

**COLECCIÓN DE DERECHO DE LAS NUEVAS  
TECNOLOGÍAS**

**Director: CARLOS ROGEL VIDE**

Catedrático de Derecho Civil  
Universidad Complutense de Madrid

**Coordinadora: OLGA LUCÍA ALFONSO VELÁSQUEZ**

Profesora de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid

**EL CONTRATO DE  
SERVICIO TELEFÓNICO**

**Olga Lucía Alfonso Velásquez**

*Profesora de la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid*



**Madrid, 2010**

# ÍNDICE

Agradecimientos.....	7
Introducción .....	9

## CAPÍTULO I

### Concepto, clases, naturaleza jurídica y caracteres

1.1. Concepto.....	27
1.2. Clases .....	31
1.2.1. Servicio Telefónico Disponible al Público fijo como parte del Servicio universal .....	31
1.2.2. Servicio telefónico fijo .....	37
1.2.3. Servicio telefónico móvil .....	37
1.3. Naturaleza jurídica .....	39
1.3.1. Contrato de Servicios .....	40
1.3.2. Servicio público.....	41
1.3.3. Suministro de servicios .....	43
1.4. Caracteres .....	44
1.4.1. Atipicidad .....	44
1.4.2. Consensualidad.....	44
1.4.3. Bilateralidad .....	45
1.4.4. Regulado imperativamente.....	45
1.4.5. Duradero.....	46
1.4.6. Sinalagmático .....	46
1.4.7. Onerosidad .....	46
1.4.8. De adhesión a condiciones generales .....	46
1.4.9. Forzoso para el operador .....	55

1.5. Elementos .....	56
1.5.1. Sujetos .....	56
1.5.1.1. El operador .....	56
1.5.1.2. El abonado.....	58
1.5.1.3. Capacidad. Menores .....	60
1.5.2. Objeto .....	64

## CAPÍTULO II

### Formación y perfeccionamiento

2.1. Contratación presencial, telefónica y electrónica.....	69
2.2. Información precontractual .....	74
2.3. Condiciones generales.....	82
2.4. Obligación de identificación de los compradores de tarjetas inteligentes de prepago .....	87
2.5. Confirmación documental .....	89
2.6. Prueba.....	90
2.7. Contenido mínimo.....	92
2.8. Derecho de desistimiento .....	95
2.9. Conexión inicial .....	98

## CAPÍTULO III

### Derechos de los usuarios finales

3.1. Derecho a celebrar contratos .....	108
3.2. Derecho a dar por terminado el contrato .....	110
3.3. Derechos de información .....	112
3.4. Derecho a recibir los servicios con garantías de calidad y a recibir información sobre la calidad de los servicios .....	119
3.5. Derecho a la continuidad del servicio y a ser indemnizado en caso de interrupciones .....	126
3.6. Facturación desglosada .....	130
3.7. Desconexión de servicios .....	139
3.8. Elección de operador .....	142
3.8.1. Selección llamada a llamada y preselección .....	142
3.8.2. Derecho a la conservación del número (“portabilidad”).....	154
3.9. Derecho a una atención eficaz por el operador .....	166
3.10. Protección de datos.....	168
3.10.1. Derecho a la protección de datos.....	168
3.10.2. Datos de contratación .....	172
3.10.3. Datos sobre solvencia patrimonial .....	176
3.10.4. Guías de abonados.....	178
3.10.5. Información y consulta sobre números de abonados .....	186

3.10.6. Datos de tráfico, facturación y localización .....	187
3.10.7. Protección de datos en la presentación de la facturación.....	196
3.10.8. Llamadas comerciales no solicitadas .....	196
3.10.9. Protección en los servicios avanzados de telefonía.....	197
3.11. Secreto de las comunicaciones .....	201
3.12. Derecho a reclamar por vías rápidas y eficaces.....	205
3.13. Gratuidad de las llamadas a los servicios de emergencia.....	206
3.14. Servicios de tarificación adicional.....	206
3.15. Adquisición de equipos terminales .....	208

## CAPÍTULO IV

### Obligaciones de los usuarios finales

4.1. Las obligaciones de los usuarios finales según el art. 32 de la CDUCE..	211
4.2. El pago del precio.....	218
4.3. Constitución de garantías .....	248
4.4. Derechos de los operadores.....	0

## CAPÍTULO V

### Solución de controversias

5.1. Procedimientos para la solución de controversias.....	255
5.2. Reclamación ante los servicios de información al cliente del operador...	264
5.3. Reclamación administrativa .....	267
5.4. Arbitraje de consumo .....	270
5.5. Mediación en controversias surgidas en la contratación electrónica. “Confianza Online” .....	288

## CAPÍTULO VI

### Modificación y extinción

6.1. Modificación.....	293
6.1.1. Modificación de las condiciones contractuales .....	294
6.1.2. Cambio de sujetos: cesión del contrato .....	297
6.2. Extinción .....	299
6.2.1. Observaciones generales .....	299
6.2.2. Muerte del abonado .....	302
6.2.3. Operaciones societarias .....	306
6.2.4. Concurso e inhabilitación del operador.....	307
6.2.5. Denuncia unilateral .....	307
6.2.6. Resolución.....	313

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>321</b>
--------------------------	------------