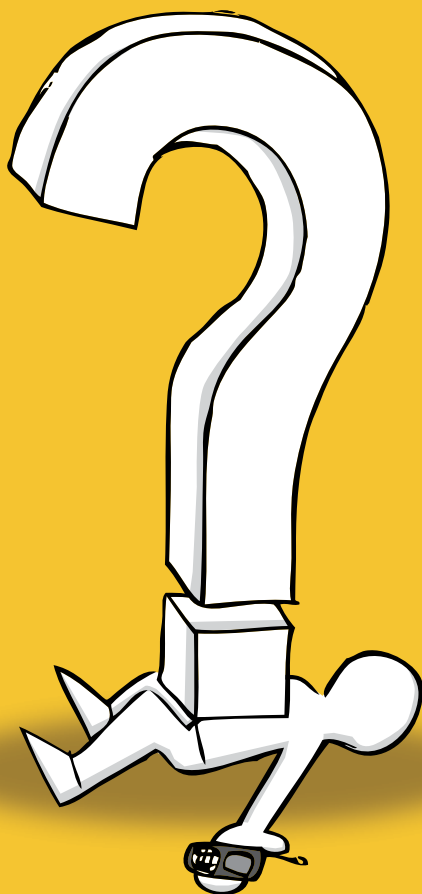


Guía de derechos de los usuarios de telecomunicaciones Cómo reclamar



Unión de
Consumidores
de España-UCE

Índice

Pág. 4	Introducción
Pág. 5	Normativa de aplicación
Pág. 7	El servicio universal
Pág. 10	Información
Pág. 12	Contratos
Pág. 15	Calidad del servicio
Pág. 16	Cambios de operador
Pág. 21	Continuidad e interrupción del servicio
Pág. 23	Facturación y medios de pago
Pág. 26	Desconexión de servicios
Pág. 26	Tarificación Adicional
Pág. 28	Servicios de Atención al cliente
Pág. 30	Protección de datos personales
Pág. 32	Reclamaciones
Pág. 33	Obligaciones de los usuarios

Introducción

Son muchos los elementos que pueden servir para dar explicación al significativo peso que el sector de las telecomunicaciones tiene en el conjunto de quejas que los consumidores de nuestro país vienen presentando año tras año ante las organizaciones de consumidores y oficinas públicas de atención al consumidor. El importante número de ofertas comerciales, una publicidad no siempre clara, informaciones sesgadas o erróneas, servicios de tarificación adicional, altas, bajas, migraciones, portabilidades o permanencias son algunos de ellos.

El incesante cambio del sector y la evolución de las tecnologías conllevan asimismo una constante modificación de la normativa de aplicación y que por lo general trata de regular las relaciones entre empresas y cómo no, entre éstas y los usuarios finales. No obstante, muchas veces hemos advertido como estas modificaciones normativas llegaban tarde o incluso se mostraban insuficientes para dar respuesta a un universo tan complejo como el que nos ocupa.

Sin embargo, el examen del actual marco normativo se hace indispensable para que el consumidor pueda disponer de una herramienta de consulta que le sirva para conocer los derechos y las obligaciones que se prevén en sus relaciones con empresas del sector de las telecomunicaciones. Una herramienta informativa que la Unión de Consumidores de España pone a disposición de los usuarios con la edición de esta Guía de derechos de los usuarios de Telecomunicaciones.

Normativa de aplicación

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
- Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.
- Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de telecomunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.
- Orden ITC/3237/2008, de 11 de noviembre, por la que se modifica la Orden ITC/308/2008, de 31 de enero.
- Orden ITC/308/2008, de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de mensajes cortos de texto y mensajes multimedia.
- Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.
- Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de comunicaciones electrónicas.
- Orden PRE/2410/2004, de 20 de julio, por la que se modifica la Orden PRE7361/2002, de 14 de febrero.
- Orden PRE/361/2002, de 14 de febrero, de desarrollo, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional.

- Resolución de 8 de julio de 2009, de la SETSI, por la que se publica el código de conducta para la prestación de servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes.
- Resolución de 8 de julio de 2009, de la SETSI, por la que se publica la modificación del Código de Conducta para la prestación de servicios de Tarificación Adicional.
- Resolución de 15 de septiembre de 2004, de la SETSI, por la que se dispone la publicación del Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional.
- Circular 1/2004, de 27 de mayo, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se introduce el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operador (MODIFICADA por la Circular 2/2009, de 18-6-09).



Derechos de los usuarios

1. EL SERVICIO UNIVERSAL

Entendemos por *Servicio Universal* el conjunto de servicios cuya prestación está garantizada a todos los usuarios finales con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible.

¿Cuál es en la actualidad el operador obligado a prestar el Servicio Universal? Esta obligación corresponde al operador actualmente dominante, Telefónica.

Dentro de este servicio universal, se garantizan estos derechos:

a) Conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija y acceder a la prestación del servicio telefónico disponible al público, siempre que las solicitudes se consideren razonables. La conexión deberá ofrecer la posibilidad de establecer conexiones de datos a velocidad suficiente para poder acceder de forma funcional a Internet.

¿Qué se entiende por solicitud razonable? Cualquier solicitud en la que concurra alguna de estas circunstancias:

- Que la solicitud se realice para cualquier inmueble situado en suelo urbano.
- Que la solicitud se realice para una edificación destinada a uso residencial como vivienda habitual del solicitante y que se trate de una edificación adecuada a la ordenación urbanística aplicable o sobre la que ya no proceda dictar medidas de restablecimiento de la legalidad urbanística.
- Que la solicitud se realice para una edificación destinada a uso residencial como vivienda habitual del solicitante que, aunque esté en suelo no urbanizable, haya sido excepcionalmente autorizada.

¿En qué plazo deberán atenderse las solicitudes? Las conexiones iniciales deberán llevarse a cabo en el plazo máximo de 60 días desde su recepción. De este plazo podrán descontarse los retrasos con origen en causas no imputables al operador como la obtención de permisos de ocupación o paso, pero en todo caso deberán comunicarse al usuario estas causas por medio de correo certificado con acuse de recibo, adjuntando la documentación que demuestre tales retrasos.

¿Tengo derecho a que se me indemnice por los retrasos en la conexión? Sí, el operador deberá compensar automáticamente eximiéndonos del pago de un número de cuotas mensuales equivalentes al número de meses (o fracciones) que hayan superado el plazo de sesenta días.

¿En qué plazo debe atenderse una solicitud de traslado de línea? Un traslado de línea puede equipararse a una solicitud de alta, por lo que el plazo será igualmente de 60 días. Es conveniente recordar que el

operador encargado de prestar el servicio universal no está obligado a mantener el número de teléfono del abonado. Para el resto de operadores la normativa no prevé un plazo máximo para el traslado, pero éste sí deberá figurar en el contrato; por lo tanto no olvidemos preguntar por ese plazo.

¿Tengo derecho a que me instalen una línea ADSL? Telefónica está obligada a instalar una línea que permita cumplir los derechos que se engloban en el servicio universal pero no a que dicho acceso se haga mediante un par físico de cobre. Podrá utilizarse otra tecnología como la GSM, GPRS, LMDS o satélite.

b) Que se ponga a disposición de los abonados al servicio telefónico disponible al público una guía general de números de abonados. Asimismo, que se ponga a disposición de todos los usuarios finales un servicio de información general o consulta telefónica sobre números de abonados.

¿Debe facilitarse el acceso a las guías telefónicas a través de Internet? Sí, y además deberá garantizarse el acceso a personas con discapacidad.

c) Que exista una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago en todo el territorio nacional.

¿Qué se entiende por oferta suficiente de teléfonos públicos? La existencia de, al menos, un teléfono público de pago y uno más por cada 1500 habitantes en cada municipio de 500 o más habitantes y de un teléfono público de pago en cada uno de los municipios de menos de 500 en los que esté justificado sobre la base de la existencia de grandes distancias, baja penetración del servicio telefónico fijo o accesibilidad al servicio móvil.

d) Que los usuarios finales con discapacidad tengan acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija en condiciones equiparables a las que se ofrecen al resto de usuarios finales.

¿Qué personas o colectivos se incluyen? Las personas invidentes o con graves dificultades visuales, las personas sordas o con graves dificultades auditivas, las mudas o con graves dificultades para el habla. También las personas con minusvalías físicas y en general cualquiera con una discapacidad física que le impida el acceso normal al servicio telefónico fijo o le exijan un uso más oneroso de éste.

¿Qué tipo de mejoras se prevén para personas con discapacidad? En relación con los terminales, se prevé la puesta a disposición de terminales adaptados a las diferentes discapacidades, así teléfonos de texto, videotelefonos o teléfonos con amplificación. En materia de facturación y publicidad, se garantiza la entrega de documentos en sistema Braille o en caracteres grandes.

e) Que las personas con necesidades sociales especiales, dispongan de opciones o paquetes de tarifas que difieran de las aplicadas en condiciones normales de explotación comercial y que les permitan tener acceso al servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija y hacer uso de éste.

En respuesta a este derecho se prevé el llamado **Abono Social**, que conlleva un plan de precios especial

destinado a jubilados y pensionistas cuya renta no exceda de determinado indicador. En la actualidad, el abono social permite una reducción del 70% en la cuota de alta y una reducción del 95% de la cuota mensual, sin embargo el coste de las llamadas es el mismo que para cualquier otro usuario.

¿Cuál es el límite económico para acceder al abono social? Durante el año 2010, se fijó en el 120% del IPREM (525,51) multiplicado por catorce pagas (639,01 x14), lo que supuso el límite de 8.946,14 €. Para el año 2011 se estima que la cantidad será la misma entretanto no se produzca una variación del IPREM.

¿Cómo puedo conocer los requisitos que he de cumplir y la documentación que debo aportar para beneficiarme del abono social? Dado que en la actualidad el operador obligado a la prestación del servicio universal es Telefónica, en su web comercial podemos encontrar la información necesaria para su tramitación (http://www.movistar.es/on/io/es/pie/accion_social/as2_abonosocial.html).

Por su parte los usuarios invidentes o con grave discapacidad visual tendrán derecho a una franquicia en las llamadas al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado. Igualmente, los usuarios sordos o con grave dificultad auditiva gozarán de un plan de precios especial para llamadas realizadas desde cualquier punto del territorio que tengan como origen o destino un terminal de telefonía de texto, y que se establezcan a través del centro de servicios de intermediación para teléfonos de texto.

f) Que se apliquen, cuando proceda, opciones tarifarias especiales o limitaciones de precios, tarifas comunes, equiparación por zonas u otros regímenes similares, de acuerdo con condiciones transparentes, públicas y no discriminatorias.

2.INFORMACIÓN

El art. 12 del RD 899/2009, establece que la información que se facilite a los consumidores deberá ser veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada. Sin embargo en materia de telecomunicaciones se han dado casos en los que las operadoras protagonizaron campañas que han llegado a considerarse engañosas debido a la confusión que generaron o pudieron generar entre los usuarios. No sólo hemos de considerar engañosas (por no ser veraz) la publicidad que señala características del servicio que finalmente no se corresponden, si no también silenciar elementos esenciales del servicio, como por

ejemplo las tarifas aplicables, o la sujeción a periodos de permanencia.

Por todo ello, es fundamental solicitar al operador toda la información sobre el servicio que se nos ofrece e incluso solicitar su remisión por escrito o al menos la indicación del apartado de la web del operador donde se incluya la información completa que solicitamos.

En otras ocasiones, el problema se encuentra en la falta de cumplimiento de lo ofertado por teléfono, bien descuentos u otras promociones. Recordemos que cuando el servicio se haya ofertado por vía telefónica el consumidor tiene derecho a que se le remita por escrito justificación del servicio contratado y de las condiciones aplicables al mismo.

¿Puede penalizarme el operador por incumplir un compromiso de permanencia si no me respeta las condiciones que me ofertó? No. Las penalizaciones por incumplimiento de compromisos de permanencia tienen origen en la decisión voluntaria del usuario de no respetarlo. Sin embargo en estos casos el usuario deja de cumplir ante el incumplimiento previo del operador. No obstante no debemos olvidar que debemos denunciar ante el operador su incumplimiento de las condiciones ofertadas.

Todos los operadores están obligados a poner a disposición de los consumidores una completa información sobre los contratos que oferten y en especial sobre las condiciones económicas y jurídicas de los mismos. Esta información deberá estar disponible en sus webs y será facilitada por escrito a aquellos usuarios que lo solicitan. Esta remisión será gratuita.

Cuando se trate de ofertas o promociones que estén sujetas a determinadas condiciones o límites temporales, los operadores están obligados a informar debidamente de aquellas condiciones o limitaciones.

Intenté conseguir un módem portátil prepago por 0 € que mi operador me ofreció, sin embargo cuando acudí a un distribuidor me dijeron que ya se habían acabado. Cuando se realicen promociones que finalmente estén sujetas a la disponibilidad de determinado número de unidades es obligatorio que la publicidad u oferta señale ese número, de lo contrario nos encontraríamos ante un supuesto de publicidad engañosa pues el usuario no tiene forma de conocer si realmente han sido entregadas las unidades previstas para la promoción.

¿Puede considerarse engañosa la publicidad que alega altas velocidades en conexiones ADSL cuando en mi caso no se pudo alcanzar apenas la mitad de la promocionada? La legislación establece que no se podrá ofertar al usuario una velocidad superior a la que admita la tecnología utilizada sobre su bucle local o en el enlace de acceso. Por regla general y siempre en el mejor de los casos, un sistema ADSL simple permite como máximo velocidades de 8 M, si se trata de ADSL2+, la velocidad podría alcanzar los 24M. Es por lo tanto muy importante informarse sobre la tecnología con que cuenta nuestro bucle.

3. CONTRATOS

El contrato suscrito entre consumidor y operador determinará los derechos y obligaciones de ambas partes, por este motivo la actual legislación obliga a que dichos contratos incluyan un **contenido mínimo** que garantice que el usuario cuente con información suficiente sobre el servicio que contrata y las condiciones aplicables al mismo.

El art. 8 del RD 899/2009 señala pues, que como mínimo los contratos deberán expresar:

Nombre o razón social, domicilio y teléfono del prestador del servicio.



Características de la red y del servicio ofertado.

Precio de los servicios.

Periodo contractual, señalando en su caso la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación.

Niveles mínimos de calidad, mecanismos de indemnización y/o reembolsos ofrecidos por los incumplimientos del operador.

Mecanismos de resolución de conflictos.

- Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos.
- Política de protección de datos personales.
- La existencia de periodos de permanencia y las penalizaciones aplicables para el caso de incumplimiento.

Causas y formas de modificación y extinción del contrato.

- Página web en que figure la información sobre las condiciones jurídicas y económicas de los contratos.
-

De las condiciones del contrato, deberá entregarse **justificante** o copia al consumidor. En el caso de que la contratación se haya celebrado por vía telefónica, tendrá derecho el usuario a que se le remita justificación de las condiciones del contrato por el medio más adecuado según el tipo de contratación (p. ej. Correo electrónico). Si la contratación se ha celebrado por vía telemática no olvidemos imprimir y/o guardar una copia del contrato. En caso de que no dispongamos de una copia de nuestro contrato, podremos solicitarlo en cualquier momento durante su vigencia a través del servicio de atención al cliente, sin coste alguno. En el momento de solicitar la copia, el operador deberá asignar un número de referencia de nuestra petición.

He realizado una contratación por teléfono de una línea ADSL pero sólo me han dado una fecha aproximada de cuándo estará operativa. La legislación obliga a que se informe del plazo de conexión, tanto del genérico que se prevé en los contratos-tipo que utilicen las operadoras como el plazo previsto para cada caso concreto. El incumplimiento de este plazo le facultará a exigir la indemnización prevista en el contrato o en su caso a desistir del mismo.

La actual regulación de la contratación de servicios de telecomunicaciones pretende fundamentalmente aportar seguridad al usuario, por este motivo es indispensable contar con el consentimiento expreso e inequívoco del consumidor para que un operador pueda acceder a su línea telefónica. Se pretende poner fin al llamado slamming que consiste en la activación de la preselección con un operador distinto sin que haya mediado

nuestro consentimiento. En estos casos, si se presenta una reclamación corresponde al operador demostrar que el usuario se ha dado de alta.

¿Está obligado el operador a facilitarme por escrito las condiciones que me ofrecieron al contratar por teléfono?

Es conveniente recordar que, si con motivo de una contratación telefónica o electrónica, el usuario se acoge a una oferta que prevea condiciones distintas a las que figuran en las condiciones generales publicadas en las webs, el operador deberá enviarle en el plazo de 15 días desde la contratación, un documento en el que se expresen los términos y condiciones de la oferta, así como el plazo de duración.

Modificaciones del contrato

La protección del usuario se extiende a los supuestos en los que el operador decide de forma unilateral modificar las condiciones del contrato. Cualquier cambio que se pretenda introducir deberá ser comunicado como mínimo con un mes de antelación. Durante este plazo el consumidor puede resolver el contrato sin que por ello pueda ser penalizado, es más, el propio operador debe informar de nuestro derecho a darnos de baja si no estamos de acuerdo con esas modificaciones. En este punto es importante que comencemos a tener clara la diferenciación entre el contrato de servicio telefónico o de Internet con otros contratos vinculados a éste y en virtud de los cuales en muchas ocasiones se nos obliga a permanecer determinado tiempo con la empresa. Son los llamados...

Compromisos de permanencia

Como hemos señalado, este compromiso tiene su origen en un contrato independiente al contrato principal que es el de servicio telefónico o de acceso a Internet. Este otro contrato que impone al consumidor la obligación de permanecer como cliente del operador se sustancia en la contraprestación que ha realizado la empresa, por lo general mediante la entrega de equipos o terminales, bien gratuita bien a precio reducido. Los importes que cuantifican esa contraprestación son los que permiten imponer esa permanencia entre tanto no hayan sido amortizados.

Sin embargo, no siempre la penalización que se impone al consumidor por el incumplimiento de ese compromiso es equivalente al valor de la contraprestación realizada por el operador, dándose casos en los que el importe de la penalización era superior a la aportación económica realizada por el operador.

Pero todo esto no quiere decir que el contrato principal no pueda rescindirse antes del vencimiento del compromiso de permanencia, si no tan sólo que en este caso se aplicará al usuario la penalización prevista. ¿Toda? No. El importe de la penalización

habrá de ser proporcional al tiempo transcurrido desde que se formalizó el compromiso de permanencia; así p. ej. si la duración era de 18 meses y la penalización prevista de 180 , la baja realizada tras doce meses supondría el pago de una penalización de 60 .

¿Y qué ocurre si la baja se solicita por la imposibilidad de utilizar el servicio? En estos casos, así como en otros en los que concurra un incumplimiento del operador en relación con el contrato principal, el de servicio, entenderíamos que el compromiso de permanencia no sería aplicable dado que nuestra solicitud de baja tiene origen en el previo incumplimiento de las obligaciones que corresponden al operador en el contrato principal, bien la propia prestación del servicio, bien las calidades con que haya de prestarse.

En todo caso, el usuario siempre deberá ser informado de la existencia de compromisos de permanencia, de su duración y de las consecuencias de su incumplimiento.

Extinción de los contratos

Aparte de las causas generales de extinción de los contratos que prevé el código civil, los contratos celebrados con empresas de telecomunicaciones pueden ser resueltos por la voluntad del consumidor. Para ello deberá comunicarse al operador con una antelación mínima de **dos días** hábiles a la fecha en que haya de surtir efectos la baja. El operador no podrá facturar cantidad alguna, por causa no imputable al usuario, con posterioridad a ese plazo de dos días en que la baja debe surtir efecto.

A este respecto hemos de recordar que la solicitud de baja podrá realizarse telefónicamente y que el servicio de atención al cliente del operador está obligado a dejar constancia de nuestra petición. Es más, deberá informarnos de que disponemos del derecho a solicitar un documento que acredite nuestra solicitud, si bien dicha remisión podrá hacerse por diversos soportes, p. ej. correo electrónico.

Depósitos de Garantía

Se prevé para el servicio de telefonía fija que el operador pueda obligarnos a constituir un depósito de garantía, tanto al momento de contratar como durante toda la vigencia del contrato, cuando el consumidor sea o haya sido abonado del servicio y hubiera dejado sin pagar uno o más recibos o bien mantenga deudas por otro contrato o incluso cuando se retrase habitualmente en el pago.

Los importes de estos depósitos se limitarán al importe de las tres últimas facturas o en su caso al importe de la última multiplicado por tres.

La figura del depósito de garantía no se prevé legalmente para el servicio de telefonía móvil ni Internet, no obstante es conveniente atender a las condiciones del contrato y a la previsión que puedan hacer sobre este aspecto.

4. CALIDAD DEL SERVICIO

Quizás como consecuencia de la presencia de un cada vez mayor número de operadores y del importante aumento de las quejas de los usuarios sobre la calidad de los servicios por ellos ofrecidos, la vigente carta de derechos de los usuarios de telecomunicaciones obliga a las empresas a que publiquen de forma detallada y actualizada información sobre la calidad de los servicios que prestan. El incumplimiento de los niveles mínimos de calidad que deben figurar en el contrato conllevará la obligación de indemnización al consumidor. Los métodos de cálculo de dichas indemnizaciones deberán recogerse asimismo en los contratos.

Toda esta información deberá ser accesible a través de las webs de los operadores y deberá recoger tanto parámetros generales aplicables a todos los servicios como parámetros de calidad específicos de cada servicio o conjuntos de servicios. Unos parámetros que deberán ser auditados anualmente por una entidad solvente e independiente que verificará la corrección de la información publicitada.

También en relación con la calidad del servicio, como más adelante veremos, los operadores están obligados a ofrecer sus servicios de forma regular y continuada, sin interrupciones, de suerte que salvo que se trate de causas tasadas por la Ley deberán indemnizar al usuario si dichas interrupciones se producen.

5. CAMBIOS DE OPERADOR

Todo usuario de telecomunicaciones tiene derecho a cambiar de operador en cualquier momento, excepción hecha de los casos en que esté vigente un compromiso voluntario de permanencia. Asimismo tendrá derecho a conservar su número de teléfono móvil en todo caso y su número de teléfono fijo cuando el consumidor no cambie de ubicación física. Las solicitudes de portabilidad con conservación de número deberán ser atendidas en el plazo de dos días hábiles contados a partir del siguiente a la recepción de la solicitud. Es importante recordar que para poder conservar el número es necesario que simultáneamente se solicite la baja en un operador y el alta en otro.

El consentimiento verbal

Con el objetivo de facilitar los procesos de portabilidad, la vigente legislación prevé la posibilidad de que los procesos de portabilidad puedan realizarse mediante el consentimiento verbal en el transcurso de una llamada. No obstante, esta técnica que en su momento propició la proliferación de casos de *slamming*, habrá de ser verificada por un tercero, empresa independiente del operador beneficiario. El consentimiento verbal podrá utilizarse para casos de portabilidad así como para solicitudes de cancelación de

esa portabilidad.

La verificación por tercero supone la existencia de una llamada realizada bien por el propio usuario o por un agente de ventas del operador que deberá desviar la llamada al verificador. Éste deberá atender directamente al usuario sin que puedan emplearse sistemas automáticos basados en grabaciones. El verificador no podrá realizar actividad alguna de marketing y deberá ceñirse a un cuestionario elaborado por la Comisión Nacional del Mercado de las Telecomunicaciones. Asimismo la conversación será grabada y codificada en formato MP3 o WAVE.

Finalizada la llamada, el verificador determinará si es o no positiva y se lo hará saber al operador beneficiario, que deberá remitir al usuario la confirmación documental del contrato telefónico acordado, así como de su verificación. Corresponde al operador demostrar que ha cumplido su obligación de envío de esta documentación.

Telefonía Fija

Como usuarios de telefonía fija, podemos solicitar el cambio a otro nuevo operador conservando el número de teléfono. Esta solicitud de portabilidad deberemos realizarla al nuevo operador (receptor) quien la dirigirá al antiguo (donante). Esta solicitud de portabilidad incluye ya la solicitud de baja con el anterior, por lo que no será necesaria la solicitud formal. No obstante si teníamos contratados productos adicionales (p.ej. bonos o paquetes de minutos) o incluso el alquiler del terminal, será conveniente solicitar expresamente la baja de estos otros servicios ya que el antiguo operador podría seguir facturándonos por entender que no forman parte del proceso de baja técnica.

El abonado titular de la línea podrá solicitar la portabilidad bien por escrito bien por medio de un sistema de verificación telefónica. Por escrito, deberá firmar la solicitud por triplicado quedando un ejemplar para el usuario y las otras dos para cada uno de los operadores. En la solicitud a través de un verificador la conversación telefónica grabada tiene carácter contractual y en ella se confirman los datos necesarios para tramitar la portabilidad.

¿Tengo derecho a conservar el número de teléfono fijo si me cambio de domicilio? En estos casos tendremos que consultar al operador de acceso si el nuevo domicilio pertenece al ámbito de la central telefónica del antiguo domicilio ya que en caso contrario no estará obligado a atender la solicitud de conservación de número.

¿En qué casos puede denegarse mi solicitud de portabilidad? El antiguo operador (donante) está obligado a comunicar al nuevo operador (receptor) las causas por las que se deniega la portabilidad. En todo caso éstas sólo podrán referirse a supuestos en que medie un cambio de domicilio, en que los datos de la solicitud estén erróneos o incompletos, cuando exista otra solicitud de portabilidad para el mismo número, imposibilidad técnica o supuestos en que el servicio esté suspendido por falta de pago.

¿La portabilidad conlleva también la baja en servicios accesorios a mi línea de teléfono como llamada en espera, contestador o llamada a tres? Sí, dado que se trata de servicios asociados a la propia línea telefónica y se incluyen dentro de la baja técnica. Efectuada la portabilidad estos servicios serán prestados por el nuevo operador.

Preselección

Es la facultad del abonado de elegir operador para cursar determinadas llamadas, pero manteniendo el contrato de abono con el operador que le provee la línea telefónica, sin que sea necesaria la instalación ni adaptación en la misma. Tampoco afecta a los servicios suplementarios que le ofrece el operador que le provee la línea como contestador, desvío de llamadas, llamada a tres, etc. El operador que provee la línea facturará las cuotas de abono y las llamadas y servicios no preseleccionados, el operador preseleccionado facturará las llamadas y servicios contratados con él. Hoy por hoy el único operador obligado a admitir la preselección es Telefónica.

Existen distintas modalidades de preselección:

Preselección larga distancia. El operador preseleccionado cursará las llamadas provinciales, nacionales, internacionales y a móviles.

Preselección global. Cursará las llamadas a larga distancia y las locales.

Preselección global extendida. Cursará todas las llamadas a larga distancia, locales y a red inteligente (90X, 80X).

Consejo. Si en algún momento contratamos servicios de preselección con un operador y más tarde tramitamos la



portabilidad de nuestra línea telefónica con un tercer operador no olvidemos tramitar la baja de los servicios contratados con el operador con el que en su día contratamos la preselección de algunas de nuestras llamadas.

Telefonía Móvil

La solicitud de portabilidad en telefonía móvil, es decir conservando el número de teléfono ya supone automáticamente la tramitación de la baja con el operador anterior. Aparte de las causas ya señaladas por la que se puede denegar la portabilidad, añadiremos en materia de telefonía móvil el hecho de que se haya denunciado el robo o extravío de la tarjeta SIM del teléfono.

Liberación de terminales

Son muchas las ocasiones en las que los usuarios acceden al servicio de telefonía móvil utilizando un terminal sujeto a un compromiso de permanencia. Estos terminales se han configurado para que no puedan ser utilizados con tarjetas de otros operadores. Para ello será necesario liberar el terminal. La mayoría de los operadores vinculan esta liberación al cumplimiento del compromiso de permanencia y al hecho de que nos hallemos al corriente de pago. Además suelen exigir el pago de una cantidad para facilitarnos el código de liberación del terminal. En nuestra opinión el cumplimiento del compromiso de permanencia sería el único requisito válido que el operador puede oponer para negar el código de liberación del terminal. Exigir el cobro de una cantidad por ello resultaría a nuestro juicio abusivo ya que el bloqueo del terminal lo lleva a cabo el propio operador para impedir su uso durante el tiempo de permanencia, transcurrido éste la liberación debería facilitarse sin coste alguno.

Internet

Aunque el acceso a Internet está garantizado por el Servicio Universal, es claro que la capacidad operativa (entre tanto no se mejore la velocidad mínima garantizada de acceso) de las conexiones que se suministran bajo este servicio es muy limitada. Sin embargo los servicios de ADSL no forman parte del servicio universal.

Lo normal no obstante, es que al menos Telefónica proporcione dicho servicio a los abonados cuyas centrales de conexión disponen de tal posibilidad. Pero no resulta posible exigir a dicho operador, ni a ningún otro, la prestación del servicio de acceso a Internet mediante ADSL, al no estar cubierto por las prestaciones incluidas en el servicio universal. Por este motivo tampoco podemos hablar de un plazo garantizado

en el cual deba proveerse el alta en este servicio, por lo que habrá que atenerse a lo establecido en el contrato. Si no disponemos de contrato podremos consultar los plazos en la web del operador o solicitar su remisión en el teléfono de atención al cliente. Si tras revisar el contrato comprobamos el incumplimiento del plazo podremos reclamar.

¿Qué es un secuestro de línea? Nos referimos a situaciones en las que el nuevo operador no puede acceder a la línea del usuario. Los servicios de ADSL se prestan por lo general sobre las líneas de Telefónica, por ello en el proceso de cambio de operador de acceso a Internet pueden estar implicados tres operadores, Telefónica, el operador que gana al cliente y el operador que lo pierde. En este proceso puede ocurrir que habiendo solicitado la baja con el anterior operador éste nos siga facturando, en este caso deberemos reclamar a este operador solicitando la anulación de las facturas indebidamente cobradas. También puede ocurrir que aunque la baja se haya hecho efectiva, el nuevo operador no puede confirmarnos el alta porque el anterior no haya liberado la línea; en este caso deberemos reclamar ante el nuevo operador por incumplimiento del plazo de conexión establecido en el contrato.

Banda Ancha: ADSL y Cable

Son accesos a Internet que permiten velocidades superiores a los 128 Kbit/s. Las ofertas en el mercado se basan en tecnología ADSL o Cablemódem. El ADSL funciona bajo los mismos bucles de abonado de la red telefónica pero permitiendo la transmisión de datos de manera independiente al servicio telefónico. El cable se emplea en las redes desplegadas por los operadores de cable y su basan no en un par de cobre sino en cables de fibra óptica y coaxiales.

El hecho de contar con servicio telefónico fijo no garantiza la posibilidad de tener acceso a la tecnología ADSL, es necesario que las centrales cuenten con la instalación de equipos denominados DSLAM. Incluso en algunos casos aunque la central cuente con estos equipos podría no facilitarse el servicio debido a las características físicas de la línea, p. ej. la excesiva longitud del par de cobre. El operador deberá informar de la posibilidad real de prestación de este servicio.

Por su parte el acceso a tecnología cablemódem sólo será posible en aquellas zonas en las que un operador de cable haya extendido su red de acceso.

¿Qué es la desagregación del bucle o el acceso desagregado? Consiste en que el nuevo operador o operador alternativo alquila los pares de cobre a Telefónica, lo que requiere que dicho operador se conecte a la central de Telefónica en la que vaya a tener clientes. En términos coloquiales supone que pueda disponer de un espacio físico en el local que aloja la central telefónica. La desagregación puede ser completa (el operador alternativo obtiene pleno control del par físico de cobre para así ofrecer al usuario todos los servicios, telefonía, Internet, etc.) o compartida (el operador alternativo controla sólo las

frecuencias superiores a la banda vocal sobre las que ofrecerá su servicio de ADSL, mientras que Telefónica continuará ofreciendo el servicio de telefonía).

6. CONTINUIDAD E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

Todos los usuarios de telecomunicaciones tienen derecho a que el servicio que se les preste se realice de forma continuada y sin interrupciones, de suerte que si éstas se producen se apliquen distintas indemnizaciones que habrán de estar previstas en los distintos contratos de abono.

Telefonía Fija

Cuando un abonado sufra interrupciones temporales del servicio telefónico disponible al público, el operador está obligado a indemnizarle con la mayor de estas dos cantidades:

- a)** El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado 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 prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

Si el importe es superior a 1 euro la compensación deberá hacerse automáticamente en



la siguiente factura, la cual señalará la fecha y duración de la interrupción así como el cálculo aplicado para determinar la indemnización.

Cuando las interrupciones se deban a causas de fuerza mayor, el operador únicamente tendrá la obligación de compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

No obstante todo lo dicho, la obligación de indemnización no se aplicará cuando la interrupción se deba al incumplimiento del contrato por el usuario (especialmente fraude o retrasos en el pago) o a la conexión por él realizada de equipos terminales no conformes con la normativa vigente.

Internet

Las interrupciones del servicio de acceso a Internet deberán indemnizarse con la devolución de la cuota de abono y demás cuotas fijas prorrateándose por el tiempo de duración de la interrupción. La indemnización se realizará de forma automática en la siguiente factura cuando la interrupción haya tenido una duración superior a seis horas (continuadas o no) en horario de 8 a 22 horas. No operará la indemnización cuando concurren las causas imputables al usuario comentadas anteriormente para telefonía fija.

Mi operador me factura conjuntamente los servicios de telefonía e Internet, ¿Cómo puedo calcular la indemnización que me corresponde por interrupción del acceso a la red? En primer lugar debemos saber si el operador comercializa los servicios de forma separada o no. Si no lo hace, se entiende que el precio de cada servicio es el 50% del precio total. Si lo hace habrá que atender al coste de cada servicio reflejado en el contrato o en su caso si no se refleja habrá que determinarlo en proporción al coste que cada servicio tiene si se contrata individualmente.

Telefonía e Internet Móvil

Tendremos derecho a reclamar por la interrupción de estos servicios cuando:

- a) El operador conozca que un abonado se encontraba en una zona afectada por la interrupción de sus servicios
- b) O cuando el domicilio del consumidor que figura en el contrato se encuentre dentro de la zona afectada y el operador no pueda ubicar al cliente en zona distinta.

c) O cuando el usuario manifiesta al operador en los 10 siguientes al restablecimiento del servicio que se encontraba en la zona afectada y el operador no contradice dicha afirmación con los datos de sus sistemas de información.

El importe de la indemnización se determinará de igual forma que para la telefonía fija.

Suspensión e Interrupción del servicio por impago

La falta de pago del servicio de acceso a Internet u otros de tarifas superiores (tarificación adicional) sólo facultará al operador a suspender o interrumpir tales servicios sin que pueda procederse a la suspensión o interrupción de la línea telefónica.

El servicio de telefonía fija podrá ser suspendido en caso de retrasos en el pago superiores a un mes desde la presentación del documento de cargo o pago. En todo caso dicha suspensión podrá realizarse sólo previo aviso al abonado y corresponde al operador probar que tal aviso fue realizado. Durante el tiempo de suspensión por impago, el servicio deberá estar operativo para todas las llamadas entrantes (excepto las de cobro revertido) y las salientes de urgencias.

Cuando el retraso alcance los tres meses o se haya suspendido el servicio en dos ocasiones, previo aviso al abonado podrá interrumpirse definitivamente el servicio y resolverse el contrato.

7. FACTURACIÓN Y MEDIOS DE PAGO

Los usuarios de servicios de telefonía tienen derecho a que su operador les presente facturas por los cargos efectuados, diferenciando los conceptos que la integran. Tienen asimismo derecho a recibir si lo desean facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.

¿Los usuarios de servicios pre-pago, tienen derecho a esta información? Sí. Este derecho está garantizado por la carta de derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

Contenido de las facturas

Todo usuario tiene derecho a obtener una factura con el siguiente nivel mínimo de información:

a) El período de facturación.

- b)** La cuota mensual fija.
- c)** Otros cargos mensuales fijos.
- d)** Cualquier cuota fija no recurrente.
- e)** Detalle de todas las comunicaciones facturadas, excepto las comunicaciones encuadradas en grupos tarifarios de bajo precio, tales como las metropolitanas, las de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos de euro por minuto o a las de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos de euro por comunicación. Este detalle debe incluir: el número llamado, la fecha y hora de la llamada, la duración de la llamada, la tarifa aplicada y el coste total de la llamada.
- f)** Datos agregados por grupos tarifarios diferenciados, tales como: metropolitanas, nacionales, internacionales, a móviles y tarificación adicional, que incluyan el número de llamadas efectuadas, el número total de minutos y el coste total de cada grupo.
- g)** Base imponible.
- h)** Total IVA o impuesto equivalente que le sea de aplicación.
- i)** Importe total de la factura, impuestos incluidos.

Esta información de nivel mínimo será prestada de forma gratuita por Telefónica como prestadora del servicio universal. Sin embargo cuando sea prestada por otro operador podrá cobrarse, si bien deberá informarse de su coste en las condiciones generales de prestación del servicio.

Otra información

A lo largo de la relación contractual con sus clientes, los operadores de telecomunicaciones deberán informarles a través de las facturas sobre determinados aspectos; así:

Información relativa a formas de contacto con el operador y la oficina de atención al usuario de telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Información relativa a su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo y la web

del Instituto Nacional del Consumo.

Derecho de desconexión de determinados servicios.

Indemnizaciones por incumplimiento de la calidad del servicio.

Si el abonado no está de acuerdo con la facturación puede presentar reclamación ante el propio operador independientemente de si la factura está pagada o no. El plazo para presentar la reclamación será de un mes a partir del conocimiento del hecho que la motive, es decir, en una factura será la fecha de emisión de la misma. El operador tomará nota de la reclamación y está obligado a facilitar un número de referencia para que el abonado pueda hacer un seguimiento de la incidencia. El plazo que el operador tiene para resolver es de un mes desde la presentación de la queja. Si la resolución es favorable al abonado, el operador le abonará la cantidad que se le haya facturado indebidamente. En caso contrario deberemos continuar nuestra reclamación ante las Juntas Arbitrales de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información conforme al procedimiento descrito en el apartado reclamaciones.

Ficheros de morosos

Especial relevancia están teniendo las situaciones en las que ante la falta de pago o devolución de un recibo, el operador amenaza con la inclusión en un fichero de morosos. Ante esta situación sepamos que la normativa de protección de datos señala que para que se pueda incluir a alguien en uno de estos ficheros debe constar una deuda previa cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada y que se haya realizado un requerimiento de pago.

No podrán incluirse datos sobre los que exista un principio de prueba documental que aparentemente contradiga alguno de los requisitos anteriores. Se efectuará una notificación al interesado por cada deuda concreta. Nunca podrán incluirse datos con más de seis años de antigüedad.

El titular de los datos puede ejercitar su derecho a cancelarlos o rectificarlos solicitándolo directamente al operador, si en el plazo de diez días no recibe contestación o ésta no es satisfactoria, puede reclamar ante la Agencia de Protección de Datos acreditando la presentación de la solicitud.

Serán rectificadas o canceladas, en su caso, los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la Ley y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos.

Las infracciones que puedan cometerse en la gestión de esos registros se sancionan

por la Agencia Española de Protección de Datos.

¿Estoy obligado a pagar el servicio de acceso a Internet mediante domiciliación bancaria? No. La legislación vigente establece que los abonados tenemos derecho a elegir el medio de pago entre los comúnmente aceptados en el tráfico comercial. Los contratos deben reflejar claramente este derecho.

8. DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS

Los usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen derecho a que los operadores les garanticen el derecho a la desconexión de determinados servicios, al menos los de tarificación adicional y las llamadas internacionales. Este derecho deberá reflejarse claramente en los contratos, así como los mecanismos para su ejercicio (se garantizará su ejercicio por escrito, telefónico y telemático). Igualmente y al menos una vez cada seis meses, las facturas deberán informar de forma clara de este derecho.

La desconexión deberá llevarse a cabo en el plazo máximo de 10 días desde la recepción de la solicitud por el usuario. En caso contrario y siempre que no se deba a causas imputables al abonado, serán de cuenta del operador los costes derivados del servicio cuya desconexión se ha solicitado.

9. SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

Son aquellos servicios añadidos a la propia llamada de teléfono o envío o recepción de mensajes de texto o comunicaciones de datos, a través de los cuales se prestan servicios de información, ocio y entretenimiento o servicios para adultos. Los prefijos que determinan este tipo de servicios son para voz: 803, 806, 807 y 905 (que abundan en los medios de comunicación); para datos: 907 y para mensajes de texto, números de cinco o seis cifras (comenzarán por 2, 3, 79 ó 99).

El funcionamiento de estos servicios está regulado por un código de conducta, al que obligatoriamente están sometidas todas las empresas que los ofrecen. En este código, se regula la publicidad de estos servicios, sus contenidos, la duración máxima de cada llamada y la información sobre los precios. El incumplimiento de este código de conducta dará lugar a la suspensión del servicio de tarificación adicional y a la retirada

del número de teléfono correspondiente.

Servicios de Voz y datos

Según los códigos empleados, los servicios podrán ser para adultos (803), de entretenimiento (806), profesionales (807) o concursos (905). Los códigos 907 refieren a servicios de datos.

Para acceder a servicios bajo códigos 803, 806 y 807 seguidos de una cuarta cifra 6, 7, 8 ó 9 así como a todos los códigos 907, será necesario que el usuario solicite expresamente a su operador la posibilidad de acceder a los mismos ya que con carácter general su acceso no está permitido.

En todo caso en el momento de acceder a estos servicios así como en su publicidad deberá informarse del coste máximo por minuto (desde red fija y móvil), edad para la que se recomienda el servicio e identidad del responsable de la prestación del servicio. Esta información deberá facilitarse mediante una locución cuya duración no podrá ser inferior a 20 segundos y durante los cuales no se podrá cobrar más importe que el correspondiente a la llamada.

La duración máxima de los servicios de tarificación adicional de voz y datos será de 30 minutos a excepción de los destinados a infancia y juventud y los destinados a concursos cuya duración máxima será de ocho y cinco minutos respectivamente. Cumplido el tiempo máximo, el prestador está obligado a cortar la comunicación.

SMS Premium

Son servicios que consisten en el envío o recepción de mensajes que permiten el acceso a la descarga de contenidos, así como la participación en concursos, sorteos, etc. Todas las empresas que presten este tipo de servicios están obligadas a cumplir el código de conducta que los regula.

La publicidad de estos servicios deberá incluir siempre el precio así como identificar claramente al responsable del mismo. Se obliga a que esta información se lleve a cabo de forma legible utilizando caracteres estáticos y adecuados para su perfecta visualización.

Siempre que un consumidor solicite uno de estos servicios, el prestador está obligado a enviarle un SMS que le informe del precio y de la identificación de la empresa responsable, así como del número del servicio de atención al cliente.

Si el precio supera los 1,20 (comienzan por 3, 79 ó 99) el mensaje habrá de ser previo

a la contratación y se necesitará el consentimiento expreso del usuario. La falta de respuesta al mensaje de confirmación se entenderá como renuncia a recibir el servicio solicitado.

Concursos

Su participación en ellos mediante SMS ha sido objeto de numerosas reclamaciones. Desde 2009 se obliga a que las bases de los mismos se hallen depositadas ante notario. En todo programa de televisión en que se anuncien estos números deberá aparecer claramente reflejado en pantalla el coste del servicio así como la identificación de su prestador. Una vez enviado nuestro mensaje, deberán remitirnos un mensaje informativo gratuito en el que se nos señale el resultado de nuestra votación. Igualmente es conveniente saber que si nuestro mensaje se recibe fuera del horario del concurso, sólo se podrá facturar el coste de un SMS ordinario.

Suscripciones.

En muchas ocasiones el usuario no ha sido consciente de que el envío de uno de estos SMS conlleva la suscripción a un servicio de alertas o similares, de forma que periódicamente se reciben mensajes cuyo coste en su conjunto puede suponer una importante cantidad. A estos servicios habremos accedido mediante el envío de la palabra ALTA seguida de una palabra clave a un número de seis cifras que comience por el código 79. Para terminar con la recepción de estos mensajes, el usuario deberá enviar otro SMS con la palabra BAJA seguida de la misma palabra clave.

Adultos

Los servicios SMS Premium dirigidos a adultos comenzarán por el código 99 y su coste puede llegar a los seis euros por mensaje. Su publicidad en TV y radio sólo podrá realizarse entre las 22 y las 6 horas.

Facturación

Es fundamental recordar que la falta de conformidad con la facturación de estos servicios permitirá abonar el resto de conceptos de la factura que no se discuten, al tiempo que se presenta una reclamación ante el operador. Igualmente podremos solicitar que se envíen facturas separadas por el servicio telefónico y por estos servicios.

Si queremos solicitar su desconexión, de forma que desde nuestra línea no se pueda acceder a ellos, el operador deberá hacerla efectiva en el plazo de diez días desde nuestra solicitud. En caso contrario serán por cuenta del operador todos los costes de las llamadas a estos números realizadas desde la fecha en que la solicitud debió hacerse efectiva.

10. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los operadores de telecomunicaciones están obligados a disponer de un servicio especializado de atención al cliente que tenga por objeto resolver sus quejas y reclamaciones, así como cualquier otra incidencia o solicitud que se les plantee. Con motivo de cualquiera de estas circunstancias, deberá facilitar al usuario un número de referencia que permita identificar su petición en un momento posterior. Si se trata de una reclamación o queja deberá dar traslado a los servicios correspondientes del operador junto con el número de referencia inicialmente facilitado al usuario.

Los servicios de atención al cliente deberán funcionar de forma gratuita, lo que impide que se puedan establecer números de tarificación adicional para contactar con ellos, y estar habilitados para la atención de personas con discapacidad.

Datos de contacto de Operadores

11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Que nuestros datos figuren en la guía telefónica es una decisión que corresponde a cada usuario, por ello con motivo de cualquier alta deberá preguntarse al cliente si desea o no aparecer en ella. No importa cuál sea el operador que nos preste el servicio ni tampoco que seamos clientes de telefonía fija o móvil. Si ya constamos en estos repertorios podremos solicitar que se nos excluya.

Como sabemos, los repertorios telefónicos pueden ser utilizados con fines comerciales. No obstante, cualquier persona tiene derecho a no figurar en la guía o aún figurando, a que sus datos no sean utilizados con fines comerciales. Para ello deberemos comunicarlo a nuestro operador.

¿Qué es la Lista Robinson? La Lista Robinson es un servicio de exclusión publicitaria a disposición de los consumidores que tiene como objetivo disminuir la publicidad que éstos reciben y que se enmarca en el ámbito de la publicidad personalizada, es decir, aquella publicidad que recibe un usuario a su nombre y dirección.

La publicidad a través de llamadas telefónicas está permitida a todos los usuarios que no hayan manifestado su deseo de que sus datos nos sean utilizados con fines comerciales,

siempre que la llamada se realice con intervención de una persona y no mediante sistemas automatizados, éstos sólo podrán utilizarse si el usuario expresamente ha manifestado su voluntad de recibirlos.

La protección de datos se extiende según la vigente carta derechos de los usuarios de telecomunicaciones a datos sobre el tráfico de llamadas y conexiones, sobre la facturación, datos de localización y en la prestación de servicios avanzados de telefonía.

Operador	Teléfono	Dirección Postal	Web
	1433	C/ Salvador de Madariaga, 1 28027 Madrid	www.bt.es
	1717	Aptdo. Correos 24 F.D. 48860 Zalla (Vizcaya)	www.euskaltel.es
	1565	C/ Anabel Segura, 11 - Edificio C Centro Negocios Albatros 28108 Alcobendas	www.jazztel.com
	1004	Gran Vía, 28 28013 Madrid	www.movistar.es
	1400	Aptdo. Correos 317 46080 Valencia	www.ono.es
	900 901 300	Centro Empresarial La Finca Pº Club Deportivo, 1 Edif. 8 28223 Pozuelo de Alarcón - Madrid	www.orange.es
	470	Centro Empresarial La Finca Pº Club Deportivo, 1 Edif. 8 28223 Pozuelo de Alarcón - Madrid	www.orange.es
	1445	Aptdo. Correos 2096 15080 A Coruña	www.mundo-r.com
	900 222 111	Se facilita a petición del cliente	www.telecable.es
	123	Av. Europa, 1 PQ Empresarial La Moraleja 28108 Alcobendas	www.vodafone.es
	902 902 902	Aptdo. Correos 1058 28108 Alcobendas	www.ya.com

Identificación de llamadas

Siempre que el operador preste los servicios de identificación de llamadas los usuarios podrán solicitar:

La supresión de su número de teléfono cuando realicen llamadas. Esta supresión podrá realizarse llamada a llamada marcando un código antes del número de teléfono al que deseen llamar (067) o solicitarlo con carácter general para todas las llamadas realizadas desde su línea.

¿El servicio de supresión del número es gratuito? Sí. La supresión llamada a llamada será siempre gratuita. En el caso de supresión general para todas las llamadas esta supresión podrá ser solicitada y anulada gratuitamente dos veces en los 6 meses siguientes al inicio de la prestación del servicio. Posteriormente podrá realizarse una activación o desactivación gratuita en cada periodo de seis meses. Si la solicitud de realiza para periodos más cortos podrá establecerse un coste por la gestión.

La posibilidad de suprimir en destino la identificación del número que nos llama.

El filtrado en destino de las llamadas sin identificación, de forma que podamos rechazar de forma sencilla las llamadas procedentes de usuarios que impidan la visualización de su número.

Desvío gratuito de llamadas a su terminal por parte de otros abonados. El desvío de nuestras llamadas a terminales de otros abonados podrá tener un coste.

12. RECLAMACIONES

Los usuarios que tengan algún conflicto con un operador podrán presentar una reclamación contra el mismo. El plazo para interponerla es de un mes desde que se tiene conocimiento de la incidencia. La reclamación a la empresa podrá presentarse:

Por teléfono: la empresa tiene la obligación de comunicar al abonado el número de referencia y la obligación de informarle del derecho a solicitar un documento que acredite su presentación.

- **Por escrito:** se dirigirá a la dirección que obligatoriamente debe figurar en el contrato y a través de un medio fehaciente. Asimismo podrá realizarse por correo electrónico o empleando los mecanismos a disposición del usuario en las webs de los operadores.

Los operadores deberán incluir en todas sus facturas los números de teléfono de sus servicios de atención al cliente, de la Oficina del Atención al Usuario del Ministerio de Industria y del Ministerio de Sanidad y Consumo. También deberá incluir información sobre los derechos que garantiza la normativa de telecomunicaciones, en este caso

semestralmente.

La empresa dispone de un mes para contestar a la reclamación. Si la compañía no responde o lo hace de forma no satisfactoria la reclamación podrá presentarse ante:

- Las Juntas Arbitrales de Consumo: Un procedimiento extrajudicial, gratuito y voluntario de resolución de conflictos. La mayoría de los operadores de telecomunicaciones que operan en España se encuentran adheridas a este sistema de forma que necesariamente habrán de aceptar las reclamaciones que lo usuarios presenten por esta vía. En caso de estar adheridas al sistema arbitral, cada empresa tiene su propia oferta de adhesión, que determinará los términos de la misma. La decisión que finalmente se adopte, laudo, es de carácter vinculante y ejecutivo para



las partes, como si de una sentencia judicial se tratase.

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información: cuando el usuario no opte por el sistema arbitral o el operador no acepte el arbitraje solicitado.

El plazo para presentar la reclamación ante este organismo es de tres meses desde la respuesta del operador, la finalización del plazo para responder, o desde la no aceptación del arbitraje.

El plazo para resolver y notificar la resolución será de seis meses. Debido a la complejidad de la normativa, plazos, ofertas de adhesión, etc. es siempre recomendable acudir a una Asociación de Consumidores donde recibiremos asesoramiento sobre la materia.

He presentado una reclamación y solicitado un arbitraje pero la Administración me contesta que la empresa no lo acepta pese a que el operador se encuentra adherido. Efectivamente, el sometimiento al sistema arbitral de consumo es voluntario y es posible que las empresas al tiempo de formalizar su adhesión decidan limitar las reclamaciones que podrán ser resueltas por esta vía. Es conveniente conocer el alcance de la oferta pública de sometimiento del operador para saber si el operador aceptará nuestra reclamación. Es habitual encontrar limitaciones en relación con servicios de tarificación adicional, facturas que exceden determinada antigüedad o con peticiones de indemnización de daños y perjuicios.

13.OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

La vigente carta de derechos de los usuarios de telecomunicaciones establece que para que éstos puedan disfrutar de los derechos que hemos venido comentando, es necesario también atenerse al cumplimiento de las obligaciones que les corresponden. Como puede suponerse, la principal de ellas se centra en la contraprestación económica o pago de los servicios que se le han prestado. Por lo demás, vendrá obligado al cumplimiento de las demás obligaciones que se hayan establecido contractualmente, siempre que obviamente no se trate de condiciones abusivas o contrarias a los derechos que legalmente tenga conferidos. Entre éstas podemos destacar:

- Utilización de los servicios contratados para la finalidad que se establece en el contrato.

Utilización de equipos autorizados.

Configuración y mantenimiento de la red desde el punto de terminación.

Facilitar los datos personales exigibles por la legislación vigente (p.ej. para la contratación de servicios móviles prepago).



-
-
-
-



**Unión de
Consumidores
de España-UCE**



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL
E IGUALDAD



INC
INSTITUTO
NACIONAL
DEL CONSUMO

El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad y Política Social / Instituto Nacional del Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de la Unión de Consumidores de España.