

50 Preguntas y Respuestas sobre Telefonía Fija Móvil e Internet



TU OMIC RESPONDE



Excmo. Ayuntamiento de Toledo
Concejalía del Área de Gobierno de
Bienestar Social y Participación Ciudadana


OMIC
Ayto. de Toledo



Castilla-La Mancha
Instituto de Consumo



OMIC



TU **OMIC** RESPONDE

BIENVENIDOS/AS A LA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE TOLEDO

Como Concejala del Área de Bienestar Social y Participación Ciudadana a la cual está adscrita la **OMIC**, os invito a través de estos folletos informativos sobre telefonía, a que conozcáis este servicio que os ofrece vuestro Ayuntamiento.

En él atenderemos amablemente todas aquellas consultas que nos hagáis llegar, informaremos sobre derechos y deberes de los consumidores y usuarios y tramitaremos vuestras reclamaciones.

Queremos que los ciudadanos/as de Toledo sean unos consumidores responsables, formados e informados y para lograr este objetivo estamos trabajando por una parte, en el fortalecimiento y estabilidad de la oficina y por otra, en trasladar a los ciudadanos/as la información de los temas que más nos preocupan como consumidores y usuarios.

Hemos iniciado esta nueva andadura de la **OMIC** de Toledo editando este pequeño folleto sobre el tema de la telefonía fija, móvil e Internet, pero continuaremos

a lo largo del año que viene con temas como vivienda, seguros, etc.

Asimismo y a través de la estrecha colaboración que mantenemos con la Delegación de Salud y Bienestar Social y con el Instituto de Consumo de Castilla-La Mancha realizaremos Jornadas de Formación para consumidores en general y Asociaciones, donde crearemos espacios de conocimiento y debate sobre todo lo relacionado con el consumo.

Para finalizar, deciros que próximamente pondremos a disposición de los ciudadanos de Toledo una página Web de la **OMIC** donde tendrán acceso a toda la información referida y también la posibilidad de realizar las reclamaciones a través de Internet.

Un saludo,

Ana Saavedra Revenga

Concejala de Área de Bienestar Social y Participación Ciudadana.

Vuestra **OMIC** en:
Ayuntamiento de Toledo

Pza. del Consistorio, 1 // Teléfono: 925 269 750 // Fax: 925 269 767 // omic@ayto-toledo.org

ÍNDICE

50 Preguntas y
Respuestas
sobre
Telefonía Fija
Móvil e Internet

INTRODUCCIÓN

5

TELEFONÍA FIJA

- Preguntas y respuestas nº 1 a nº 31

7

INTERNET

- Preguntas y respuestas nº 32 a nº 39

19

TELEFONÍA MÓVIL

- Preguntas y respuestas nº 40 a nº 50

23



INTRODUCCIÓN



La telefonía e Internet son temas de actualidad que nos afectan a todos. En ocasiones, el desconocimiento de cómo actuar ante determinadas circunstancias provoca que nos encontremos “perdidos” en un ámbito lleno de tecnicismos (GPRS, GSM, SIM, Banda Ancha, Portabilidad, Preasignación, etc.), podemos llegar a una situación incómoda que requiere actuaciones inmediatas para evitar que las Compañías de telefonía realicen gestiones que puedan perjudicar nuestros intereses como usuarios.

En la OMIC del Ayuntamiento de Toledo **gran parte de las reclamaciones y consultas generadas tienen una relación directa o indirecta con la telefonía móvil, fija e Internet.** Muchas de esas reclamaciones se hubieran evitado si los usuarios hubieran tenido conocimiento de cómo actuar ante las distintas Compañías de telefonía y por tal motivo, hemos considerado oportuno editar este folleto. Con dicho folleto pretendemos llegar a los vecinos de Toledo para facilitarles el **acceso a una información**

básica y necesaria para que conozcan sus derechos y obligaciones como usuarios de telecomunicaciones.

Son muchos los vecinos de Toledo, en especial las personas de mayor edad, los que muestran su disconformidad con la atención recibida cuando contactan con las Compañías de telefonía para solventar sus “problemas”, manifestando que la información que les facilitan no es completa, no lo entienden o no responde a lo que ellos realmente solicitaban. Este folleto ha sido elaborado intentando utilizar un lenguaje claro, sencillo y de fácil comprensión para que desde los más jóvenes a los más adultos obtengan respuestas a muchas de las preguntas que les pudieran surgir.

En espera de que este folleto os pueda servir de ayuda, recibid un cordial saludo.

LA RESPONSABLE DE LA OMIC
Ana Isabel de la Fuente Medina



TELEFONÍA FIJA



1) PREGUNTA: ¿Puede un operador de telefonía fija negarse a instalarme una línea fija?

RESPUESTA: NO PUEDE NEGARSE. Telefónica de España está obligada a prestar su servicio de telefonía fija a cualquier cliente que lo solicite, sea en el lugar que sea e independientemente del mecanismo o tecnología que utilice (instalación estándar, instalación de pares de cobre u otras tecnologías de tipo radioeléctrico como GSM/GPRS, LMDS o satélite). Está **obligada a garantizar el derecho de todo ciudadano a tener telefonía fija porque es el operador designado para prestar el Servicio Universal** y debe garantizar que podemos realizar comunicaciones telefónicas, por fax y acceder a Internet de forma funcional.

2) PREGUNTA: Me he dado de alta en telefonía y no me han entregado copia del contrato en papel, ¿puedo solicitar copia de mi contrato?

RESPUESTA: SI, PUEDE SOLICITAR COPIA DEL CONTRATO. Las Compañías de telefonía están obligadas a enviar el contrato a sus clientes para que dispongan por escrito de las condiciones que se les aplica. Si no le

han entregado copia, que deberá ser **gratuita**, la puede solicitar llamando al teléfono de atención al cliente de la Compañía. La persona que atienda su llamada le debe **facilitar el número de referencia de la solicitud** de copia del contrato para que usted tenga constancia de la petición. No obstante, según la legislación vigente, los operadores facilitarán la información sobre el contenido mínimo de los contratos en su página Web de Internet.

3) PREGUNTA: Quiero darme de baja pero la Compañía me obliga a permanecer en su empresa hasta que finalice un supuesto plazo de permanencia, ¿estoy obligado a continuar de alta en esa Compañía?

RESPUESTA: PUEDE DARSE DE BAJA EN CUALQUIER MOMENTO PERO DEBE COMPROBAR QUE EN EL CONTRATO NO EXISTA NINGUNA CLAÚSULA DE PERMANENCIA QUE IMPLIQUE ALGÚN CARGO.

Podemos finalizar el contrato voluntariamente en **cualquier momento**, comunicándolo al operador con 15 días de antelación a la fecha efectiva de la baja.

Si la Compañía admite la **baja mediante llamada a Atención al Cliente**, nos deberán facilitar un número de referencia, para que podamos tener constancia de nuestra solicitud de baja y la fecha en la que lo solicitamos.

Es **aconsejable la comunicación de baja por escrito** a la dirección o domicilio social de la empresa (en las

facturas siempre consta el domicilio de la Compañía) o bien, solicitud de baja al nº de fax facilitado por la Compañía, pero siempre mediante un medio que deje constancia de nuestra solicitud (carta certificada con acuse de recibo, burofax, fax...)

Si existiera un plazo de permanencia mínima a cambio de obtener determinadas ventajas, deberá constar siempre por escrito en el propio contrato y también deberá constar el importe o penalización que conlleve la baja anticipada. En este caso, si nos damos de baja anticipada, **se nos puede exigir el pago de las ventajas que hayamos tenido precisamente por habernos comprometido a un período mínimo (que se incumpliría al darse de baja).**

4) PREGUNTA: ¿Qué plazo tiene la Compañía para darme de alta una línea?

RESPUESTA: 60 DÍAS (2 meses). Telefónica de España, al estar designada para prestar el servicio universal, dispone de un plazo de 60 días desde la solicitud de alta. **Si no pudiera realizar el alta en 60 días**, deberá **compensarnos** eximiéndonos del pago de tantas cuotas mensuales de abono equivalentes al número de meses o fracción de ellos en que se haya superado dicho plazo.

Si solicitamos el **traslado de línea**, el plazo para realizarlo también es de 60 días. En este caso, Telefónica

no está obligada a mantener el número de teléfono del abonado, puede asignar otro número distinto.

Para **operadores distintos de Telefónica**, la normativa **no exige un plazo mínimo para el alta**, pero el plazo debe figurar obligatoriamente en el contrato.

5) PREGUNTA: ¿Cómo puedo comunicar la baja para tener constancia de mi solicitud?

RESPUESTA: SE ACONSEJA SOLICITUD POR ESCRITO. Podemos darnos de baja en cualquier momento, comunicándolo a la Compañía **con 15 días de antelación**. La baja **se solicitará en la forma establecida en el contrato**. En todos los contratos debe figurar la forma **para darse de baja**, el teléfono de atención al cliente, la dirección electrónica y la página Web de la Compañía, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente.

Si el procedimiento que aparece en el contrato para darnos de baja es mediante llamada a determinado número (Atención al Cliente, Departamento de Bajas etc.), la Compañía estará obligada a **facilitarnos un número de referencia** que va a permitir verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma. Así mismo, **podemos exigir que se nos envíe un documento que permita acreditar que hemos solicitado la baja**.

6) PREGUNTA: ¿Se puede negar Telefónica a efectuar un traslado de línea?

RESPUESTA: NO PUEDE NEGARSE. Telefónica de España, como operadora para prestar el Servicio Universal, deberá realizar el traslado de línea en un **plazo máximo de 60 días**. Si se incumple este plazo, Telefónica indemnizará al abonado eximiéndole del pago de tantas cuotas mensuales como meses se haya retrasado.

Es habitual solicitar el traslado de línea manteniendo el mismo número de teléfono y en este caso, el cliente puede consultar con la Compañía si el nuevo domicilio pertenece a la misma central telefónica que el antiguo domicilio, porque en caso contrario, el operador **no está obligado a mantener el número**.

Las demás Compañías, como no están designadas como prestadoras del servicio universal, no están obligadas a cumplir el plazo de instalación de 60 días.

7) PREGUNTA: Solicité la baja y continúan enviándome facturas, ¿qué debo hacer?

RESPUESTA: PUEDE RECLAMAR LA DEVOLUCIÓN DE LOS IMPORTES ABONADOS CON POSTERIORIDAD A LA SOLICITUD DE BAJA O LA ANULACIÓN DE LAS FACTURAS CORRESPONDIENTES SI NO LAS HUBIERA PAGADO. Debe comprobar si dispone del justificante de haber solicitado la baja (copia del fax enviado, copia del

acuse de recibo o reporte del fax o número de referencia de solicitud de baja si se solicitó por teléfono) y en este caso, debe contactar con su Compañía para comunicar la incidencia. **En caso de que la Compañía no resuelva la incidencia**, puede formular **Reclamación ante la OMIC, Servicios de Consumo o la propia Secretaría de Estado de Telecomunicaciones** (en este último caso, debe haber transcurrido un plazo de 30 días desde la reclamación ante la Compañía sin obtener respuesta o haber obtenido una respuesta no satisfactoria).

8) PREGUNTA: Tengo una línea TRAC analógica, que no me permite conectar a Internet, ¿tengo derecho a que me la sustituyan?

RESPUESTA: **SÍ, TIENE DERECHO A SUSTITUCIÓN DEL TRAC PARA PODER TENER ACCESO A INTERNET** en un plazo de **60 días**. La **sustitución será gratuita** para el cliente. Para solicitar el acceso, los abonados deben llamar al número 1004 de Telefónica (Número de Atención al Cliente gratuito). Si no se realiza la instalación en el plazo de 60 días, podrá presentarse la reclamación correspondiente.



9) PREGUNTA: ¿Es legal que mi Compañía de telefonía fija cambie algunas condiciones de mi contrato?

RESPUESTA: **ES LEGAL CON CIERTAS LIMITACIONES.** Pueden **proponer modificaciones** en las condiciones contractuales **pero deben notificarlo al abonado con un mes de antelación** y deben informar al cliente del derecho a darse de baja de forma anticipada y sin penalización alguna si no está de acuerdo con las nuevas condiciones del contrato.

10) PREGUNTA: Recibo facturas de una operadora con la que no he contratado, ¿cómo puedo reclamar?

RESPUESTA: En algunos casos, se activa a un usuario LA PRESELECCIÓN sin que éste lo haya solicitado y sin dar su consentimiento. Desde la activación de la preselección, el cliente realiza las llamadas con otro operador sin saberlo hasta que recibe las facturas. La normativa vigente en materia de telecomunicaciones **exige SOLICITUD ESCRITA DEL ABONADO PARA ACTIVAR LA PRESELECCIÓN O BIEN, SOLICITUD MEDIANTE GRABACIÓN TELEFÓNICA REALIZADA POR UN TERCERO.** Si usted no ha realizado la contratación ni telefónicamente ni por escrito,

deberá reclamar ante la OMIC u otros organismos competentes.

11) PREGUNTA: Si quiero contratar con otra empresa, ¿la baja con mi antigua Compañía la solicita la nueva empresa o debo solicitarla yo?

RESPUESTA: LA BAJA CON LA ANTIGUA COMPAÑÍA LA DEBE SOLICITAR EL PROPIO CLIENTE QUE ES QUIEN FIRMÓ EL CONTRATO. Debemos finalizar el contrato con la anterior Compañía y contratar con el operador nuevo. El proceso de traspaso de la línea es más ágil cuando se tramita como traspaso que cuando se tramita como baja seguida de nueva alta.

Sería aconsejable seguir el siguiente proceso: 1º.- Contratar con el nuevo operador. 2º.- Esperar a tener servicio con el nuevo operador y 3º.- Comprobar que la Compañía antigua ha tramitado la baja.

12) PREGUNTA: Me han llamado de una Compañía distinta a la mía y me han dicho que puedo darme de alta con su Compañía realizando la PRESELECCIÓN POR TELÉFONO, ¿PUEDE HACERSE ASÍ?

RESPUESTA: SÍ, SE PUEDE. El método habitual de realizar la preselección con otro operador **es mediante firma** de un contrato escrito, **pero se puede contratar la preselección sin firmar ningún documento**, mediante la

grabación de la conversación. Para que la grabación sea **válida**, se debe haber **informado** al cliente previamente y éste debe **manifestar su consentimiento para que lo graben**. En esa conversación, se comunica una serie de datos tales como nombre, NIF, número de teléfono y tipo de preselección que desea. Si el usuario contesta afirmativamente a todos los datos, queda constancia de la aceptación de la contratación del producto. En caso de que exista un cambio de operador, sin consentimiento del usuario, debemos reclamar la nulidad de ese contrato porque no sería válido.

13) PREGUNTA: ¿Qué es la preselección de operador?

RESPUESTA: ES LA OPCIÓN QUE TIENE EL CLIENTE DE ELEGIR OTRA COMPAÑÍA PARA REALIZAR DETERMINADAS LLAMADAS, PERO SE MANTIENE EL CONTRATO CON EL OPERADOR QUE PROVEE LA LÍNEA. No es necesaria ninguna instalación ni adaptación en la línea. Tampoco afecta a los servicios que el cliente tuviera contratado con su Compañía de origen (contestador, llamada a tres, desvío de llamadas, etc.).

Las clases de preselección son:

- Preselección **para determinadas llamadas** (provinciales, interprovinciales, internacionales y móviles).
- Preselección **global** (todas las llamadas, excepto números cortos y números novecientos).

El operador que provee la línea (en la actualidad, Telefónica) seguirá facturando al usuario las cuotas mensuales y las llamadas y servicios no preseleccionados y el operador preseleccionado facturará directamente al usuario las llamadas y servicios contratados con él. A día de hoy, **el único operador que está obligado a admitir la preselección es Telefónica de España.**

14) PREGUNTA: ¿Qué tengo que hacer si quiero volver a realizar todas mis llamadas con Telefónica?

RESPUESTA: TIENE QUE SOLICITAR LA INHABILITACIÓN O ANULACIÓN DE LA PREASIGNACIÓN FIRMANDO UNA SOLICITUD. La solicitud la puede hacer tanto al operador preseleccionado como al operador de acceso (Telefónica).

Si queremos volver a hacer todas las llamadas con Telefónica y tenemos contratado algún bono de llamadas o algún producto adicional con la otra Compañía, además de solicitar la ANULACIÓN DE LA PREASIGNACIÓN TENEMOS QUE SOLICITAR LA BAJA DE ESOS PRODUCTOS EN LA OTRA COMPAÑÍA.

15) PREGUNTA: ¿Tengo derecho a conservar mi número de teléfono si cambio de operador fijo?

RESPUESTA: SÍ, TODOS LOS CLIENTES TIENEN DERECHO A MANTENER SU NÚMERO SI CAMBIAN DE OPERADOR,

PERO PARA ELLO DEBEN FIRMAR UNA SOLICITUD DE PORTABILIDAD con el nuevo operador, y esa solicitud conlleva la baja del servicio con el operador actual. En determinados casos la portabilidad puede ser denegada por la operadora actual (Ej: tener importe pendiente de pago).

Si realizamos un **cambio de domicilio y queremos mantener el número**, tendremos que **consultar con el operador** de acceso si el nuevo domicilio pertenece al ámbito de la central telefónica del antiguo domicilio por que en caso contrario, el operador no estaría obligado a mantenerlo.

16) PREGUNTA: ¿Qué debo hacer para solicitar la portabilidad de mi teléfono fijo?

RESPUESTA: LA PORTABILIDAD ES EL CAMBIO DE COMPAÑÍA MANTENIENDO EL MISMO NÚMERO. PARA PORTAR NUESTRO NÚMERO, TENEMOS QUE PONER NOS EN CONTACTO CON LA NUEVA COMPAÑÍA (operador receptor) Y RELLENAR Y FIRMAR UNA SOLICITUD. En la solicitud se incluye la baja con el antiguo operador (operador donante) por lo que no es necesario solicitar la baja, pero si usted tiene contratado algún producto especial con la antigua Compañía (Ej: algún paquete de minutos en llamadas) sí debe comunicar la baja de dichos productos.

La solicitud de portabilidad tiene que estar firmada por el titular de la línea, firmará tres copias que nos

facilitará la nueva Compañía: una es para la antigua Compañía, otra es para la nueva Compañía y la tercera es para el cliente.

17) PREGUNTA: ¿Por qué motivos mi antiguo operador me puede denegar la portabilidad manteniendo mi mismo número de teléfono?

RESPUESTA: Si la solicitud de cambio de Compañía está correcta (no falta ningún dato por cumplimentar) el antiguo operador no se puede negar a ceder su numeración al nuevo operador. La portabilidad **puede denegarse únicamente** en los supuestos de:

- Que haya un **cambio de domicilio**.
- Que los **datos estén incompletos o erróneos**.
- Que exista **otra solicitud de portabilidad en curso** para el mismo número.
- Que tenga **deuda** pendiente con la Compañía.
- Que exista **imposibilidad técnica**.

En cualquier caso, si la antigua Compañía deniega la portabilidad deberá informar de las causas a la nueva Compañía y ésta informará al cliente.

18) PREGUNTA: ¿La portabilidad conlleva la baja en servicios como llamada en espera, conferencia a tres o contestador?

RESPUESTA: Cuando se haya efectuado la portabilidad, esos servicios serán reemplazados por los servicios que ofrezca la nueva Compañía.

19) PREGUNTA: Si me cambio de Compañía, ¿me dan de baja el alquiler del aparato telefónico?

RESPUESTA: SI ME CAMBIO DE COMPAÑÍA TENGO QUE SOLICITAR LA BAJA DEL APARATO TELEFÓNICO PARA QUE NO ME SIGAN COBRANDO EL ALQUILER del teléfono, porque el aparato telefónico y la línea son servicios independientes.

20) PREGUNTA: ¿Cómo puedo saber los precios que me está cobrando mi Compañía en cada llamada?

RESPUESTA: Cada Compañía puede establecer el precio que desee. Sólo ciertos precios de servicios de telefonía fija que presta Telefónica están regulados. El resto de operadores puede fijar sus precios libremente, debiendo comunicarlos con un mes de antelación al usuario.

Los operadores están obligados a facilitar información en su página Web o por escrito, si el abonado lo solicita, acerca de:

- Servicio que prestan (descripción indicando lo que incluye la cuota de alta, cuota de abono y otras de facturación periódica).
- Tarifas generales.
- Política de compensaciones y reembolsos.
- Tipos de mantenimiento ofrecidos.
- Condiciones de contratación, plazos mínimos.
- Forma y causas de extinción del contrato.
- Procedimiento de resolución de conflictos.

21) PREGUNTA: ¿Tengo derecho a recibir una factura con el detalle de mis llamadas?

RESPUESTA: En las facturas que las Compañías de telefonía fija envían a sus clientes, tiene que aparecer lo siguiente:

1. Separar los cargos por el servicio telefónico y los cargos de cualquier otro servicio (por ejemplo, servicios de tarificación adicional, adquisición de aparatos, etc.).

2. Debe reflejarse por separado:

- El período de facturación.
- La cuota mensual fija.
- Otros cargos mensuales fijos.
- Datos por grupos de llamadas con tarificación distinta: llamadas metropolitanas, nacionales, internacionales, a móviles y a servicios de tarificación adicional, indicando el número de llamadas, el número de minutos y el coste de cada uno de los grupos.

- El importe total facturado e impuestos indirectos.

- Importe total de la factura, impuestos incluidos.

En relación con el desglose de las llamadas, deberá incluirse un detalle de todas las llamadas facturadas, pero no están obligados a desglosar las llamadas de bajo coste (llamadas metropolitanas, llamadas de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos / minuto y llamadas de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos / llamada). Las llamadas gratuitas no aparecen en la factura.



En el desglose de las llamadas debe aparecer:

- El número llamado.
- Fecha y hora de la llamada.
- Duración de la llamada.
- Tarifa aplicada.
- Coste total de la llamada.

22) PREGUNTA: ¿Existe libertad de precios en la telefonía fija o están regulados con algún límite?

RESPUESTA: En telecomunicaciones las operadoras fijan libremente los precios. Pero en el caso de **Telefónica de España**, la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones regula precios máximos que sólo están en vigor para Telefónica referente a dos conceptos:

- La cuota de alta o de **instalación de la línea** (que se cobra una sola vez).
- La **cuota de abono** o cuantía fija mensual, con independencia de las llamadas realizadas.

En el resto de conceptos, Telefónica fija libremente sus precios, incluido el precio del alta y de cuota de abono.

23) PREGUNTA: Si no estoy de acuerdo con una factura y no pago, ¿me pueden incluir en un archivo de morosos?

RESPUESTA: La Compañía puede incluir a un cliente en un archivo de morosos siempre y cuando se cumplan determinados requisitos:

- Que exista una DEUDA REAL, CIERTA, VENCIDA, EXIGIBLE Y QUE NO ESTÉ PAGADA.
- Que haya existido un REQUERIMIENTO PREVIO DE PAGO.
- No PUEDEN INCLURSE DATOS SI EXISTEN PRUEBAS DOCUMENTALES que aparentemente contradiga LA EXISTENCIA DE UNA DEUDA.
- Se REALIZARÁ UNA NOTIFICACIÓN al interesado por cada deuda concreta.
- Si la Compañía reclama una deuda de MÁS DE 6 AÑOS DE ANTIGÜEDAD NO PODRÁ INCLUIRSE en el archivo de morosos.
- El cliente tiene derecho a cancelar o rectificar sus datos, solicitándolo directamente al operador y si en el plazo de 10 días, no recibe contestación o la contestación no es satisfactoria, puede reclamar ante la **Agencia Española de Protección de Datos** acreditando la presentación de la solicitud.

- La Agencia Española de Protección de Datos puede sancionar las infracciones que puedan cometerse en la gestión de esos registros.

24) PREGUNTA: ¿Puedo elegir un medio de pago de mis facturas que sea distinto de la domiciliación bancaria?

RESPUESTA: Cada usuario tiene derecho a elegir libremente el medio de pago de entre los medios aceptados comúnmente en el comercio. Este derecho debe aparecer expresamente en el propio contrato y especificará los medios de pago alternativos.

25) PREGUNTA: ¿Me pueden cortar la línea fija si no pago un recibo?

RESPUESTA: SI EL RETRASO EN EL PAGO ES DE MÁS DE UN MES, nos pueden cortar la línea temporalmente, pero debe existir un **AVISO PREVIO**. Cuando nos cortan la línea, sólo podremos recibir llamadas y únicamente podremos realizar llamadas a los servicios de emergencias.

Si no estamos de acuerdo con las cantidades que nos cobran por llamadas especiales a 803-806-807 o Internet y decidimos no pagar la parte correspondiente a esos servicios pero pagar el resto, sólo nos pueden desactivar esos servicios concretos, pero no el corte del servicio telefónico. Si queremos que nos vuelvan a activar esos servicios tendremos que pagar el importe pendiente de pago.

Si transcurren **dos meses desde la desactivación temporal** de la línea y no pagamos, nos pueden **desactivar definitivamente el servicio** y si queremos volver a tener línea, tendremos que volver a solicitar el alta.

26) PREGUNTA: Si no estoy de acuerdo con las llamadas que me facturan, ¿puedo reclamar?

RESPUESTA: Podemos **reclamar ante la propia Compañía en un plazo de un mes** a partir de la fecha de emisión de la factura. Debemos llamar a Atención al Cliente de la Compañía y nos tomarán nota de la reclamación, estando obligados a facilitarnos un número de referencia para que podamos saber que realmente han tomado nota. La Compañía tiene un plazo de un mes para resolver y si la resolución es favorable al abonado, le abonará la cantidad que se le haya facturado indebidamente.

Si la **resolución de la Compañía no es favorable para el cliente o no obtiene respuesta en el plazo de un mes, puede presentar reclamación** ante las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), Servicios Provinciales de Consumo, ante las Juntas Arbitrales de Consumo, que es un procedimiento rápido y sencillo para usuarios particulares, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Los personas jurídicas o **empresas pueden reclamar directamente a la Secretaría de Estado**

de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Y en última instancia, todos los ciudadanos pueden acudir a los Tribunales Ordinarios de Justicia.

27) PREGUNTA: ¿La Compañía de telefonía fija puede cobrarme una cantidad determinada como DEPÓSITO DE GARANTÍA?

RESPUESTA: Las operadoras de telefonía fija **pueden exigir un depósito de garantía en casos de impago de algún recibo anterior** o en caso de que tengan contraída deudas por otro u otros contratos, vigentes o no en ese momento, o bien que se retrasen habitualmente en el pago.

28) PREGUNTA: Tengo un negocio que se ha visto afectado porque he estado sin línea durante varias horas, ¿qué puedo hacer?

RESPUESTA: TIENE DERECHO A INDEMNIZACIÓN POR INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO y la cantidad que le correspondería percibir será la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios afectados durante los últimos tres meses prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.

- Cinco veces la cuota mensual de abono prorrateada por el tiempo de la interrupción.

En caso de que la mayor de estas cuantías sea superior a un euro, el operador está obligado a devolver el importe automáticamente en la factura del siguiente período.

En caso de que la avería se deba a causas de fuerza mayor el operador se compensará automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo que dure la interrupción.

Las reclamaciones por daños y perjuicios se formularán ante los tribunales.

29) PREGUNTA: ¿Qué plazo tienen las Compañías para reparar una avería de teléfono?

RESPUESTA: NO EXISTE PLAZO establecido por Ley para reparar las averías **pero las Compañías están obligadas a indemnizar al usuario por cualquier interrupción del servicio** y deben indicar en el propio contrato los niveles individuales de calidad que se comprometen a ofrecer.

En función del tiempo de interrupción del servicio, la indemnización se calculará prorrateando el importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción y prorrateando

cinco veces la cuota mensual de abono vigente en el momento de la interrupción. La cantidad resultante será la mayor de las dos anteriores y si esa cantidad es superior a un euro, el operador deberá abonarla de modo automático en la siguiente factura.

30) PREGUNTA: Si tengo la preselección con otro operador y tengo una avería en mi línea, ¿quién debe repararla?

RESPUESTA: LA AVERÍA LA DEBE REPARAR EL OPERADOR DE ACCESO, pero si se comprueba que la avería está provocada por el operador preseleccionado deberá ser éste quien lo solucione.

31) PREGUNTA: Si me ofrecen unos servicios gratis y luego me los cobran, ¿qué puedo hacer?

RESPUESTA: SI CONSIDERAMOS QUE SE ESTÁ INCUMPLIENDO UN CONTRATO PODEMOS RECLAMAR porque los operadores están obligados a facilitar a la Administración el contenido de los contratos y ofertas, por lo que se podrán examinar las condiciones de dicha oferta y resolver, si procede, a favor del usuario.



I N T E R N E T



32) PREGUNTA: Me quiero dar de alta en Internet y me exigen una permanencia de un año, ¿pueden hacerlo?

RESPUESTA: LAS COMPAÑÍAS SUELEN INCLUIR EN LOS CONTRATOS PERÍODOS DE PERMANENCIA MÍNIMA Y LOS USUARIOS CON LA FIRMA DEL CONTRATO SE COMPROMETEN A NO DARSE DE BAJA EN INTERNET DURANTE ESE PERÍODO a cambio de ciertas ventajas (cuota de alta gratis, descuentos en el módem o router, etc.). La cláusula de permanencia debe aparecer expresamente en el contrato. Aunque exista cláusula de permanencia, el cliente puede darse de baja en cualquier momento pero deberá comunicarlo a la compañía con una antelación mínima de quince días a la fecha efectiva de la baja y en este caso, la compañía no penaliza por baja anticipada pero sí puede penalizar o exigir el pago de las ventajas que hayamos tenido precisamente por habernos comprometido a un período mínimo (que ahora se incumpliría).

33) PREGUNTA: ¿Qué plazo existe para que me den de alta en ADSL?

RESPUESTA: LAS COMPAÑÍAS ESTÁN OBLIGADAS A INCLUIR EN EL CONTRATO EL PLAZO PARA EL INICIO

DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO y están obligados a cumplirlo.

Quando contratamos Internet, se nos informa sobre el plazo aproximado para que se inicie el servicio. Ese plazo suele ser aproximado, y suele ser distinto del que figura en el contrato pero **SÓLO ES OBLIGATORIO PARA EL OPERADOR CUMPLIR EL PLAZO QUE CONSTA EN EL CONTRATO.**

Si usted no dispone de contrato puede consultarlo en la página Web de la Compañía o solicitarlo por escrito o en el teléfono de Atención al Cliente de la Compañía correspondiente.

Si se incumple el período para dar de alta que aparece en el contrato, el cliente puede reclamar.

34) PREGUNTA: ¿Cómo puedo darme de baja en Internet?

RESPUESTA: DEBEMOS DARNOS DE BAJA DE LA FORMA QUE APAREZCA EN EL CONTRATO. Podemos darnos de baja en cualquier momento, comunicándolo a la compañía con 15 días de antelación. En todos los contratos constará el teléfono de atención al público, la dirección electrónica, la página Web de la Compañía y el domicilio social de la misma.

Si en el contrato se indica que es posible la comunicación de bajas por teléfono, debemos pedir en Atención al Cliente o en el Departamento que corresponda, un nº de referencia de nuestra solicitud de baja para que podamos acreditar la gestión y podemos además exigir que se nos remita un documento que permita acreditar que hemos solicitado la baja.



35) PREGUNTA: Quiero una línea ADSL pero no tengo cobertura, ¿puedo reclamar?

RESPUESTA: TELEFÓNICA DE ESPAÑA ES LA COMPAÑÍA DESIGNADA PARA PRESTAR EL “SERVICIO UNIVERSAL”. Este servicio supone garantizar a todos los ciudadanos con independencia del lugar geográfico en el que se encuentran (cerca de la montaña, cerca de un río, etc.) y a un precio asequible, el derecho a disfrutar de una conexión a la red telefónica fija que proporcione un “acceso funcional a Internet”, pero se entiende que el acceso funcional a Internet es mediante pares de cobre y módem para banda local (no mediante ADSL). Por eso, **EL ACCESO A INTERNET MEDIANTE ADSL NO FORMA PARTE DEL SERVICIO UNIVERSAL POR LO QUE TELEFÓNICA NO ESTÁ OBLIGADA A PROPORCIONAR ACCESO A INTERNET MEDIANTE ADSL.**

No obstante, Telefónica puede proporcionar el servicio ADSL a los abonados cuyas centrales ya disponen de tal posibilidad pero no se le puede obligar a la prestación del servicio de acceso a Internet mediante ADSL, al no estar incluido en el servicio universal.

36) PREGUNTA: Quiero cambiarme de proveedor de ADSL pero el nuevo operador me indica que el antiguo tiene “secuestrada” la línea, ¿qué puedo hacer?

RESPUESTA: Los clientes pueden cambiar de operador cuando deseen. En algunos casos, el cambio de operador

no se puede realizar porque el nuevo operador tiene dificultades para acceder a la línea: es el “secuestro” de la línea.

Usted debe comunicar directamente al antiguo operador el cambio de Compañía y solicitar la baja por el procedimiento establecido para que tenga constancia de que usted solicita el alta con otro operador.

Si ha comprobado que su antiguo operador tiene su línea secuestrada, puede reclamar siempre y cuando se haya solicitado la baja de ADSL y no se haya hecho efectiva, es decir, le siguen facturando o bien, cuando ha solicitado la baja de su ADSL y esta se ha hecho efectiva, es decir no le siguen facturando, pero no se puede dar de alta con otro operador porque el operador anterior no ha liberado la línea. En este caso el usuario puede presentar reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

37) PREGUNTA: Mi operadora de Internet me ofreció unas condiciones y unos servicios adicionales que no cumple, ¿qué puedo hacer?

RESPUESTA: En el contrato deben figurar todas las condiciones y servicios contratados (incluidos los servicios adicionales) y si las Compañías no cumplen esos servicios, se puede reclamar. Las Compañías están obligadas a facilitar a la Administración información sobre los contratos y ofertas y ésta podrá examinar los contratos y resolver a favor del cliente.

Si la queja fuera por la lentitud en el acceso a Internet, se deberá comprobar en el contrato o en Atención al Cliente la velocidad mínima garantizada porque en la mayoría de los casos ofrecen velocidades máximas.

38) PREGUNTA: ¿Qué velocidad mínima me deben garantizar las empresas para mi acceso a Internet de banda ancha?

RESPUESTA: Las compañías deben ofrecer la velocidad de transmisión de datos que consta en los contratos y en su publicidad. Suelen ofrecer velocidades máximas, no mínimas, pero los compromisos de velocidad mínima deben venir establecidos en los contratos de alta y si no se cumplen, se puede reclamar.

Si la velocidad es demasiado lenta, hay que comprobar las condiciones que figuran en el contrato porque normalmente los operadores publicitan una velocidad máxima de acceso, no mínima. Si no dispone del contrato, puede solicitar una copia por escrito o en el teléfono de atención al cliente del operador, que deberá remitírsela de forma gratuita.

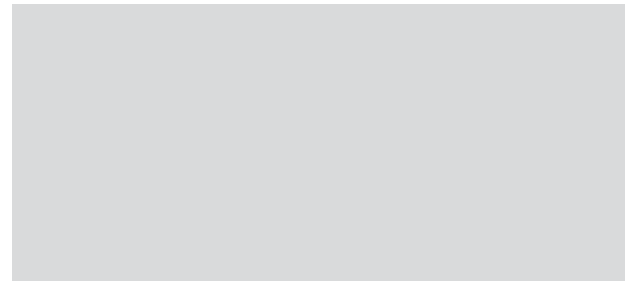
39) PREGUNTA: ¿Qué puedo hacer si he estado un tiempo sin conexión a Internet debido a una avería y la compañía no responde?

RESPUESTA: Puede usted reclamar ante el operador que le preste el servicio de Internet que deberá compensarle

con la devolución del precio del servicio, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. Además, si el importe de la compensación que le corresponde es superior a 1 euro, el operador estará obligado a indemnizar automáticamente al abonado en la siguiente factura.

Si la interrupción afecta a Internet y también al servicio telefónico, la reclamación debe dirigirse al operador que le proporciona el acceso telefónico, que deberá compensar al cliente con la indemnización prevista para las interrupciones de telefonía fija.

Es obligatorio que figuren en el contrato los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación de indemnización (establecida en el RD 424/2005 de 15 de abril). No existe derecho a compensación cuando la causa de la desconexión se impute al abonado (por ejemplo, por mala configuración de la conexión o de los aparatos que permiten el acceso).



TELEFONÍA MÓVIL

40) PREGUNTA: Si quiero cambiarme de Compañía, ¿tengo que comunicar la baja a la antigua Compañía o se lo comunica la nueva Compañía?

RESPUESTA: Hay que distinguir si solicita usted la "portabilidad" (mantener el mismo número de teléfono con la nueva Compañía) o solicita darse de alta en otra Compañía con un número de teléfono distinto.

Si solicita mantener el mismo número (portabilidad), no es necesario que comunique la baja a la antigua Compañía ya que usted firma un nuevo contrato y esa solicitud de portabilidad con la nueva Compañía y esa solicitud le llega a su antigua Compañía porque la nueva Compañía se lo envía.

Si usted lo que solicita es cambiarse a otra Compañía con un número distinto, en este caso sería baja de línea y tendría que comunicar la baja a la antigua Compañía, porque dicha Compañía, si usted no se lo comunica, no puede conocer su intención de darse de baja. Es decir, no basta con contratar con el operador nuevo, sino que debe finalizarse el contrato con el anterior.

41) PREGUNTA: Si cambio de Compañía, ¿tengo derecho a mantener mi número de teléfono?

RESPUESTA: SI TIENE DERECHO, DEBE SOLICITARLO PREVIAMENTE. Las Compañías no pueden negarse a donar el número a otra Compañía, pero existen excepciones en las que se puede rechazar por la antigua compañía la portabilidad de dicho número. Las excepciones son:

- Que en la solicitud de portabilidad haya algún dato erróneo o incompleto.
- Que exista ya otra solicitud de portabilidad.
- Que el abonado tenga deuda pendiente con la Compañía.
- Que exista denuncia por robo o pérdida de la tarjeta SIM.
- Que el abonado tenga tarjeta SIM múltiple o contrato multilínea.
- Que la numeración no corresponda al operador donante.
- Por imposibilidad técnica.

Si existe alguna incidencia en el proceso de portabilidad, tanto la antigua como la nueva compañía deben informar de ello al abonado.

42) PREGUNTA: ¿Qué tengo que hacer para portarme de Compañía?

RESPUESTA: TIENE QUE CONTACTAR CON LA NUEVA COMPAÑÍA Y SOLICITAR LA PORTABILIDAD. La nueva Compañía le va a facilitar un impreso de solicitud de portabilidad y en el mismo impreso usted solicita, a la vez, la baja con la antigua Compañía (en caso de mantener el mismo número de teléfono no es necesario que usted solicite la baja con la antigua compañía, en el resto de casos sí debe solicitarlo usted directamente). La solicitud de portabilidad debe estar firmada por el titular de la línea. Dicha solicitud consta de tres copias. Una copia es para el operador antiguo (operador donante), otra es para el nuevo operador (operador receptor) y la tercera es para usted como abonado.

43) PREGUNTA: ¿Qué plazo existe para que la portabilidad sea efectiva?

RESPUESTA: EN LA SOLICITUD DE PORTABILIDAD SE PUEDE HACER CONSTAR LA FECHA DEL CAMBIO. La fecha debe ser de entre 6 días hábiles y un mes desde la fecha de la solicitud. Dicha fecha se tendrá en cuenta pero no es vinculante para las Compañías. En cualquier caso, el plazo previsto por la legislación vigente es de 4 días hábiles desde el día siguiente a la recepción de la solicitud de baja por el operador donante (antigua Compañía).

44) PREGUNTA: ¿Si me cambio de Compañía puedo usar mi teléfono antiguo o necesito un nuevo teléfono?

RESPUESTA: SOLO PODRÁ UTILIZAR SU ANTIGUO TELÉFONO SI ESTÁ “LIBRE”, ES DECIR, SI ESTÁ DESBLOQUEADO MEDIANTE UN CÓDIGO PARA PODER UTILIZARLO CON CUALQUIER COMPAÑÍA. El código de desbloqueo del terminal deberá solicitarlo en su Compañía actual, siempre antes de solicitar la baja por que si lo hace después, la Compañía no tendría obligación de facilitárselo puesto que ya no sería cliente suyo.

Es habitual que las Compañías subvencionen los teléfonos móviles a cambio de permanecer de alta en la empresa durante determinado período de tiempo (12 meses, 18 meses etc.) y para ello se firma un contrato de permanencia o bien en el propio contrato de alta de la línea se especifica la subvención de determinada marca y modelo de teléfono. Si ya hubiera finalizado el plazo de permanencia y el móvil es “libre”, lo podrá utilizar sin ningún cargo con la nueva Compañía, pero si se incumple el período de permanencia, la Compañía le puede aplicar la cláusula de penalización que usted había aceptado al firmar el contrato.

45) PREGUNTA: ¿Es obligatorio que exista cobertura de telefonía móvil en mi localidad?

RESPUESTA: NO EXISTE OBLIGACIÓN DE COBERTURA UNIVERSAL EN LA TELEFONÍA MÓVIL (aunque los

operadores ofrecen cobertura prácticamente en todo el territorio nacional). En el caso de la telefonía fija, TELEFÓNICA sí está obligada a prestar el Servicio Universal.

46) PREGUNTA: ¿Puedo reclamar si la Compañía me ofreció servicios gratis y me los cobra?

RESPUESTA: SÍ, PUEDE RECLAMAR. Las compañías deben informar a la Administración del contenido de sus contratos y de las ofertas publicadas con diez días de antelación a su entrada en vigor, por lo que si existe algún incumplimiento de lo establecido en el contrato o de la oferta correspondiente, se podrá reclamar.

47) PREGUNTA: No dejo de recibir SMS (mensajes escritos) en mi teléfono y es un servicio de alertas que yo no he solicitado y me los están facturando, ¿qué debo hacer?

RESPUESTA: Los sms de contenidos que se reciben en el móvil pueden ser contratados por una sola vez (una sola melodía, logotipo, etc.), o bien contratar una serie sucesiva de mensajes (alertas, suscripciones). Es un servicio distinto de la telefonía móvil y debe aparecer en la factura de manera separada.

Para que comience a prestarse el servicio, **el cliente debe haber aceptado dicha prestación, y el prestador**

debe enviar a dicho cliente un mensaje de confirmación, estando prohibida la prestación de estos servicios si no existe petición previa del usuario.

Existe una Asociación, AESAM (Asociación Española de Servicios a Móviles) constituida por bastantes proveedores de contenidos y las empresas afiliadas a dicha Asociación, aceptan un **Código de Conducta que garantiza los derechos de los usuarios** en materia de recepción de una correcta información sobre estos servicios y la contratación, suscripción y baja de los mismos. Se garantiza la baja de los servicios con el envío de un mensaje que contenga la palabra “BAJA” enviado al número corto del que se reciben los mensajes. En el teléfono de AESAM **902.934.612**, podemos identificar a las empresas que nos envían los mensajes a partir del número corto que aparece en ese mensaje. AESAM no puede facilitar información sobre empresas ajenas a dicha Asociación.

48) PREGUNTA: ¿Es cierto que la Compañía de telefonía no tiene nada que ver con los mensajes publicitarios que recibo en mi móvil?

RESPUESTA: ESTÁ PROHIBIDO POR LEY EL ENVÍO DE PUBLICIDAD SIN CONSENTIMIENTO previo del que la recibe. No obstante, en varias ocasiones, la persona que adquiere un bien o contrata un servicio presta su consentimiento para recibir publicidad.

La Agencia Española de Protección de Datos es quien controla el cumplimiento del no envío de publicidad sin consentimiento previo, por lo que si consideramos que nos están enviando publicidad sin nuestro consentimiento, podemos denunciarlo ante dicha Agencia.

49) PREGUNTA: ¿Existe algún control sobre los precios de la telefonía móvil?

RESPUESTA: NO EXISTE REGULACIÓN DE PRECIOS. Es un mercado con libertad de precios, pero sí existen ciertas obligaciones que las compañías deben cumplir:

- Si se modifican los precios, se debe comunicar a los clientes con un mes de antelación.
 - Se prohíbe el redondeo al alza en los precios, según la nueva Ley 44/2006, de 29 de diciembre.
 - Los precios de cada compañía de telefonía deben estar publicados en su página Web.
-

50) PREGUNTA: Si no estoy conforme con una factura y no la pago, ¿la Compañía me puede incluir en una lista de morosos?

RESPUESTA: LA COMPAÑÍA PUEDE INCLUIR A UN CLIENTE EN LA LISTA DE MOROSOS POR IMPAGO SIEMPRE Y CUANDO SE CUMPLAN DETERMINADOS REQUISITOS:

- ❖ Existencia previa de una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada.
- ❖ Requerimiento previo de pago.
- No pueden incluirse datos si existe alguna prueba documental que aparentemente contradiga alguno de los requisitos anteriores (que contradiga la existencia de deuda o bien que contradiga que se haya requerido de pago al cliente).
- NO PODRÁN INCLUIRSE DATOS CON MÁS DE 6 AÑOS DE ANTIGÜEDAD (no pueden incluirnos en listas de morosos por supuestas deudas de hace más de 6 años).

El titular de los datos incluidos en la lista de morosos tiene derecho a cancelarlos o rectificarlos solicitándolo directamente a la compañía de telefonía y si en un plazo de 10 días no recibe contestación o la contestación recibida no es satisfactoria, puede reclamar ante la **Agencia Española de Protección de Datos** acreditando la presentación de la solicitud de cancelación. Dicha Agencia sanciona las infracciones en la gestión de esos registros.

Se rectificarán o cancelarán los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la LOPD y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos.

Conoce tu OMIC

**En TU PROPIO AYUNTAMIENTO
podrás recibir
asesoramiento gratuito
sobre tus derechos
como consumidor**



Excmo. Ayuntamiento de Toledo
Concejalía del Área de Gobierno de
Bienestar Social y Participación Ciudadana



Castilla-La Mancha
Instituto de Consumo