Decreto 903/1997, de 16 de Junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112.

- ▶ **Derecho de los abonados del servicio telefónico disponible al público desde una instalación fija a que los operadores únicamente les exijan la constitución de un depósito de garantía en los supuestos contemplados en la norma (art. 117.1 R.D. 424/2005)**
- ▶ **Derecho de los abonados y usuarios finales a presentar quejas o reclamaciones con motivo de la prestación de servicios de los operadores de las TIC.** A esta cuestión dedicamos todo un epígrafe en esta Guía, bajo la denominación de *Procedimiento para la defensa de los derechos de los usuarios de las TIC* (art. 104 R.D. 424/2005).

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

La Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (en adelante LSSICE), establece el régimen jurídico sobre estas cuestiones desde una perspectiva garantista. De acuerdo con ello, se establecen las obligaciones y régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios en la Sociedad de la Información y de la contratación por vía electrónica, el régimen jurídico de la solución judicial y extrajudicial de los conflictos, las infracciones y sanciones, etc. Únicamente destacaremos algunos aspectos que consideramos de interés para esta guía:

- ▶ **Derecho de los usuarios a exigir a los prestadores de servicios establecidos en España a que figuren inscritos en el Registro Mercantil,** o en otros registros públicos. Los prestadores de servicios, ya sea para adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad, deben comunicar al mencionado Registro un «nombre de dominio o dirección de Internet que, en su caso, utilicen para su identificación en Internet, así como todo acto de sustitución o cancelación de los mismos,

salvo que dicha información conste ya en el correspondiente registro» (art. 9.1 LSSICE).

- ▶ **Derecho de los usuarios o destinatarios finales a exigir una información de acceso fácil, directo y garantista**, entre otros sobre los siguientes aspectos: nombre o denominación social y dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España; dirección de correo electrónico; datos de inscripción en el Registro Mercantil; título académico oficial o profesional con que cuente, en caso de que ejerza una profesión regulada; número de identificación fiscal; información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye, o no, los impuestos aplicables y, en su caso, sobre gastos de envío, etc. (art. 10 LSSICE)
- ▶ Por otro lado, estas empresas **están obligadas a retener los datos de tráfico relativos a las comunicaciones electrónicas por un período máximo de un año**, sin que tal obligación pueda afectar al secreto de las telecomunicaciones (art. 12 LSSICE).
- ▶ **Derecho a la identificación clara de las comunicaciones comerciales por vía electrónica como tales y derecho a conocer la persona, física o jurídica, que la realiza** (art. 20.1 LSSICE).
- ▶ **Derecho a que no se envíe al usuario de las TIC comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica** equivalente que previamente no hubieran sido solicitados o expresamente autorizados por los destinatarios de los mismos (art. 21 LSSICE).
- ▶ **Derecho a ser informados, de manera clara e inequívoca, de los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato**; si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible; los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos,

y la lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato (art. 27.1 LSSICE). Toda esta información deben facilitarla los prestadores de los servicios de la sociedad de la información con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación.

- ▶ **Derecho del destinatario del servicio a revocar, en cualquier momento, el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales** con la simple notificación de su voluntad al remitente, procedimiento que deberá ser sencillo y gratuito (art. 22.1 LSSICE).
- ▶ **Derecho a exigir el cumplimiento del contrato celebrado por vía electrónica.** Los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez» (art. 23.1 LSSICE).
- ▶ **Derecho a que el envío de lo contratado se entregue en plazo no superior a 30 días** siguientes a la formalización del contrato, y en todo caso, en el plazo establecido en el mismo<sup>10</sup>.
- ▶ **Derecho del adquirente a devolver, en el plazo de 7 días y sin necesidad de alegación alguna, el envío contratado y sin que ello pueda implicar imposición de penalidad alguna,** si bien podrá exigirse al comprador que se haga cargo del coste directo de devolución del producto al vendedor<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Art. 43.1 de la Ley 47/2002, de 19 de Diciembre, de Reforma de la Ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

<sup>11</sup> Art. 44.1 de la Ley 47/2002, de 19 de Diciembre, de Reforma de la Ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

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

Con independencia de las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, que es la norma especialmente relevante en este ámbito, la Ley 32/2003, de 3 de Noviembre, General de Telecomunicaciones, y el Real Decreto 424/2005, antes citado, contemplan una serie de normas protectoras, de las que hemos considerado oportuno destacar los siguientes derechos:

- ▶ **Derecho a que se respete el secreto en las comunicaciones.** Implica que las únicas interceptaciones que pueden llevar a cabo los operadores son las dispuestas en el art. 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal y en la Ley 2/2002, de 6 de Mayo, reguladora del control judicial previo del Centro Nacional de Inteligencia, y otras normas con rango de Ley Orgánica (art. 18.3 CE), en relación con los arts. 83 y ss. del R.D. 424/2005.

Además, las comunicaciones y la información relativa a la **interceptación únicamente la pueden facilitar los operadores a los agentes facultados para ello** (art. 97 del R.D. 424/2005).

- ▶ **Derecho a que la retención de datos de conexión y tráfico generados por las comunicaciones establecidas durante la prestación de un servicio de la Sociedad de la Información no se lleven a cabo por plazo superior a un año** y en los términos establecidos en la ley y en sus normas de desarrollo (art. 12 LSSICE).
- ▶ **Derecho a que se hagan anónimos o que se cancelen los datos cuando ya no sean necesarios a los efectos de la transmisión de una comunicación.** No obstante, respecto de los datos necesarios para facturación, podrán ser tratados hasta que expire el plazo para la impugnación de la factura del servicio o para que el operador pueda exigir su pago (art. 65, apdos. 1 y 2, R.D. 424/2005).

- ▶ **Derecho a que sólo cuando los abonados hayan prestado consentimiento informado, sus datos de tráfico puedan ser actualizados** con fines comerciales o para la prestación de servicios de valor añadido (art. 65.3 R.D. 424/2005).

En todo caso, los abonados disponen de la posibilidad de retirar, en cualquier momento, su consentimiento para el tratamiento de sus datos de tráfico.

- ▶ **Derecho del abonado a no ser incluido en las guías de servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público si no ha dado su consentimiento expreso.** En todo caso, los abonados tienen derecho a que cuando sus datos aparezcan en la guía no sean utilizados con fines de publicidad o prospección comercial y que así conste, de forma clara, en las guías (art. 67, aptdos. 2 y 3, R.D. 424/2005).

- ▶ **Derecho de los abonados a no recibir llamadas no solicitadas de venta directa que se efectúen mediante sistemas de llamadas automáticas o a través de servicios de comunicaciones electrónicas sin intervención humana,** salvo que hayan dado su consentimiento expreso.

Si las llamadas se hacen por sistemas distintos podrán efectuarse, salvo las dirigidas a aquellos que hayan manifestado su deseo de no recibir dichas llamadas.

Finalmente, si se trata de usuarios que han decidido no figurar en las guías de comunicaciones electrónicas dirigidas al público o que ejercieran su derecho a que no se utilicen sus datos con fines de publicidad o prospección comercial, es preciso, para efectuarles una llamada, contar con su consentimiento expreso (art. 69, aptdos. 1 y 2, R.D. 424/2005).

- ▶ **Derecho a no ser incluido en ningún registro de morosos por impago de factura si no es mediante los requisitos y procedimiento** previsto en



la Ley Orgánica 15/1999, de 15 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

- ▶ **Derecho a que sus datos de localización sólo puedan ser utilizados con su consentimiento o cuando se hayan hecho anónimos.** En ambos casos, sólo podrán ser utilizados en la medida y tiempo necesarios para la prestación, en su caso, de servicios añadidos.

Además, se exige conocimiento inequívoco de los datos que vayan a ser sometidos a tratamiento, la finalidad y dirección del mismo y el servicio de valor añadido que vaya a ser prestado (art. 70.1 R.D. 424/2005).

- ▶ **Derecho a evitar el desvío automático de llamadas** efectuadas por parte de un tercero a su terminal a través de un procedimiento sencillo y gratuito (art. 82 R.D. 424/2005).
- ▶ **Derecho del usuario<sup>12</sup> que origine las llamadas a exigir al operador que pueda suprimir, en cada una de ellas y mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la identificación de la línea de origen.** Asimismo, se reconoce el derecho a que cualquier abonado pueda exigir la suspensión de forma automática en todas sus llamadas de la identificación de línea. Asimismo, se contempla el derecho a poder suprimir en destino la identificación de la línea de origen y el derecho al “filtrado”, en el teléfono de destino, de las llamadas sin identificar y otros derechos relacionados con la identificación de llamadas (art. 73 y ss. R.D. 424/2005)<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Este derecho es sólo exigible, lógicamente, a los operadores que presten servicios telefónicos disponibles al público con las facilidades de identificación de la línea de origen e identificación de la línea conectada (art. 71 R.D. 424/2005).

<sup>13</sup> El precepto contempla, además, los derechos que amparan a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones electrónicas, aunque no tengan la consideración de abonados y según tengan, o no, la consideración de usuarios finales (art. 38.4 Ley 32/2003).

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

**Se trata de operadores que ofertan servicios**, tanto de voz como de datos –es decir, igual que cualquier operador de telefonía móvil de los que están implantados en nuestro país-, **pero con la particularidad de que no disponen, para prestar aquellos, de un espectro de frecuencia radioeléctrico propio.**

La consecuencia de ello es que si bien venden los servicios de telefonía móvil utilizando su propia marca, no obstante tienen que contratar con otro operador la utilización de la red de frecuencia de su titularidad.

En definitiva, como señala la Orden CTE/601/2001, de 14 de Marzo<sup>14</sup>, se trata de operadores distintos de los que explotan, como titulares, las redes de acceso radioeléctrico, que hacen uso de esas mismas redes ofreciendo en competencia servicios similares a los prestados por aquellos.

Pues bien, todos estos operadores, **en lo que concierne a los derechos de los usuarios, se encuentran en una situación idéntica a la de los operadores que disponen de una red propia de frecuencia** en lo que se refiere a los servicios que ofertan. Ello, por cuanto que ni la normativa de telecomunicaciones, ni la de consumidores y usuarios, establecen, lógicamente, distinción alguna en este sentido.

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

Dentro de esta Guía, hemos querido incluir una referencia a las ICT, por entender que se trata de una infraestructura que podemos calificar de vital a la

---

<sup>14</sup> Esta Orden introdujo un nuevo tipo de licencia habilitante para la prestación del servicio telefónico móvil disponible al público, para posibilitar la creación de este tipo de operadores.

hora de facilitar la incorporación de las TIC a los residentes de los inmuebles, toda vez que permite el acceso a los servicios de telecomunicaciones existentes (radio, televisión terrestre –digital y analógica-, por satélite y por cable, telefonía y servicios de telecomunicaciones de banda ancha, servicio de acceso fijo, inalámbrico y otros). Además, las ICT deben prever espacios para los futuros servicios que puedan llegar al edificio tanto por vía inalámbrica, desde la cubierta, como por el suelo a través de las arquetas de entrada.

Otras ventajas indudables son que adicionalmente permiten el paso de las redes de los distintos operadores para facilitarles el uso compartido de dichas infraestructuras y facilitan la ejecución del operador que tenga cobertura en la zona, para la prestación de estos servicios.

- ▶ **Derecho a exigir la instalación de las ICT en los edificios de nueva construcción o en los que se lleve a cabo una rehabilitación integral, con objeto de garantizar el acceso a los servicios de telecomunicaciones.**

Esta exigencia, que posee carácter preceptivo, se aplica de acuerdo con el art. 2 del Real Decreto Ley 1/1998<sup>15</sup>, de 27 de Febrero, sobre infraestructuras comunes en los edificios para el acceso a los servicios de telecomunicación, a los siguientes supuestos:

- A todos los edificios y conjuntos inmobiliarios en los que exista continuidad en la edificación, de uso residencial o no y sean o no de nueva construcción, que estén acogidos, o deban acogerse, al régimen de propiedad horizontal regulado por la Ley 49/1960, de 21 de julio, de Propiedad Horizontal, modificada por la Ley 8/1999, de 6 de abril.

---

<sup>15</sup> Esta normativa fue desarrollada a través del Real Decreto 401/2003, de 4 de abril, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en el interior de los edificios y de la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones.

- A los edificios que, en todo o en parte, hayan sido o sean objeto de arrendamiento por plazo superior a un año, salvo los que alberguen una sola vivienda.
- ▶ **Derecho a exigir que las ICT cuenten con el preceptivo proyecto técnico, visado por el Colegio profesional competente<sup>16</sup>.**

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

Incluimos, por su trascendencia, una referencia a la Televisión Digital Terrestre que será, sin lugar a dudas, junto con el ordenador personal, el gran instrumento para incorporar a la ciudadanía a la Sociedad de la Información.

La TDT va a permitir acceder a un número mayor de canales, a Internet y ofrece una mayor calidad de imagen y sonido, haciendo posible la transmisión de servicios interactivos.

Aunque en la actualidad diversas televisiones están ya emitiendo algunos de sus programas a través de la tecnología digital, nos encontramos todavía en una etapa de transición que terminará, si se cumplen las previsiones, con el “apagón analógico” (dejará de emitirse con la tecnología convencional, utilizada hasta ahora) que tendrá lugar el 3 de Abril de 2010<sup>17</sup>.

Los usuarios, para acceder a las emisiones de programación digital, necesitarán adquirir un televisor que permita operar con esta tecnología, aparatos a los que se les da la denominación de Televisión Digital Integrada (TDTI), o si se quiere mantener el televisor que se venía utilizando se le debe incorporar un receptor externo (STB).

---

<sup>16</sup> Art. 8 del Real Decreto 401/2003, de 4 de Abril, citado en la nota anterior.

<sup>17</sup> De acuerdo con lo establecido en la Disposición Adicional Primera del Real Decreto 944/2005, de 29 de Julio, por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre.

En España, la TDT va a ofrecer una gran oportunidad para la incorporación de la ciudadanía a las TIC habida cuenta de que, por un lado, existe la obligación -para las sociedades concesionarias privadas de ámbito nacional- de ofrecer una cobertura que se extenderá al 96 % de la población del territorio nacional<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Es interesante consultar la información sobre la TDT que contiene la página web del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio [www.televisiondigital.es](http://www.televisiondigital.es)

### **3. PROCEDIMIENTOS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LAS TIC.**

La legislación contempla una serie de vías ante el propio operador, administrativas y judiciales, para que el usuario y el abonado a los servicios TIC pueda hacer valer sus derechos ante las posibles disfuncionalidades, incumplimientos contractuales de los prestadores de los servicios y, en general, por infracción del complejo normativo que regula este ámbito.

Ello, sin perjuicio de las acciones que, asimismo, se puedan ejercer frente a terceros que, en un momento dado, puedan violar los derechos de los usuarios de las TIC, al margen de la prestación de servicios que lleven a cabo los operadores.

Con esto último, nos referimos a la posibilidad de ejercer una defensa jurídica, civil o penal, frente a las responsabilidades de distinta índole que puedan exigirse como consecuencia de actuaciones ilícitas, incumplimientos de contratos, violación del secreto de las comunicaciones, comercio ilegal, etc., que, con frecuencia, tienen lugar utilizando como instrumento las TIC, pero sin que tales hechos sean imputables a los operadores, que se limitan a prestar el soporte técnico sobre el que transmiten las comunicaciones telefónicas, de Internet, etc. Tales cuestiones no son objeto de tratamiento en esta Guía.

**En esta Guía incluimos los instrumentos de defensa de los usuarios y abonados ante las posibles vulneraciones de sus derechos que se produzcan por parte de las empresas operadoras de los servicios TIC por cauces no judiciales** aunque, por supuesto, los interesados pueden acudir a los Tribunales de Justicia cuando consideren que constituyen la vía más adecuada para la defensa de sus derechos e intereses legítimos frente a tales empresas.

### **3. 1. Vías procedimentales que pueden utilizar los usuarios o abonados de las TIC para la defensa de sus derechos e intereses legítimos.**

#### **3. 1. 1. Reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente del operador.**

- ▶ **En primer lugar, los abonados y usuarios deben dirigirse al Departamento o Servicio especializado de atención al cliente del operador de servicios** que tenga encomendado atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes.
  
- ▶ **Requisitos que debe reunir el Servicio de Atención al Cliente** de los operadores de servicios:
  - **Todos los operadores están obligados a disponer de un servicio especializado de atención al cliente** que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes. Este servicio debe ser gratuito y debe permitir que el abonado tenga constancia de la reclamación, queja o petición formulada. Para garantizar este objetivo, **el operador está obligado a comunicar al abonado el número de referencia** que se le ha dado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el usuario (art. 104.1 R.D. 424/2005)<sup>19</sup>.
  
  - Además, si el medio habilitado para atender las quejas, reclamaciones o incidencias es el telefónico, el operador está obligado a informar al consumidor de su **derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación**, mediante cualquier soporte que permita tal acreditación (art. 104 R.D. 424/2005).

---

<sup>19</sup> La Orden Ministerial ITC/1030/2007, de 12 de Abril (ya citada en esta Guía), posee todo un Capítulo, el tercero, en el que se regulan diversos aspectos relacionados con las obligaciones de atención al cliente por parte de los operadores.

El operador está obligado a enviar el documento en un plazo de diez días (Orden ITC/1030/2007).

Ahora bien, en el supuesto de que algún operador estuviera dispensado de la exigencia de contar con un servicio de atención al cliente (en función del tamaño de la empresa o del número de empleados), lo cual no es en modo alguno habitual, **en todo caso en el contrato el operador deberá facilitar, en los términos que a continuación se indican, su dirección al abonado.**

→ Dirección del operador a efectos de presentación de quejas, reclamaciones y peticiones por parte del abonado. **Todos los operadores están obligados a que, en los contratos que firmen con los abonados, se haga constar:**

- La dirección de la oficina comercial del operador.
- Dirección postal y electrónica del Departamento o Servicio especializado de atención al cliente.
- Teléfonos propios del operador y, si la posee –como es habitual-, página web a los efectos mencionados.

Además, deberá especificarse cuál es el procedimiento para la presentación de las quejas, reclamaciones y peticiones que, en todo caso, será gratuita y sin gastos adicionales (art. 105.2.k R.D. 424/2005).

▶ El **plazo** para que el abonado se dirija al Departamento o Servicio de Atención al Cliente es de **un mes desde que tenga conocimiento del hecho que lo motive.**



### 3. 1. 2. Procedimientos de tramitación de reclamaciones y quejas.

Una vez formulada la reclamación o queja, si el abonado no obtuviera una respuesta satisfactoria del operador en el plazo de un mes, podrá utilizar, en defensa de sus derechos, la vía del Sistema Arbitral de Consumo o, alternativamente, la vía administrativa ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

#### 3. 1. 2. 1. Sistema Arbitral de Consumo.

- ▶ El abonado puede dirigir sus reclamaciones a las Juntas Arbitrales de Consumo. **Estos organismos resuelven, con carácter vinculante y ejecutivo para las partes**, las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios. Se trata de un proceso que sólo pueden utilizar las personas físicas (se excluyen, por tanto, las personas jurídicas) que tengan la condición de usuarios finales.
- ▶ Como **requisito previo** para que este procedimiento pueda desarrollarse, **es preciso que tanto el operador como el abonado o usuario se sometan voluntariamente a las Juntas Arbitrales**. Por tanto, el abonado que decida acudir a ellas debe cerciorarse antes si el operador acepta este arbitraje.

El procedimiento del Sistema Arbitral de Consumo está regulado por el Real Decreto 636/1993, de 3 de Mayo. De acuerdo con su normativa, se siguen básicamente los siguientes trámites:

1. El interesado presenta su solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo que le corresponda por razón del domicilio del abonado. Este trámite lo puede realizar personalmente, o a través de las asociaciones de consumidores y usuarios, y puede efectuarse tanto por escrito como por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que se garantice su autenticidad.

2. La Junta Arbitral, a través de su Secretaría, notifica al reclamado la solicitud que ha presentado el reclamante con la finalidad de proceder al inicio del procedimiento si previamente está adherido el reclamado o, en otro caso, para que éste formalice, si lo desea, el Convenio Arbitral, aceptando con ello esta vía para la resolución de las controversias que se planteen.
3. Una vez que el reclamado está adherido al Convenio Arbitral, se procede a designar el Colegio Arbitral, quien debe impulsar el procedimiento, de acuerdo con los principios de audiencia, contradicción e igualdad. Las partes pueden actuar por sí o debidamente representadas.

El Colegio Arbitral está formado por un árbitro en representación de los consumidores, otro en representación del sector empresarial implicado y un presidente, que lo designará la Junta Arbitral de Consumo entre el personal al servicio de las Administraciones Públicas con el requisito de que sea licenciado en derecho, previamente nombrado al efecto por la Administración Pública de la que dependa dicha Junta Arbitral.

4. Iniciado el procedimiento, se dará audiencia a las partes, que pueden manifestarse de forma verbal o por escrito. En el trámite de audiencia, el Colegio Arbitral podrá intentar la conciliación entre las partes que, de lograrse, se recogerá por escrito, dictándose el correspondiente laudo. Si no se llega a un acuerdo, el procedimiento continúa sus trámites, practicándose, si es necesario, las pruebas pertinentes.
5. Finalmente, el Colegio Arbitral dictará una resolución (denominada laudo arbitral), que es plenamente ejecutiva y de obligado cumplimiento. El laudo arbitral se decide por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del Presidente.

6. El plazo máximo para resolver es de 4 meses desde su inicio, aunque puede prorrogarse por acuerdo expreso de las partes.

### 3.1.2.2. Procedimiento de reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI)

- ▶ A diferencia del procedimiento arbitral, en la SETSI (dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) pueden acudir tanto las personas físicas como otros usuarios finales de servicios de comunicación electrónica (por ejemplo, las empresas)<sup>20</sup>. En ambos casos es necesario que previamente a la presentación de la reclamación ante la SETSI se hayan cumplido los siguientes requisitos:
  - ▶ Requisitos previos:
    - Que el usuario haya acudido, en los términos antes expuestos, al Departamento o Servicio de Atención al Cliente, u órgano similar, del operador.
    - Si se trata de una persona física, que ésta o el operador no se sometan al procedimiento antes descrito de las Juntas Arbitrales de Consumo, ya que si acuden a la vía arbitral ambas partes y se dicta un laudo, no pueden utilizar después la vía de la SETSI, toda vez que el laudo arbitral tiene carácter vinculante y produce efectos idénticos a los de la cosa juzgada.
  - ▶ Plazos:

---

<sup>20</sup> Usuario final, según el art. 2.3.a) de la Orden ITC/1030/2007, de 12 de Abril, es «la persona física o jurídica que utiliza o solicita como destinatario final un servicio de comunicaciones electrónicas disponible para el público de un operador de redes y servicios de comunicaciones electrónicas y que no explota redes públicas de comunicaciones ni presta servicios de comunicaciones electrónicas disponibles para el público ni tampoco los revende».

→ Es preciso que se respeten los plazos establecidos para presentar la reclamación, que son los siguientes (art. 104 R.D. 424/2005):

- Que no hayan transcurrido más de tres meses contados desde la respuesta considerada insatisfactoria que haya dado el operador, o que si no se ha producido respuesta alguna, haya transcurrido el plazo de un mes desde que se presentó la reclamación.
- No obstante ello, si el abonado presentó solicitud para someterse al Sistema Arbitral de Consumo, pero el operador no ha aceptado someterse a este procedimiento, en este caso, el abonado puede presentar la reclamación ante la SETSI en el plazo de los tres meses siguientes a la notificación de la no aceptación del arbitraje por parte del operador.

Ello, siempre y cuando se haya planteado la solicitud de arbitraje en el plazo de tres meses siguientes a la respuesta del operador o a la finalización del plazo para responder que, como se recordará era de un mes.

▶ La SETSI debe dictar resolución en un plazo no superior a seis meses, agotando la vía administrativa y contra ella puede interponerse recurso contencioso-administrativo. El objeto de la resolución que dicte la SETSI únicamente puede versar sobre los derechos de los consumidores que son personas físicas u otros usuarios finales, que tengan por causa la controversia respecto a alguna de las siguientes materias:

- a) Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos.
- b) Negativa o demora en la instalación de línea telefónica fija.
- c) Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por el operador.

- d) Negativa o demora en la portabilidad de número o en la selección de operador.
  - e) Contratación no solicitada por el usuario.
  - f) Averías e interrupciones del servicio.
  - g) Incumplimiento de ofertas por el operador.
  - h) Incumplimiento del derecho de desconexión.
  - i) Depósitos de garantía del servicio telefónico fijo.
  - j) Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.
  - k) Demás conflictos que puedan surgir en materia de los derechos de los usuarios finales regulados en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril y su normativa de desarrollo. Estos derechos vienen contemplados en el Título VI del mencionado Real Decreto 424/2005<sup>21</sup>.
- ▶ Quedan excluidos de la posibilidad de reclamación ante la SETSI determinado tipo de controversias entre los usuarios finales y los operadores de telecomunicaciones (art. 3.2 O.M. ITC/1030/2007 de 12 de Abril)
  - ▶ Procedimiento.
    - El interesado presenta su reclamación por escrito o vía telemática conteniendo los hechos, razones y peticiones en que se concrete la misma. Asimismo, debe reunir los requisitos del art. 70 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común<sup>22</sup>. Todo ello aparece recogido en el art. 104 del R.D. 424/2005.

---

<sup>21</sup> La Orden ITC/1030/2007, de 12 de Abril, establece el tipo de controversias que no pueden ser objeto del procedimiento que comentamos.

<sup>22</sup> El art. 70.1 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común establece que las solicitudes

- La SETSI dará traslado de la solicitud al operador, u operadores, implicado en el asunto, que en el plazo de 15 días deberán remitir:
  - a) Su posición sobre todas las cuestiones planteadas por el interesado.
  - b) Las posibles medidas que, en su caso, propongan para la solución de la reclamación.
- Aportada esta información o transcurrido el plazo sin que el operador haya respondido y sin perjuicio de las responsabilidades en que haya podido incurrir éste, se pasa al trámite siguiente.
- Se da traslado de la información enviada, en su caso, por el operador al interesado, quien en el plazo de 15 días puede, si lo desea, presentar alegaciones<sup>23</sup>.
- La resolución, que será motivada, decidirá todas las cuestiones planteadas en el procedimiento por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo, aplicando los derechos que a los usuarios finales se les reconocen en la Ley General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo. Entre otros extremos, podrá declarar los derechos que corresponden al interesado, anular facturas, ordenar la devolución de importes indebidamente facturados, y, en general, disponer cuantas medidas tiendan a restituir al interesado en sus derechos e intereses legítimos.

---

deberán contener «A) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, así como la identificación del medio preferente o del lugar que se señale a efectos de notificaciones. B) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud. C) Lugar y fecha. D) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio. E) Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige».

<sup>23</sup> La Orden ITC/1030/2007 contiene normas especiales sobre prueba de la celebración del contrato y de su extinción.

### 3. 1. 2. 3. Procedimiento para la presentación de denuncias sobre servicios de tarificación adicional (números 803, 806, 807 y 907).

Con independencia de los procedimientos a los que hemos aludido anteriormente, existe un procedimiento especial con objeto de tramitar las denuncias que se deseen presentar por incumplimiento del Código de Conducta aprobado para la Prestación de los Servicios de Tarificación Adicional<sup>24</sup>.

Ahora bien, si la queja del usuario se concreta en su disconformidad con la factura que se le ha presentado por llamadas a estos servicios, en todo caso las vías de resolución son las antes citadas: operador del servicio y, en su caso, acudir al Sistema Arbitral de Consumo o, alternativamente, el procedimiento que se sigue ante la SETSI.

El Código de Conducta contiene una serie de normas destinadas a velar por los derechos de los consumidores y usuarios de los servicios de tarificación adicional. Algunas de estas normas se destinan específicamente a proteger derechos de colectivos sociales vulnerables, como menores, discapacitados o personas mayores. La resolución de los conflictos que se susciten con motivo del incumplimiento del mencionado Código corresponde a la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional.

Las denuncias pueden presentarse ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información o por las vías previstas en el art. 38 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

---

<sup>24</sup> El Código de Conducta para la prestación de Servicios de Tarificación Adicional fue aprobado por Acuerdo del Pleno de la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional de 23 de Julio de 2004, siendo publicado por Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de 15 de Septiembre de 2004, publicándose en el BOE núm. 236, de 30 de Septiembre de 2004.

Una vez que llega a conocimiento de la Comisión citada, se dará audiencia a los interesados, elaborándose un informe en el que, en su caso, se detallarán los incumplimientos producidos, identificándose las partes intervinientes en la relación contractual: el operador del servicio de la red de tarificación adicional, el prestador de servicios de tarificación adicional y el número telefónico sobre el que se ha producido el incumplimiento. Elaborado el informe resultante de las actuaciones, la Comisión lo someterá a las consideraciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, que dictará la resolución que proceda<sup>25</sup> a los efectos del Código de Conducta aprobado.

En resumen, la vías de reclamación que tiene el usuario de las TIC en sus relaciones con los operadores de servicios son: acudir al Servicio de Atención al Cliente, u órgano similar, de los operadores para plantear e intentar resolver la controversia. Si no obtienen respuesta o esta no es satisfactoria pueden utilizar el procedimiento arbitral, que es voluntario para las partes, pero cuyas resoluciones son vinculantes para quienes se hayan sometido a este órgano administrativo. Alternativamente al procedimiento arbitral, se puede seguir el regulado ante la SETSI, al que antes hemos hecho referencia, siendo sus resoluciones vinculantes y ejecutivas, así como recurribles ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

Con independencia de estos procedimientos, las partes pueden decidir dilucidar sus conflictos de intereses en la vía judicial, civil o penal, según la naturaleza de la cuestión que haya originado aquéllas.

---

<sup>25</sup> En relación con el procedimiento es de interés consultar las siguientes normas: 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- y la Resolución de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información de 15 de Septiembre de 2004, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de servicios de tarificación adicional.



### ***3.2. La mediación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.***

Sin perjuicio de los procedimientos reglados de tramitación de las reclamaciones a través del Sistema Arbitral o, en su caso, el procedimiento que se sigue ante la SETSI, es frecuente que el usuario, o abonado, de las empresas operadoras de telecomunicaciones acuda a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) con la finalidad de intentar, a través de estas oficinas, una mediación voluntaria, encaminada a resolver la controversia que mantiene con el operador y que no se ha podido resolver a través del Servicio o Departamento de Atención al Cliente del mismo.

Esta mediación consiste en ponerse en contacto con la OMIC del municipio correspondiente, exponiendo el problema que le afecta y solicitando la intervención mediadora de la misma. En tal caso, se da traslado de la reclamación al operador y si acepta total o parcialmente la reclamación del usuario y éste muestra su conformidad con la respuesta o solución que le ofrece el operador, se da por ultimada la mediación.

En caso contrario, siempre que esté dentro de plazo, el usuario o abonado puede utilizar los procedimientos reglados antes mencionados.

### ***3.3. La mediación del Defensor del Pueblo Andaluz.***

El procedimiento informal de mediación que se sigue ante el Defensor del Pueblo Andaluz es similar al que lleva a cabo la OMIC y que antes hemos descrito. En todo caso, se le advierte siempre al reclamante que la mediación que se realiza desde esta Institución posee, lógicamente, carácter voluntario para las partes y no interrumpe los plazos para interponer las reclamaciones o recursos que procedan, de acuerdo con los procedimientos reglados.

No obstante, si la queja se dirige contra algún órgano de la Junta de Andalucía o de la Administración Local, en base a alguna intervención u omisión en cuestiones relacionadas con las TIC que haya supuesto una vulneración del Ordenamiento Jurídico, en tal caso sí interviene esta Institución con plenos efectos, a tenor de lo dispuesto en la Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz.

Con independencia de los supuestos en los que el Defensor del Pueblo Andaluz interviene por vía de mediación antes las entidades operadores de servicios, o de supervisión de las Administraciones Públicas sometidas a su control de legalidad, siempre que se recibe un escrito de consulta o reclamación de los usuarios, aunque la respuesta o resolución a la cuestión que se plantea no sea de nuestra competencia, se les orienta sobre las distintas vías existentes y direcciones a las que pueden acudir para la defensa de sus derechos e intereses legítimos.

#### 4. NORMATIVA RELEVANTE.

Aunque el panorama normativo que regula el ámbito de las TIC es excepcionalmente amplio, complejo, sometido a continuas modificaciones y con una fuerte incidencia de la normativa comunitaria, hemos querido incluir, por guardar una íntima relación con la sección de los derechos que se incluyen en esta Guía, una referencia normativa de las disposiciones reguladoras que afectan, de una u otra manera, a estos derechos. El contenido íntegro de alguna de estas normas lo hemos incluido en el CD que se edita con esta Guía para facilitar su consulta<sup>26</sup>.

- \* Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (\*).
- \* Ley Orgánica 3/1981, de 6 de Abril, del Defensor del Pueblo, modificada por la Ley Orgánica 2/1992, de 5 de Marzo.
- \* Ley Orgánica 2/2007, de 19 de Marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía.
  
- \* Ley 26/1984, de 19 de Julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (\*).
- \* Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- \* Ley 47/2002, de 19 de Diciembre, de Reforma de la Ley 7/1996, de 15 de Enero, de Ordenación del Comercio Minorista (\*).
- \* Ley 2/2002, de 6 de Mayo, reguladora del control judicial previo del Centro Nacional de Inteligencia.

---

<sup>26</sup> Se incluye en el CD el contenido de las normas que aparecen en esta relación señaladas con un (\*).

- \* Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (\*)
- \* Ley 32/2003, de 3 Noviembre, General de Telecomunicaciones (\*).
- \* Ley 59/2003, de 19 de Diciembre, de firma electrónica.
- \* Ley 10/2005, de 14 de Junio, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Televisión Digital Terrestre, de Liberalización de la Televisión por Cable y de Fomento del Pluralismo.
- \* Ley 44/2006, de 29 de Diciembre, de mejora de la protección de los Consumidores y Usuarios (\*).
  
- \* Ley 9/1983, de 1 de Diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz, modificada por las Leyes 3/1996, de 17 de Julio; 1/1998, de 20 de Abril; 3/2001, de 22 de Mayo y 11/2001, de 11 de Diciembre.
- \* Ley 13/2003, de 17 de Diciembre, para la Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía (\*).
  
- \* Real Decreto-Ley 1/1998, de 27 de Febrero, sobre infraestructuras comunes en los edificios para el acceso a los servicios de telecomunicación.
  
- \* Real Decreto 636/1993, de 3 de Mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo (\*).
- \* Real Decreto 903/1997, de 16 de Junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112.
- \* Real Decreto 2296/2004, de 10 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a redes y numeración.
- \* Real Decreto 401/2003, de 4 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en el interior de los edificios y de la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones (\*).

- \* Real Decreto 424/2005, de 15 de Abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios (\*).
- \* Real Decreto 944/2005, de 29 de Julio, por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la Televisión Digital Terrestre (\*).
- \* Orden PRE/361/2002, de 14 de Febrero, sobre los derechos de los usuarios y 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 CTE/1296/2003, de 14 de Mayo, por la que se desarrolla el Reglamento regularizador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en el interior de los edificios y la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones aprobadas por el Real Decreto 401/2003, de 4 de Abril.
- \* Orden PRE/2410/2004, de 20 de Julio, que modifica la Orden PRE/361/2002, sobre derechos de los usuarios y los servicios de tarificación adicional (\*).
- \* Orden ITC/912/2006, de 29 de Marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas (\*).
- \* 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 (\*).
- \* Resolución de 15 de Septiembre de 2004, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional.

## 5. DIRECCIONES Y ENLACES DE INTERÉS<sup>27</sup>.

### 5. 1. Administración General del Estado.

1. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.  
C/ Paseo de la Castellana, 160 – 28071 – MADRID  
Tif. 902-44 60 06 – Fax: 91-457 80 66

[www.mityc.es](http://www.mityc.es)  
[www.televisiandigitalterrestre.es](http://www.televisiandigitalterrestre.es)

2. Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

C/ Capitán Haya, 41 – 28071 – MADRID  
Tif. 902-44 60 06

[www.mityc.es/Telecomunicaciones/](http://www.mityc.es/Telecomunicaciones/)  
[www.mityc.es/dgdsi/](http://www.mityc.es/dgdsi/)

3. Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones.

C/ Capitán Haya, 41 – 28071 – MADRID  
Tif. 901 33 66 99

[www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es)

4. Agencia Española de Protección de Datos

C/ Jorge Juan, 6 – 28001 – MADRID

Tif. 901-10 00 99 (Área de atención al ciudadano) – Fax 91 – 445 56 99

[www.agpd.es](http://www.agpd.es)

e-mail: [ciudadano@agpd.es](mailto:ciudadano@agpd.es)

5. Delegación del Gobierno en Andalucía.

C/ Plaza de España, Torre Sur – 41013 – Sevilla.

Tif. 955 – 56 90 00.

[www.map.es/ministerio/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/dgov\\_andalucia.html](http://www.map.es/ministerio/delegaciones_gobierno/delegaciones/dgov_andalucia.html)

- Subdelegación del Gobierno en Almería

C/ Arapiles, 19 – 04071 - Almería

Tif. 950 - 75 90 00 - Fax 950 - 23 57 99

- Subdelegación del Gobierno en Cádiz

---

<sup>27</sup> En el CD que acompaña a esta Guía se incluye una información más completa sobre direcciones de interés.

C/ Plaza de la Constitución, 2 – 11071 - Cádiz  
Tlf. 956 - 98 90 02 - Fax: 956 98 91 91

- Subdelegación del Gobierno en Córdoba.  
C/ Plaza de la Constitución, 1 – 14004 – Córdoba.  
Tlf. 957 - 98 90 00 - Fax: 95 745 21 14

- Subdelegación del Gobierno en Granada  
C/ Gran Vía , 50 – 18071 - Granada  
Tlf. 958 - 90 90 00 – Fax 958 - 90 92 45

- Subdelegación del Gobierno en Huelva  
C/ Avda. Martín Alonso Pinzón, 3 – 21003 - Huelva  
Tlf. 959 - 75 90 00 - Fax: 959 24 03 17

- Subdelegación del Gobierno en Jaén  
C/ Plaza de las Batallas, s/n – 23008 - Jaén  
Tlf. 953 - 90 90 00 - Fax: 953 22 65 20

- Subdelegación del Gobierno en Málaga.  
C/ Plaza de la Aduana, s/n – 29015 - Málaga  
Tlf. 952 – 98 90 00 – Fax 952 – 22 76 25

- Subdelegación del Gobierno en Sevilla  
C/ Plaza de España - Torre Norte – 41013 - Sevilla  
Tlf. 955 - 56 90 00 - Fax: 954 - 23 53 59

## **5. 2. Junta de Andalucía.**

1. Consejería de Gobernación, Dirección General de Consumo.  
C/ Plz. Nueva, 4 – 41071 – SEVILLA  
Tlf. 955 – 04 10 00 – Fax 955 – 04 14 49  
[www.juntadeandalucia.es/gobernacion](http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion) (\*)  
e-mail: [dg.consumo.cgob@juntadeandalucia.es](mailto:dg.consumo.cgob@juntadeandalucia.es)

(\*) En esta página web, dentro del apartado “Consumo”, ofrece una información muy completa sobre el sistema de protección a consumidores y usuarios, por lo que recomendamos su lectura.

2. Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía.

- Delegación de Gobierno de Almería  
C/ Paseo de Almería, 68 - 04071 Almería  
Tlf. 950 - 01 01 00 - Fax: 950 01 01 42  
e-mail: [delegacion.almeria.cgob@juntadeandalucia.es](mailto:delegacion.almeria.cgob@juntadeandalucia.es)

Delegación de Gobierno de Cádiz  
C/ Plaza de España, 19 - 11071 Cádiz  
Tlf. 956 - 00 82 00 - Fax: 956 00 81 83  
e-mail: [delegacion.cadiz.cgob@juntadeandalucia.es](mailto:delegacion.cadiz.cgob@juntadeandalucia.es)

Subdelegación del Campo de Gibraltar  
C/ Regino Martínez, 35 - 11201 Algeciras (Cádiz)  
Tlf. 956 - 02 70 00 – Fax 956 - 02 78 05  
e-mail: [subdelegacion.cgibraltar.cgob@juntadeandalucia.es](mailto:subdelegacion.cgibraltar.cgob@juntadeandalucia.es)

Delegación de Gobierno de Córdoba  
C/ San Felipe, 5 - 14003 Córdoba  
Tlf: 957 - 00 22 00 - Fax 957 - 00 21 93  
e-mail: [delegacion.cordoba.cgob@juntadeandalucia.es](mailto:delegacion.cordoba.cgob@juntadeandalucia.es)

Delegación de Gobierno de Granada  
C/ Gran Vía, 54 - 18010 Granada  
Tlf. 958 - 02 42 00 - Fax 958 - 02 42 67  
e-mail: [delegacion.granada.cgob@juntadeandalucia.es](mailto:delegacion.granada.cgob@juntadeandalucia.es)

Delegación de Gobierno de Huelva  
C/ Sanlúcar de Barrameda, 3 - 21071 Huelva  
Tlf.: 959 - 01 14 00 - Fax 959 01 14 10  
e-mail: [delegacion.huelva.cgob@juntadeandalucia.es](mailto:delegacion.huelva.cgob@juntadeandalucia.es)

Delegación de Gobierno de Jaén  
C/ Plaza de las Batallas, s/n - 23071 Jaén  
Tlf. 953 00 30 00 - Fax: 953 00 30 82  
e-mail: [delegacion.jaen.cgob@juntadeandalucia.es](mailto:delegacion.jaen.cgob@juntadeandalucia.es)

Delegación de Gobierno de Málaga  
C/ Alameda Principal, 18 - 29071 Málaga  
Tlf. 951 - 03 86 00 – Fax 951 03 86 01  
e-mail: [delegacion.malaga.cgob@juntadeandalucia.es](mailto:delegacion.malaga.cgob@juntadeandalucia.es)

Delegación de Gobierno de Sevilla  
C/ Avda. de la Palmera, 24. Edificio Pabellón de Cuba – 41012 Sevilla  
Tlf. 955 - 04 21 00 - Fax: 955 04 21 38  
Correo electrónico: [delegacion.sevilla.cgob@juntadeandalucia.es](mailto:delegacion.sevilla.cgob@juntadeandalucia.es)

### 3. Servicios Provinciales de Consumo.

En cada provincia, y dentro de cada Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía, existe un Servicio de Consumo que desarrollan, en su ámbito territorial, las funciones de formación y defensa de los consumidores y de inspección y control de mercado, así como las funciones sancionadoras en



materia de consumo. Señalamos aquí únicamente los teléfonos de información al consumidor de estos Servicios Provinciales de Consumo:

ALMERÍA: Tif. 950 – 01 01 00  
CÁDIZ: Tif. 956 – 01 08 64  
CÓRDOBA: 957 – 00 16 00  
GRANADA: 958 – 02 44 39  
HUELVA: Tif. 959 – 01 14 37  
JAÉN: 953 – 00 31 79  
MÁLAGA: 951 – 03 88 50  
SEVILLA: 955 – 06 69 11

#### 4. Juntas Arbitrales de Consumo.

Existen, además de la Junta Arbitral de la Comunidad Autónoma Andaluza, 8 Juntas Arbitrales Provinciales y otras creadas en el ámbito de determinados municipios de Andalucía. Al tiempo de publicar esta Guía, las direcciones de las Juntas Arbitrales de Consumo son las siguientes:

\* Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma Andaluza

Plaza Nueva Nº 4, 2ª planta - 41071 SEVILLA  
Tif: 955 04 14 86 - Fax: 955 04 12 18  
e-mail: [juntaarbitralconsumo.cgob@juntadeandalucia.es](mailto:juntaarbitralconsumo.cgob@juntadeandalucia.es)

\* Provincia de Almería

- JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE ALMERÍA  
Rambla Alfareros, 30-4º planta - 04071 ALMERÍA  
Tfno: 950211573 Fax: 950211589

- JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE ALMERÍA  
Paseo de Almería, 21, 4ª planta - 04001 ALMERÍA  
Tif: 950 - 85 68 66 - Fax: 950 – 26 19 63

- JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE EL EJIDO  
C/ Cervantes, 132 - 04700 EL EJIDO (ALMERÍA)  
Tif: 950541007 - Fax: 950485912

\* Provincia de Cádiz

- JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CÁDIZ  
Avda. Ramón de Carranza, 11-12 - 11071 CÁDIZ  
Tfno: 956240168 Fax: 956270188

- JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE CÁDIZ  
C/ Juan Ramón Jiménez, 10 - 11007 CÁDIZ  
Tfno: 956265432 Fax: 956265432

- JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE JEREZ DE LA FRONTERA  
C/ Ancha, 3 - 11404 JEREZ DE LA FRONTERA (CÁDIZ)  
Tfno: 956330200 Fax: 956337681

- JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE SAN FERNANDO  
C/ Arenal, 15 - 11100 SAN FERNANDO (CÁDIZ)  
Tfno: 956944295-96-97 Fax: 956944296

\* Provincia de Córdoba

- JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE CÓRDOBA  
Avda. del Mediterráneo, s/n - 14011 CÓRDOBA  
Tfno: 957212814-16 Fax: 957212815

- JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE CÓRDOBA  
C/ Gran Capitán, 6-1ª planta - 14071 CÓRDOBA  
Tfno: 957499997 Fax: 957499997

\* Provincia de Granada

- JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE GRANADA  
Avda. del Sur, nº 3-7ª planta - 18071 GRANADA  
Tfno: 958247507 Fax: 958247509

- JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE GRANADA  
C/ Gran Capitán, 22 - 18009 GRANADA  
Tfno: 958248170 Fax: 958248196

\* Provincia de Huelva

- JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE HUELVA  
C/ Fernando el Católico, 18-2ª planta - 21071 HUELVA  
Tfno: 959494718/19 Fax: 959494717

- JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE HUELVA  
C/ Alonso Sánchez, 4 - 21003 HUELVA  
Tfno: 959210502 Fax: 959210185

\* Provincia de Jaén

- JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE JAÉN  
Ctra. de Madrid, s/n - 23009 JAÉN  
Tfno: 953248000 Fax: 953248021

- JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE JAÉN  
C/ Joaquín Tenorio, s/n - 23001 JAÉN  
Tfno: 953234232 Fax: 953237317

\* Provincia de Málaga

- JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE MÁLAGA  
C/ Cervantes, 1, 1ª Dcha. - 29015 MÁLAGA  
Tfno: 952069235 Fax: 952226675

- JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE MÁLAGA  
Plaza General Torrijos, s/n. Edificio Hospital Noble, 1ª planta - 29071  
MÁLAGA  
Tfno: 952135107 Fax: 952135123

\* Provincia de Sevilla

- JUNTA ARBITRAL PROVINCIAL DE SEVILLA  
Avda. de la Constitución, 24-1ª planta - 41001 SEVILLA  
Tfno: 954229072 Fax: 954218158

- JUNTA ARBITRAL MUNICIPAL DE SEVILLA  
C/ Almansa, 23 - 41001 SEVILLA  
Tfno: 954590580 Fax: 954590759

### **5. 3. Administración Local.**

OFICINAS MUNICIPALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR:

- ALMERÍA

Adra  
Puerta del Mar, 3. 04770 Adra (Almería)  
Tlfno.: 950 400400. Fax 950 403000.

Almería  
Plaza de la Constitución, 10. 04003 Almería.  
Tlfno.: 950 210083. Fax: 950 261963

Antas  
Plaza de España, 1.04628 Antas (Almería)  
Tlfno.: 950 619015. Fax: 950 619051  
Correo electrónico: al016reg@dipalme.org

Berja  
C/Pardo, 5. 04760 Berja (Almería)  
Tlfno.: 950 492591; Fax: 950 492525  
Correo electrónico: al029ocu@berja.es

Cuevas del Almanzora

Plaza Constitución 1, 2º. 04610 Cuevas del Almanzora (Almería)  
Tlfno.: 950 618466. Fax: 950 618471  
Correo electrónico: [informacionconsumidor@cuevasdealmanzora.es](mailto:informacionconsumidor@cuevasdealmanzora.es)

El Ejido  
Calle Cervantes, 132. 04700 El Ejido (Almería)  
Tlfno.: 950 541007. Fax: 950 485912  
Correo electrónico: [fomento@elegido.org](mailto:fomento@elegido.org)

Huércal-Overa  
Avda. Guillermo Reina, 7. 04600 Huércal-Overa (Almería)  
Tlfno.: 950 134900. Fax: 950 471211.

Olula del Río  
Plaza España, 1. 04860 Olula del Río (Almería).  
Tlfno.: 950 441326. Fax: 950 441326

Pulpi  
Mercado de Abastos, 5. 04640 Pulpí (Almería)  
Tlfno.: 950 465008; Fax: 950 465349

Roquetas de Mar  
Plaza Constitución, 1. 04740 Roquetas de Mar (Almería)  
Tlfno.: 950 320351. Fax: 950 321514.

Vera  
Plaza Mayor, 1. 04620 Vera (Almería)  
Tlfno.: 950 393016. Fax: 950 393144.

## CADIZ

Algeciras  
Avda. Fuerzas Armadas, 34. 11202 Algeciras (Cádiz).  
Tlfno.: 956 661821. Fax: 956 662181

Arcos de la Frontera  
Avda. de Andalucía, s/n. Mercado de Abastos. 11160 Barbate (Cádiz).  
Tlfno: 956 434627. Fax: 956 434627  
Correo electrónico: [omic@barbate.org](mailto:omic@barbate.org)

Barbate  
Avda. de Andalucía, s/n. 11160 Barbate (Cádiz).  
Tlfno: 956 434627. Fax: 956 434681.

Cádiz  
Calle Juan Ramón Jiménez, 10 bajo. 11007 Cádiz.

Tlfno.: 956 257666. Fax: 956 265432.

Conil de la Frontera  
Calle Cádiz, 5. 11140 Conil de la Frontera (Cádiz).  
Tlfno.: 956 442534. Fax: 956 440687  
Correo electrónico: [bienestarsocial@conil.org](mailto:bienestarsocial@conil.org)

Chiclana de la Frontera  
C/Jesús Nazareno, 10 11130 Chiclana de la Frontera (Cádiz).  
Tlfno.: 956 537489. Fax: 956 537489  
Correo electrónico: [omic@chiclanadelafrontera.org](mailto:omic@chiclanadelafrontera.org)

Chipiona  
Plaza de Andalucía, s/n. 11550 Chipiona (Cádiz).  
Tlfno: 956 377216. Fax: 956 372352  
Correo electrónico: [comercio@chipiona.org](mailto:comercio@chipiona.org)

El Puerto de Santa María  
C/Pedro Muñoz Seca, 9. 11500 El Puerto de Santa María (Cádiz)  
Tlfno.: 956 543494. Fax: 956 541762.  
Correo electrónico: [omic@elpuertom.es](mailto:omic@elpuertom.es)

Jerez de la Frontera  
Calle Consistorio, s/n.. 11403 Jerez de la Frontera (Cádiz)  
Tlfno.: 956 359331. Fax: 956 359363

La Línea de la Concepción  
C/Carboneros, 19-2º. 11300. La Línea de la Concepción (Cádiz)  
Tlfno.: 956 171275. Fax: 956 762319

Los Barrios  
Paseo de la Constitución, s/n.11370 Los Barrios (Cádiz)  
Tlfno: 956 622280. Fax: 956 623162

Puerto Real  
C/Soledad, 54. 11510 Puerto Real (Cádiz)  
Tlfno: 956 474439. Fax: 472000

Puerto Serrano  
Plaza de la Constitución, s/n. 11659 Puerto Serrano (Cádiz)  
Tlfno.: 956 127134  
Correo electrónico: [utpserrano@yahoo.es](mailto:utpserrano@yahoo.es)

Rota  
Plaza Andalucía, 3. 11520 Rota (Cádiz)  
Tlfno.: 956 829130. Fax: 956 829136

Correo electrónico: [omic@aytorota.org](mailto:omic@aytorota.org)

San Fernando

C/José López Rodríguez, s/n. Mercado Central. 11100 San Fernando (Cádiz)

Tlfno.: 956 944296/956 944297. Fax: 956 948933/956 948940

Sanlúcar de Barrameda

Cuesta de Belén, s/n. Palacio Municipal. 11540 Sanlúcar de Barrameda (Cádiz)

Tlfno.: 956 388000. Fax: 956 388007

Correo electrónico: [atención.ciudadano@aytosanlucar.org](mailto:atención.ciudadano@aytosanlucar.org)

Tarifa

C/Colón, s/n. 11380 Tarifa (Cádiz)

Tlfno.: 956 680996. Fax: 956 681410.

Ubrique

Calle Reyes Católicos, 2. 11600 Ubrique (Cádiz)

Tlfno.: 956 462066. Fax: 956 462066

Correo electrónico: [omic@ayuntamientoubrique.org](mailto:omic@ayuntamientoubrique.org)

## CÓRDOBA

Adamuz

Calle La Fuente, 1. 14430 Adamuz (Córdoba)

Tlfno.: 957 166002/957 166003. Fax: 957 166465

Correo electrónico: [padron@adamuz.es](mailto:padron@adamuz.es)

Aguilar de la Frontera

C/Cuesta de Jesús, 2. 14920 Aguilar de la Frontera (Córdoba)

Tlfno.: 957 665020. Fax: 957 692003

Correo electrónico: [consumoaguilar@yahoo.es](mailto:consumoaguilar@yahoo.es)

Baena

Plaza de la Constitución, s/n. 14850 Baena (Córdoba)

Tlfno.: 957 665020. Fax: 957 692003

Correo electrónico: [mambiente@ayto\\_baena.es](mailto:mambiente@ayto_baena.es)

Cabra

Avda. Andalucía 27. 14940 Cabra (Córdoba)

Tlfno.: 957 524710. Fax: 957 520575

Correo electrónico: [sierra@patronato.org](mailto:sierra@patronato.org)

La Carlota

Avda. Carlos III, 50. 14141 La Carlota (Córdoba)

Tlfno: 957 300001. Fax: 957 300680  
Correo electrónico: omic@ayto\_lacarlota.es

Córdoba  
Avda. Gran Capitán, 6. 14001 Córdoba.  
Tlfno.: 957 499993. Fax: 957491926  
Correo electrónico: omic@ayuncordoba.es

Fuente Palmera  
C/Hornachuelos, s/n. 14120 Fuente Palmera (Córdoba)  
Tlfno.: 957 638844. Fax: 957 638455

Hornachuelos  
Paseo de Blas Infante, 2. 14740 Hornachuelos (Córdoba)  
Tlfno.: 957 641034. Fax: 957 641034

Lucena  
Plaza Nueva, 1. 14900 Lucena (Córdoba)  
Tlfno: 957 500411. Fax: 957 591119

Montilla  
Puerta de Aguilar, 10. 14550 Montilla (Córdoba)  
Tlfno.: 957 650150. Fax: 957 654430

Palma del Río  
Plaza de Andalucía, 1. 14700 Palma del Río (Córdoba)  
Tlfno.: 957 644957. Fax: 957 699046

Posadas  
Avda. Blas Infante, s/n. 14730 Posadas (Córdoba)  
Tlfno.: 957 630013/957 630045. Fax: 957 630294

Pozoblanco  
Cronista Sepúlveda, 2. 14400 Pozoblanco (Córdoba)  
Tlfno: 957 773694. Fax: 957 772961

Priego de Córdoba  
Plaza de Andalucía, 1. 14800 Priego de Córdoba (Córdoba)  
Tlfno.: 957 708403. Fax: 957 708435.

Puente Genil  
Parque de los Pinos, s/n. Cada del Ciudadano. 14500 Puente Genil  
(Córdoba)  
Tlfno.: 957 609161. Fax: 957 609207  
Correo electrónico: omicptegenil@hotmail.com

## GRANADA

### Albolote

Plaza de España, 1. 18220 Albolote (Granada)  
Tlfno.: 958 465115. Fax: 958 467264

### Alhama de Granada

Paseo Monte Jovellar, 10. 18120 Alhama de Granada (Granada)  
Tlfno.: 958 350161. Fax: 958 350234

### Almuñécar

Avda. Europa, s/n. Palacete La Najarra. 18690 Almuñécar (Granada)  
Tlfno.: 958 631125. Fax: 958 635007

### Armillá

Plaza de la Constitución, 1. 18100 Armilla (Granada)  
Tlfno.: 958 537700/958 578015. Fax: 958 570107

### Baza

Plaza Mayor, 4. 18800 Baza (Granada).  
Tlfno.: 958 700395. Fax: 958 700650

### Cenes de la Vega

Avda. Sierra Nevada, 49. 18190 Cenes de la Vega (Granada)  
Tlfno.: 958 486001/958 487962. Fax: 958 486311/958 487150  
Correo electrónico: omic\_cenes@hotmail.com

### Cijuela

Plaza de la Constitución, 29. 18420 Cijuela (Granada)  
Tlfno.: 958 770002. Fax: 958 770219

### Fuente Vaqueros

Plaza Doctor Pareja, 1. 18340 Fuente Vaqueros (Granada)  
Tlfno.: 958 516535. Fax: 958 516505  
Correo electrónico: mjpall@hotmail.com

### Las Gabias

Plaza de España, 1. 18110 Las Gabias (Granada)  
Tlfno.: 958 582700. Fax: 958 582700  
Correo electrónico: omic@aytolasgabias.org

### Granada

Calle Gran Capitán, 20. 18002 Granada.  
Tlfno.: 958 294700. Fax: 958 286331.

### Guadix



Plaza San Francisco, s/n. Edificio Biblioteca. 18500 Guadix (Granada)  
Tlfno.: 958 664138. Fax: 958 669034.

Huéscar  
Plaza Mayor, 1. 18830 Huéscar (Granada)  
Tlfno.: 958 740036. Fax: 958 740061.

Lanjarón  
Plaza de la Constitución, 29. 18420 Lanjarón (Granada)  
Tlfno.: 958 770002. Fax: 958 770219.

Loja  
Plaza Joaquín Costa. Mercado Municipal. 18300 Loja (Granada)  
Tlfno.: 958 323001. Fax: 958 322501.

Maracena  
Algibe Bajo, 1, bajo. 18200 Maracena (Granada)  
Tlfno.: 958 410986. Fax: 958 410062

Monachil  
Plaza del Ayuntamiento, s/n. 18193 Monachil (Granada)  
Tlfno. 958 301230. Fax: 958 500594

Motril  
Plaza de España, 2. 18600 Motril (Granada).  
Tlfno.: 958 838304. Fax: 958 600181

Santa Fé  
Plaza de España, 5. Edificio El Pósito. 18320 Santa Fe (Granada)  
Tlfno.: 958 442487. Fax: 958 510328.

## HUELVA

Aljaraque  
C/Dr. Juan Rivera, 1. 21110 Aljaraque (Huelva)  
Tlfno. 959 318577. Fax: 959 317861  
Correo electrónico: [desarrollolocal@ayto\\_aljaraque.es](mailto:desarrollolocal@ayto_aljaraque.es)

Almonte  
Avda. de la Virgen, 12-A. 21730 Almonte (Huelva)  
Tlfno. 959 451085. Fax: 959 451085

Aracena  
Plaza de Abastos. 21200 Aracena (Huelva)  
Tlfno.: 959 128704. Fax: 959 128704  
Correo electrónico: [omic\\_aracena@diphuelva.es](mailto:omic_aracena@diphuelva.es)

#### Ayamonte

Plaza de la Laguna, 1-1º. 21400 Ayamonte (Huelva)

Tlfno.: 959 470376. Fax: 959 471320

Correo electrónico: deslocal@ayto\_ayamonte.es

#### Bollullos del Condado

Avda. 28 de Febrero, 159. 21710 Bollullos Par del Condado (Huelva)

Tlfno.: 959 210083. Fax: 959 261963

#### Huelva

Calle Alonso Sánchez, 4. 21003 Huelva.

Tlfno.: 959 210184. Fax: 959 210185

Correo electrónico: juntaconsumo@ayuntamientohuelva.es

#### Isla Cristina

Avenida de España, 4. 21410 Isla Cristina (Huelva)

Tlfno.: 959 343364. Fax: 959 343364

#### Lepe

Calle Iglesia, 1. Mercado Municipal. 21440 Lepe (Huelva)

tlfno.: 959 625000. Fax: 959 380312

#### Mancomunidad de Mazagón

Avda. Conquistadores, s/n. 21130 Mazagón (Huelva)

Tlfno.: 959 376300. Fax: 959 376044

#### La Palma del Condado

Plaza de la Magdalena, s/n. 21700 La Palma del Condado (Huelva)

Tlfno.: 959 402349. Fax: 959 402053

#### Valverde del Camino

Calle Real de Abajo, 13. 21600 Valverde del Camino (Huelva)

Tlfno.: 959 551505. Fax: 959 553341.

#### Zalamea la Real

Avda. de Andalucía, 9. 21640 Zalamea La Real (Huelva)

Tlfno.: 959 561275. Fax: 959 561400

### JAÉN

#### Alcalá la Real

Plaza Arcipreste de Hita, 1. 23680 Alcalá La Real (Jaén)

Tlfno.: 953 580000. Fax: 953 582227.

#### Andújar

Plaza Rivas Sabater, s/n. 23740 Andújar (Jaén)  
Tlfno.: 953 505695. Fax: 953 505695

Baeza  
C/Compañía, 5-1º. 23440 Baeza (Jaén)  
Tlfno.: 953 744143. Fax: 953 744144

Castillo de Locubín  
Calle Blas Infante, 17. 23670 Castillo de Locubín (Jaén)  
Tlfno. 953 591364. Fax: 953 591311

Cazorla  
Plaza del Mercado, 1. 23470 Cazorla (Jaén)  
Tlfno.: 953 7203358.

Jaén  
Carretera Madrid, s/n. 23009 Jaén.  
Tlfno.: 953 248000. Fax: 953 248021  
Calle Joaquín Tenorio, s/n. 23001 Jaén.  
Tlfno.: 953 234232. Fax: 953 237317

La Carolina  
Plaza del Ayuntamiento, 1. 23200 La Carolina (Jaén)  
Tlfno.: 953 660034. Fax: 953 660255

Linares  
Paseo de Linarejos, s/n. (Estación de Madrid). 23700 Linares (Jaén)  
Tlfno: 953690059. Fax: 953 690059

Santisteban del Puerto  
Calle Joaquín Mercado, s/n. 23250 Santisteban del Puerto (Jaén)  
Tlfno: 953 401592. Fax: 953 402424.

Úbeda  
Corredera de San Fernando, 48. 23400 Úbeda (Jaén)  
tlfno: 953 750115. Fax: 953 710115.

## MÁLAGA

Alhaurín de la Torre  
Edificio Punto Industrial, s/n. 29130 Alhaurín de la Torre (Málaga)  
Tlfno.: 952 417174; Fax: 952 413336

Antequera  
Infante Don Fernando, 70. 29200 Antequera (Málaga)  
Tlfno.: 952 708105. Fax: 952 708123

Correo electrónico: omic\_oac@antequera.es

#### Benalmádena

Plaza Austria, s/n. Casa de la Cultura. 29631 Benalmádena (Málaga)  
Tlfno: 952 444689/952 444698. Fax: 952 576364  
Correo electrónico: omic@benalmadena.com

#### Coín

Plaza de la Villa, s/n. Edif. j Municipales. 29100 Coín (Málaga)  
Tlfno: 952 451850. Fax: 952 453284

#### Estepona

Avda. de San Lorenzo, 1. 29680 Estepona (Málaga)  
Tlfno: 952 800530/952 802007. Fax: 952 802260

#### Fuengirola

Avda. Alcalde Clemente Díaz Ruiz, 2. 29640 Fuengirola (Málaga)  
Tlfno.: 952 585836. Fax: 952 467843

#### Málaga

Plaza General Torrijos, s/N. Edificio Hospital Noble. 29016 Málaga  
Tlfno.: 952 135111/952 135122/952 135144. Fax: 952 135145

#### Marbella

Avda. del Mercado, Torre XII Miraflores. 29600 Marbella (Málaga)  
Tlfno.: 952 858171. Fax: 952 865659

#### Mijas

Calle San Braulio, 1. 29649 Mijas-Costa (Málaga)  
Tlfno.: 952 582911. Fax: 952 582911

#### Nerja

Calle Carmen, 1. 29650 Nerja (Málaga)  
Tlfno.: 952 548452. Fax: 952 548459

#### Pizarra

Plaza Ayuntamiento, 1. 29560 Pizarra (Málaga)  
Tlfno.: 952 483054. Fax: 952 483574

#### Ronda

Plaza de la Merced, 2. 29400 Ronda (Málaga)  
Tlfno.: 952 874442. Fax: 952 876790

#### San Pedro de Alcántara

Calle Caravaca, s/n. Mercado Municipal. 29670 San Pedro de Alcántara (Málaga)

Tlfno.: 952 789920. Fax: 952 789898

#### Torremolinos

Plaza Blas Infante, 1. 29620 Torremolinos (Málaga)

Tlfno.: 952 379410. Fax: 952 379408

Correo electrónico: [omic@ayuto-torremolinos.org](mailto:omic@ayuto-torremolinos.org)

#### Vélez-Málaga

C/Cristo, 50. 29700 Vélez-Málaga (Málaga)

Tlfno.: 900 720414/952 500358. Fax: 952 500507

Correo electrónico: [info@omic-aytovelezmalaga.org](mailto:info@omic-aytovelezmalaga.org)

### SEVILLA

#### Alcalá de Guadaira

Plaza del Duque, 1. 41500 Alcalá de Guadaira (Sevilla)

Tlfno.: 954 979228. Fax: 954 979228

#### Alcalá del Río

Plaza de España, 1. 41200 Alcalá del Río (Sevilla)

Tlfno.: 955 651100. Fax: 955 650073

#### Arahal

Calle Marchena, 8. 41600 Arahal (Sevilla)

Tlfno.: 955 840235. Fax: 954 840594

#### Aznalcollar

C/Real, 9. 41870 Aznalcóllar (Sevilla)

Tlfno.: 954 133422/954 135240. Fax: 954 135240

#### Camas

Plaza Ntra. Sra. de los Dolores, s/n. 41900 Camas (Sevilla)

Tlfno.: 955 980264. Fax: 955 980328

Correo electrónico: [deleg-educacion@ayto-camas.org](mailto:deleg-educacion@ayto-camas.org)

#### Carmona

Calle El Salvador, 2. 41410 Carmona (Sevilla)

Tlfno.: 954 140090. Fax: 954 140316

#### Castilleja de la Cuesta

Convento, 8. 41950 Castilleja de la Cuesta (Sevilla)

Tlfno.: 954 164544/954 164737. Fax: 954 161609

#### Coria del Río

Cervantes, 36. 41100 Coria del Río (Sevilla)

Tlfno.: 954 470050. Fax: 954 477363

Correo electrónico: omic\_coria@dipusevilla.es

#### Dos Hermanas

Plaza del Emigrante, s/n.. 41700 Dos Hermanas (Sevilla)  
Tlfno.: 955 666631. Fax: 955 666643

#### Écija

Calle Portugal, 9. 41400 Écija (Sevilla)  
Tlfno.: 955 900664. Fax: 955 590385  
Correo electrónico: omic@ecija.org

#### El Cuervo

Plaza de la Constitución, 2. 41749 El Cuervo (Sevilla)  
Tlfno.: 955 976810. Fax: 955 978309  
Correo electrónico: cuervo@dipusevilla.es

#### Espartinas

Parque Virgen del Rocío, 1. 41807 Espartinas (Sevilla)  
Tlfno.: 955 713434. Fax: 955 713258

#### El Viso del Alcor

Calle Corredera, 54. 41520 El Viso del Alcor (Sevilla)  
Tlfno.: 955 945287. Fax: 955 742002

#### Estepa

Edificio Mancomunidad Polígono Sierra Sur. 41560 Estepa (Sevilla)  
Tlfno.: 955 912154. Fax: 955 912479

#### Fuentes de Andalucía

C/General Armero, 141. Salón de la Huerta. 41420 Fuentes de Andalucía (Sevilla)  
Tlfno.: 954 838861. Fax: 954 837726

#### Herrera

Calle Muñoz Olivé, 26. 41567 Herrera (Sevilla)  
Tlfno.: 954 013656. Fax: 954 013296

#### Isla Mayor

C/Virgen del Carmen, s/n. 41140 Isla Mayor (Sevilla)  
Tlfno. 955 773000. Fax: 955 773006

#### La Rinconada

Plaza Juan Ramón Jiménez, 2. 41300 La Rinconada (Sevilla)  
Tlfno.: 955 797190. Fax: 955 797187

#### Las Cabezas de San Juan

Plaza de los Mártires, s/n. 41730.- Las Cabezas de San Juan (Sevilla)  
Tlfno.: 955 871020. Fax: 955 871432

Lebrija  
Plaza España, 1. 41740 Lebrija (Sevilla)  
Tlfno.: 955 974525. Fax: 955 974774  
Correo electrónico: omic@aytolebrija.com

Los Palacios y Villafranca  
C/Real Villafranca, 13. 41720 Los Palacios y Villafranca (Sevilla)  
Tlfno: 955 816912. Fax: 955 810168

Mairena del Alcor  
Plaza Antonio Mairena, 1. 41927 Mairena del Alcor (Sevilla)  
Tlfno.: 955 748830/955 748930. Fax: 955 748930

Mairena del Aljarafe  
Ctra. Almensilla. Rotonda Palomares Almensilla. 41927 Mairena del Aljarafe (Sevilla)  
Tlfno.: 955 768985. Fax: 954 180979  
Correo electrónico: consumo@mairenadelaljarafe.org

Marchena  
Mercado de Abastos. 41620 Marchena (Sevilla)  
Tlfno.: 955 843040. Fax: 954 843040

Morón de la Frontera  
Pozo Nuevo, 56. 41530. Morón de la Frontera (Sevilla)  
Tlfno.: 955 851224. Fax: 955 851224

Osuna  
Calle Capitán, 32-1º. 41640 Osuna (Sevilla)  
Tlfno.: 955 820220. Fax: 95 815650  
Correo electrónico: omicosuna@eresmas.com

Puebla del Río  
Avda. Blanca Paloma, 2. 41130 Puebla del Río (Sevilla)  
Tlfno.: 955 770550. Fax: 955 770638

San Juan de Aznalfarache  
Avda. de Mairena, 6. 41920 San Juan de Aznalfarache (Sevilla)  
Tlfno.: 954 760361. Fax: 954 769752 Correo electrónico: consumo-sjuan@dipusevilla.es

Sanlúcar la Mayor  
C/Real, 22. 41800 Sanlúcar la Mayor (Sevilla)

Tlfno.: 955 702808. Fax.: 955 702995

Santiponce  
Calle Trajano, 19. 41970 Santiponce (Sevilla)  
Tlfno.: 955 999930. Fax.: 955 996400

Sevilla  
Avda. de Portugal, 2. 41004 Sevilla  
Tlfno.: 954 233979. Fax: 954 235003

Tomares  
Calle Navarro Caro, 21.41940 Tomares (Sevilla)  
Tlfno.: 954 150914. Fax.: 954 151105

Utrera  
Plaza de los Ríos, s/n. 41710 Utrera (Sevilla)  
Tlfno.: 954 860096/955 860107. Fax: 955 864314

Villamanrique de la Condesa  
Calle Obispo José María Márquez, 13. 41850 Villamanrique de la  
Condesa (Sevilla).  
Tlfno: 955 755300/955 755632. Fax: 954 755355

#### **5. 4. Comisionados Parlamentarios.**

1. Defensor del Pueblo Andaluz.  
C/ Reyes Católicos, 21 – 41001 – SEVILLA  
Tlf: 954 – 21 21 21 – Fax 954 – 21 44 97  
[www.defensor-and.es](http://www.defensor-and.es) (\*)  
e-mail: [defensor@defensor-and.es](mailto:defensor@defensor-and.es)

(\*) Dentro de esta web, recomendamos que se visite el “Manual de Derechos”, en el que hay un apartado dedicado a los Derechos de Consumidores y Usuarios, con una información muy completa.

2. Defensor del Pueblo de las Cortes Generales.  
C/ Eduardo Dato, 31 – 28010 – MADRID  
Tlf. 900 – 10 10 25 – Fax 91 308 11 58  
[www.defensordelpueblo.es](http://www.defensordelpueblo.es)  
e-mail: [registro@defensordelpueblo.es](mailto:registro@defensordelpueblo.es)



## **5. 5. Asociaciones de Consumidores y Usuarios.**

Las direcciones que indicamos a continuación son las de los órganos autonómicos, aunque todas estas asociaciones y federaciones tienen sede en todas las provincias andaluzas.

### \* Unión de Consumidores de Andalucía (UCA-UCE)

- Andalucía: Unión de Consumidores de Andalucía-UCA-UCE  
Calle Relator nº 30, local.  
41002 - Sevilla  
Tfnos.: 954 540 628 - 954 530 625 - Fax: 954 538 913  
[www.uniondeconsumidores.com](http://www.uniondeconsumidores.com)  
e-mail: [uca-uce@uniondeconsumidores.com](mailto:uca-uce@uniondeconsumidores.com)

### OFICINAS PROVINCIALES

Unión de Consumidores de Almería-UCA-UCE  
Avda de Pablo Iglesias, 25 1ºA.  
04003 - Almería.  
Tfno/Fax: 950 261 564  
[uca-almeria@uniondeconsumidores.com](mailto:uca-almeria@uniondeconsumidores.com)

Unión de Consumidores de Cádiz-UCA-UCE  
Plaza de la Almudaina 4, local  
11008 - Cádiz.  
Tfno: 956 070 597  
Fax: 956 265 822  
[uca-cadiz@uniondeconsumidores.com](mailto:uca-cadiz@uniondeconsumidores.com)

Unión de Consumidores de Córdoba-UCA-UCE  
Calle Conde de Robledo, 1, Pasaje Zahira, 1-3 B.  
14008 - Córdoba.  
Tfno./Fax: 957 47 68 24  
[uca-cordoba@uniondeconsumidores.com](mailto:uca-cordoba@uniondeconsumidores.com)

Unión de Consumidores de Granada-UCA-UCE  
Calle Emperatriz Eugenia, 5, 1ª planta, Oficina 7.  
18002 - Granada.  
Tfno/Fax: 958 296 006  
[uca-granada@uniondeconsumidores.com](mailto:uca-granada@uniondeconsumidores.com)

Unión de Consumidores de Huelva-UCA-UCE  
Calle Rascón 22, entreplanta 3ª.  
21001 - Huelva.  
Tfno: 959 254 132

Fax: 959 263 633

[uca-huelva@uniondeconsumidores.com](mailto:uca-huelva@uniondeconsumidores.com)

Unión de Consumidores de Jaén-UCA-UCE

Calle Úbeda, 2.

23008 - Jaén.

Tfno: 953 260 232

Fax: 953 222 432

[www.ucejaen.com](http://www.ucejaen.com)

[uca-jaen@uniondeconsumidores.com](mailto:uca-jaen@uniondeconsumidores.com)

Unión de Consumidores de Málaga-UCA-UCE

Calle Trinidad Grund, 21, 5º. Oficina 60.

29001 - Málaga.

Tfno: 952 217 858

Fax: 952 216 293

[uca-malaga@uniondeconsumidores.com](mailto:uca-malaga@uniondeconsumidores.com)

Unión de Consumidores de Sevilla-UCA-UCE

Ronda de Capuchinos 4, Oficina 2.

41003 - Sevilla.

Tfno.: 954 212 101

Fax: 954 213 100

[uca-sevilla@uniondeconsumidores.com](mailto:uca-sevilla@uniondeconsumidores.com)

\* Federación Andaluza de Consumidores y Amas de Casa Al Andalus.

- Andalucía: FEDERACIÓN AL-ANDALUS

C/ Moratín, 6 1ºIzq SEVILLA

Tlfno. 954 56 41 02 y Fax 954 56 00 94

[www.fed-alandalus.es](http://www.fed-alandalus.es)

E-mail: [consumidores@fed-alandalus.es](mailto:consumidores@fed-alandalus.es)

OFICINAS PROVINCIALES.

ALMERÍA

Avda. de la Estación, 8, 1º

Tlfno. 950 24 09 92

E-mail: [amasconsumidoresvdmalmeria@hotmail.com](mailto:amasconsumidoresvdmalmeria@hotmail.com)

CÁDIZ

Marques de la Ensenada, 11, entreplanta A

Tlfno. 956 29 14 78 y Fax 956 29 15 45

E-mail: [fedgadir@terra.es](mailto:fedgadir@terra.es)

CÓRDOBA  
Duque de Hornachuelos, 10  
Tlfno. Fax 957 47 72 27

GRANADA  
Gran Vía, 27  
Tlf. 958 28 08 88 y Fax 958 20 93 17  
E-mail: [amas\\_al\\_andalus@yahoo.es](mailto:amas_al_andalus@yahoo.es)

HUELVA  
Alfonso XII, 41  
Tlfno. 959 24 07 97  
Fax. 959 54 02 63  
E-mail: [aac\\_huelva@yahoo.es](mailto:aac_huelva@yahoo.es)

JAÉN  
Madre Soledad Torres Acosta, 10,  
Bloque A. entreplanta izqda  
Tlfno. Fax 953 26 11 56  
E-mail: [federaciontresmorillas@yahoo.es](mailto:federaciontresmorillas@yahoo.es)

MÁLAGA  
Pinzón, 10, 2ºF.  
Tlfno. 952 21 35 40  
Fax. 952 22 24 79  
E-mail: [al-andalusmalaga-consumidores@hotmail.com](mailto:al-andalusmalaga-consumidores@hotmail.com)

SEVILLA  
C/. Velázquez, 12, 3º Izqda  
Tlfno. 954 22 58 54 y Fax 954 21 46 59  
E-mail: [consumohispalis@hotmail.com](mailto:consumohispalis@hotmail.com)

\* Federación de Consumidores en Acción de Andalucía (FACUA)

Andalucía: Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla  
Atención al Consumidor: 902 110 902  
Fax: 954 387 852  
[www.facua.org](http://www.facua.org)  
Correo-e: [tudenuncia@facua.org](mailto:tudenuncia@facua.org)

- OFICINAS PROVINCIALES:

Almería  
Federico García Lorca, 104 1º B - 04005 Almería  
Teléfono del Consumidor: 950 269 350

Correo-e: [almeria@facua.org](mailto:almeria@facua.org)

Cádiz

Avda. de Andalucía, 88 - 11008 Cádiz  
Teléfono del Consumidor: 956 259 259

Correo-e: [cadiz@facua.org](mailto:cadiz@facua.org)

Córdoba

Plaza de San Miguel, 9 - 14002 Córdoba  
Teléfono del Consumidor: 957 488 108

Correo-e: [cordoba@facua.org](mailto:cordoba@facua.org)

Granada

Horno del Espadero, 12 - 18005 Granada  
Teléfono del Consumidor: 958 262 465

Correo-e: [granada@facua.org](mailto:granada@facua.org)

Huelva

Duque de Ahumada, 12 - 21004 Huelva  
Teléfono del Consumidor: 959 254 911

Correo-e: [huelva@facua.org](mailto:huelva@facua.org)

Jaén

Guillén, 15 - 23700 Linares  
Teléfono del Consumidor: 953 699 327

Correo-e: [jaen@facua.org](mailto:jaen@facua.org)

Málaga

Pedro de Toledo, 1 - 29015 Málaga  
Teléfono del Consumidor: 952 276 908

Correo-e: [malaga@facua.org](mailto:malaga@facua.org)

Sevilla

Resolana, 8 - 41009 Sevilla  
Teléfono del Consumidor: 954 376 112

Correo-e: [sevilla@facua.org](mailto:sevilla@facua.org)

**SUGERENCIAS:** Teniendo en cuenta que pretendemos mantener actualizada esta Guía de las TIC y mejorar sus contenidos, rogamos que cualquier Sugerencia o propuesta de modificación, incorporación o supresión de sus contenidos, sea enviada a la siguiente dirección de correo electrónico [defensor@defensor-and.es](mailto:defensor@defensor-and.es), con objeto de estudiarla y, en su caso, incorporarla a las próximas ediciones que se realice de la misma, ya sea a

través de una publicación de estas características o en formato electrónico en nuestra página web.