

Módulo V – PRESTACIÓN DE SERVICIOS

SERVICIOS TELEFÓNICOS Y DE ACCESO A RED

D. Eugenio Ribón Seisdedos

Abogado CEACCU

Sesiones:

Miércoles 14 de diciembre de 2005 16-18 horas

PROGRAMA

1. INTRODUCCION. OBJETIVOS.

2. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES.

3. LA FASE PRECONTRACTUAL DE PRESTRACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES. CONTRATOS TIPO Y COMUNICACIÓN COMERCIAL.

4. LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO.

5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

6. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

7. OBLIGACIONES DE SERVICIO PÚBLICO Y DE CARÁCTER PÚBLICO.

8. UN SUPUESTO PARTICULAR CERCANO A LAS TELECOMUNICACIONES: LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (STA).

9. APROXIMACIÓN A LA PRÁCTICA FORENSE EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES: 25 CUESTIONES LITIGIOSAS FRECUENTES.

9.1. La defensa colectiva de los usuarios de telecomunicaciones en vía arbitral: la interrupción general del servicio, un caso paradigmático.

9.2. La existencia de indicio racional de delito como obstáculo al conocimiento de la reclamación en sede arbitral.

9.3. La facturación de los días festivos ¿una materia indisponible?

9.4. Alcance y vigencia de ofertas, promociones y planes especiales de descuento.

9.5. Llamadas litigiosas a STA.

9.6. La itinerancia o *roaming* en zonas fronterizas.

9.7. El desglose y detalle de la factura de telecomunicaciones.

9.8. La limitación temporal de validez de las tarjetas prepago.

- 9.9. Nuevo establecimiento de llamada por interrupción de la comunicación.
- 9.10. El cobro del primer minuto completo.
- 9.11. Valoración de la prueba documental de parte. El principio de proximidad probatorio.
- 9.12. La consignación arbitral de importes litigiosos.
- 9.13. La activación de servicios no solicitados.
- 9.14. La solicitud de baja del servicio.
- 9.15. La existencia de arbitrajes privados para la resolución de conflictos con consumidores: El caso AEADE.
- 9.16. El acceso a Internet como servicio universal ¿Es exigible la ADSL?
- 9.17. imposición de la domiciliación bancaria como Medio de pago.
- 9.18. La publicidad no solicitada a través de sistemas de voz y datos.
- 9.19. El alta del servicio *sine die*.
- 9.20. Recargas fraudulentas del sistema de prepago.
- 9.21. la preselección para llamadas metropolitanas.
- 9.22. la preselección a través del consentimiento verbal.
- 9.23. la ubicación del ptr.
- 9.24. la *humedad* como causa obstativa a la cobertura legal de la garantía en los terminales móviles.
- 9.25. Telefonía móvil, salud e instalación de antenas en propiedad horizontal.

10. PROCEDIMIENTOS DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES.

- 10.1. la reclamación o queja ante el propio operador.
- 10.2. asesoramiento ante omics y aaccuu.
- 10.3. actividades de mediación y conciliación.
- 10.4. acción administrativa
 - 10.4.1. necesidad de la acción administrativa.
 - 10.4.2. la administración de telecomunicaciones.
 - 10.4.3. la comisión de supervisión de los servicios de tarificación adicional (cssta).
 - 10.4.4. la comisión del mercado de las telecomunicaciones.
 - 10.4.5. la agencia de protección de datos.
 - 10.4.6. las administraciones responsables de consumo.
 - 10.4.6.1. la administración general del estado.
 - 10.4.6.2. la administración autonómica.
 - 10.4.6.3. la administración local.
 - 10.4.6.4. de la sanción administrativa a la reparación del perjuicio.

10.5. procedimiento arbitral.

10.6. jurisdicción civil.

13.6.1. acciones colectivas.

13.6.2. acciones individuales.

10.7. jurisdicción penal.

10.8. actuaciones de comunicación.

10.8.1. comunicación pública.

10.8.2. lobby.

10.8.3. información selectiva al usuario.

11. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS.