



Telefonía: una visión práctica de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones

Unidad formativa 1. Conceptos generales: derechos y obligaciones del consumidor y el usuario

1. Presentación
2. Abreviaturas
3. Normativa I
4. Normativa II
5. Definiciones
6. Derecho a la protección contra los riesgos que puedan afectar a la salud o seguridad. (art. 8 a) LGDCU).
7. Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos I (Art. 8 b) LGDCU)
8. Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos II (Art. 8 b) LGDCU)
9. Derecho a indemnización (Art. 8 c) LGDCU).
10. Derecho a ser debidamente informado (arts. 3, c) CDUC, art. 7 LGDCU)
11. Derecho a un servicio universal de telecomunicaciones (Art. 4 RD 899/ 2009)
12. Derecho de desistimiento (arts. 68 a 79 LGDCU)
13. Derecho de desistimiento en los contratos celebrados a distancia (arts. 102 a 108 LGDCU)
14. Derecho protección de los datos de carácter personal (art. 31 CDUC)
15. Obligaciones de los usuarios finales frente a los operadores I (art. 32 CDUC).
16. Obligaciones de los usuarios finales frente a los operadores II (art. 32 CDUC).
17. Descripción de determinados servicios I
18. Descripción de determinados servicios II
19. Descripción de determinados servicios III
20. Ideas clave
21. Resumen
22. Bibliografía y jurisprudencia

Unidad formativa 2. La contratación en el sector de las telecomunicaciones

1. Presentación
2. Concepto de contrato
3. Derecho a contratar
4. Tipos de contratos I
5. Tipos de contratos II. Contratos a distancia
6. Información previa al contrato I (Art. 60 y ss. LGDCU y 12 CDUSCE) Aspectos genéricos
7. Información previa al contrato II
8. Contenido mínimo de los contratos (Art. 62 LGDCU) I
9. Contenido mínimo de los contratos (Art. 62 LGDCU) II
10. Confirmación documental del contrato (Art. 63 LGDCU)
11. Integración del contrato
12. Modificación del contrato (Art. 9 CDUSCE)
13. Extinción del contrato
14. Cambio de operador (portabilidad) I
15. Cambio de operador (portabilidad) II
16. Cláusulas abusivas en la contratación (Art. 82 y 84 LGDCU)
17. Ideas clave
18. Resumen
19. Bibliografía



Unidad formativa 3. La facturación en el sector de las telecomunicaciones

1. Presentación
2. Factura
3. Facturación detallada
4. Tarificación adicional
5. Tarificación adicional II
6. Derechos de desconexión de determinados servicios
7. Pagos a terceros
8. Roaming
9. Suspensión temporal e interrupción del servicio telefónico
10. Suspensión temporal e interrupción del servicio telefónico II
11. Inclusión en los ficheros de morosos I
12. Inclusión en los ficheros de morosos II
13. Ideas clave
14. Resumen
15. Bibliografía

Unidad formativa 4. Sistemas de tramitación de reclamaciones en el sector de las telecomunicaciones

1. Presentación
2. Derecho a reclamar
3. Departamento de atención al cliente (arts. 10 y 11, Orden ITC/1030/2007 y art. 21 LGDCU)
4. Oficina de atención a usuarios de telecomunicaciones. Ámbito 1 (art. 55 LGT)
5. Oficina de atención a usuarios de telecomunicaciones. (art 3.2 Orden ITC/1030/2007). Ámbito. 2
6. Oficina de atención a usuarios de telecomunicaciones. Inicio del procedimiento
7. Oficina de atención a usuarios de telecomunicaciones. Requerimiento y traslado al interesado
8. Oficina de atención a usuarios de telecomunicaciones. Resolución. (Art. 9 Orden ITC/1030/2007)
9. Sistema arbitral de consumo (art. 1 RD 231/2008)
10. Adhesión al sistema arbitral de consumo. (Art. 25 RD 231/2008)
11. Arbitraje de consumo. Presentación de solicitudes (art. 34 RD 231/2008)
12. Arbitraje de consumo. Iniciación del arbitraje de consumo procedimiento (art. 37 RD 231/2008)
13. Arbitraje de consumo. Mediación y nombramiento de árbitros. (art. 20 y 38 RD 231/2008)
14. Arbitraje de consumo. Tramitación hasta la Audiencia (art. 41, 42 y 43 RD 231/2008)
15. Arbitraje de consumo. Audiencia. (art. 44 RD 231/2008)
16. Arbitraje de consumo. Laudo (art. 48 RD 231/2008, art. 41 Ley 60/ 2003 de Arbitraje)
17. Especial referencia a las penalizaciones aplicadas por el concepto de permanencia
18. Interrupción del servicio y sus consecuencias (art. 15 CDUSCE)
19. Ideas clave
20. Resumen
21. Bibliografía