

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN: LAS TELECOMUNICACIONES</b>	<b>9</b>
1.1. Los servicios de telecomunicaciones	11
1.2. La contratación de los servicios de telecomunicaciones en los hogares	12
1.3. Los servicios de telecomunicaciones bidireccionales	14
<b>2. TELEFONÍA FIJA</b>	<b>17</b>
2.1. Conceptos básicos	19
2.2. Tipos de contratación (operadores)	20
2.3. Cambio de operador	23
2.4. Las fases en la contratación	25
2.5. Los pagos	29
2.6. Obligaciones y derechos de las partes	31
A destacar	43
Preguntas frecuentes	45
<b>3. TELEFONÍA MÓVIL</b>	<b>49</b>
3.1. Conceptos básicos	51
3.2. Tipos de contratación (operadores)	57
3.3. Las fases en la contratación	61
3.4. Los pagos	69
3.5. Obligaciones y derechos de las partes	71
A destacar	81
Preguntas frecuentes	83
<b>4. SERVICIOS DE INTERNET</b>	<b>87</b>
4.1. Conceptos básicos	89
4.2. Tipos de contratación (operadores)	94
4.3. Las fases en la contratación de la línea ADSL de Internet	100
4.4. Los pagos correspondientes a la contratación de la línea ADSL	103
4.5. Obligaciones y derechos de las partes en la contratación de la línea ADSL	104

4.6. La compra a través de Internet: el comercio electrónico	109
4.7. La publicidad no deseada (mensajes SPAM) . . . . .	114
4.8. El cambio de operador no deseado (SLAMMING) .	117
A destacar. . . . .	119
Preguntas frecuentes . . . . .	123
<b>5. EL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</b> . . . . .	<b>127</b>
5.1. Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones. . .	131
<b>6. DATOS CLAVE</b> . . . . .	<b>133</b>
6.1. EUSTAT . . . . .	135
6.2. INE . . . . .	135
6.3. Observatorio de las telecomunicaciones . . . . .	137