

Sumario

Presentación.....	3
1. Introducción	9
2. Experiencia de la Institución	11
3. Incidencia de la legislación en el desarrollo de las telecomunicaciones.....	16
3.1. Antecedentes: El proceso de liberalización del mercado en el ámbito de la Unión Europea y nacional	16
3.2. Servicio universal y liberalización del mercado	24
3.3. Legislación vigente y protección al usuario de los servicios de telecomunicaciones. Procedimiento de reclamación	30
4. Actuación de la Administración Pública	33
4.1. Servicio de atención al ciudadano	34
4.2. Teléfonos de atención al ciudadano de la Administración Pública: 010 y 060.....	37
4.3. Procedimiento de reclamación	40
4.4. Procedimientos sancionadores.....	45
4.5. Actuación de los órganos administrativos.....	51
4.6. Administración electrónica.....	54
5. Servicios de telecomunicaciones	57
5.1. Telefonía fija	57
5.2. Telefonía móvil	59
5.3. Banda ancha de internet.....	63
6. Contratación de servicios.....	65
6.1. Servicio de atención al cliente de los operadores.....	65
6.2. Facturación de los servicios	66
6.3. Formalización de los contratos	68
6.4. Publicidad	71
6.5. Actuaciones de empresas de gestión de deudas	75
6.6. Redes sociales	76
7. Conclusiones	79
8. Recomendaciones	88
ANEXOS.....	95
Anexo I. Datos de quejas.....	95
Anexo II. Legislación referida	96
Anexo III. Cuestionario	102
Anexo IV. Definiciones.....	108
Anexo V. Listado de Ayuntamientos con número de atención gratuito	112