

BOE 29-04-2005 (Nº102) RD 242/2005:

- TÍTULO VI. Derechos de los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales.
- CAPÍTULO I. Disposiciones generales.
- Artículo 104. Procedimiento de resolución de conflictos (punto 1):

*...Este servicio de atención al cliente, de **carácter gratuito**, deberá prestarse de forma que el consumidor tenga constancia, en cualquier caso, de la reclamación, queja o petición efectuada, estando obligado el operador a comunicar al abonado el número de referencia dado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el usuario.*

BOE 30-05-2009 (Nº 131) RD 899/2009:

- TÍTULO II. Carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.
- CAPÍTULO VII. Derecho a una atención eficaz por el operador.
- Artículo 26, punto 2:

*2. El servicio de atención al cliente del operador, de **carácter gratuito**, deberá prestarse de manera tal que el usuario final tenga constancia de las reclamaciones, quejas y, en general, de todas las gestiones con incidencia contractual que realice el abonado. ...*

- CAPÍTULO V Derecho a la continuidad del servicio y a ser indemnizado en caso de Interrupción
- Artículo 15. Derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público.

*1. Cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, el operador deberá indemnizar con una cantidad que será, al menos, igual a **la mayor de las dos siguientes**:*

*a) **El promedio del importe facturado** por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, **prorratedo** por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.*

*b) **Cinco veces la cuota mensual** de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, **prorratedo** por el tiempo de duración de ésta.*

- Artículo 16. Derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet.

*1. Cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, el operador deberá compensar al abonado con la **devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorratedas** por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos, el operador estará obligado a indemnizar automáticamente al abonado, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.*