

servicios de **TELECOMUNICACIONES:** contratación, acceso y reclamaciones

guías del consumidor 2007



CONSUMIDORES EN ACCIÓN

Los servicios de telecomunicaciones

Actualmente, los servicios de telecomunicaciones están regulados de forma específica a través de un marco normativo que regula los derechos y las obligaciones de las compañías y los usuarios en este sector.

En este marco, los usuarios tienen, entre otros, derecho a conocer el contenido de los contratos de prestación de servicios en los que se hayan dado de alta, sea cual sea el procedimiento para hacerlo.

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los operadores están obligados a enviar a los usuarios que soliciten sus servicios el documento contractual en el que figuren las condiciones que se le aplican. De no haberse remitido en el momento de la contratación se puede solicitar en cualquier instante de la vigencia del contrato, por escrito, al domicilio del operador o a través del teléfono de atención al cliente del mismo; su envío no tendrá coste alguno para el usuario. Si se solicita por teléfono, en el momento de hacerlo el operador deberá asignarle un número de referencia para tener constancia de la petición. Además, según la normativa vigente los operadores facilitarán la información sobre el contenido mínimo de



los contratos en su página de Internet.

Los usuarios tienen igualmente derecho a resolver los contratos en cualquier momento. El requisito para la resolución es una comunicación previa al operador, que no podrá cobrar ninguna cantidad con posterioridad a los quince días.

En caso de que la resolución se base en un previo incumplimiento de contrato por el operador, los efectos serán inmediatos sin necesidad de esperar el plazo de quince días, si bien el usuario que alegue esta causa debe interponer la oportuna reclamación.

Derecho a obtener información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada

Los usuarios tienen derecho a pedir al operador que les facilite información por escrito sobre el contenido mínimo del contrato en cualquier momento de la vigencia del mismo. El usuario no deberá afrontar gasto alguno por su recepción. Asimismo, el teléfono de atención al cliente del operador no podrá tener un coste mayor que el del servicio telefónico sin recargo.

Esta información deberá figurar también en su página de Internet.

Los operadores facilitarán por los medios establecidos anteriormente, entre otros:

- El nombre o razón social y domicilio principal.
- Las tarifas generales, detallando todos los conceptos facturables.

- La política de compensaciones y reembolsos en el caso de incumplimiento de las condiciones contractuales y niveles de calidad del servicio ofertado o regulado.

- Los servicios de mantenimiento.

- Las condiciones normales de contratación, incluido plazo mínimo en caso de existir.

- El mecanismo de resolución de conflictos.

- La información, en su caso, sobre los derechos del servicio universal.

Todos los usuarios del servicio telefónico tienen derecho a recibir facturas por los cargos en que hayan incurrido, siendo en todo caso gratuito por el operador que lo preste como obligación de servicio universal. Estas facturas deben incluir obligatoriamente un desglose

de los conceptos de precios tarificados por cada servicio, salvo las encuadradas en grupos tarifarios de bajo precio y las de carácter gratuito. Asimismo, todos los usuarios tienen

derecho a recibir una factura que detalle por separado conceptos tales como cuotas de abono, llamadas y otras cuotas fijas y los servicios como conexión a Internet o servicios de tarificación adicional.

Además, la información sobre el contenido de los contratos deberá ser remitida, con al menos diez días de antelación a su entrada en vigor, a las Administraciones competentes en el sector (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Comisión

Los contratos deben reflejar los niveles de calidad de servicio que el operador se compromete a ofrecer

del Mercado de las Telecomunicaciones, Instituto Nacional del Consumo, Agencia Española de Protección de Datos) y al Consejo de Consumidores y Usuarios, donde están representadas la organizaciones de consumidores y usuarios de ámbito nacional.

Contenido de los contratos

La normativa vigente contempla una relación de los aspectos que deben figurar en el contrato de cualquier servicio de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil, acceso a Internet, etc.).

Los contratos precisarán, como mínimo, los siguientes extremos:

- Nombre o razón social del operador.
- Teléfono de atención al cliente, que no podrá tener un coste adicional al de una llamada telefónica, dirección de la oficina comercial del operador, dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, teléfonos propios del operador y, en su caso, página web, a efectos de presentación de quejas, reclamaciones y peticiones por parte del abonado.
- Características del servicio ofrecido, plazo para la conexión inicial, prestaciones, conceptos incluidos en la cuota de abono y otras cuotas, precios y condiciones económicas tipo de mantenimiento ofrecido.
- Niveles de calidad del servicio que el operador se compromete a ofrecer y

supuestos en los que su incumplimiento da derecho a una indemnización.

- El periodo contractual indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y renovación.
- Causas y formas de extinción del contrato. El abonado tiene siempre el derecho a darse de baja con el operador, con un preaviso de quince días.
- Derecho a elegir medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- Derecho a la desconexión de determinados servicios y el método para hacerlo. Se incluirá, al menos, el de llamadas internacionales y el de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial a servicios de tarificación adicional.
- Derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio. El contrato de abono del servicio telefónico deberá recoger los términos y condiciones en los que se dará cumplimiento a este derecho.

El contrato debe precisar si existe compromiso de permanencia y la indemnización aplicable por incumplimiento

- Información referida al tratamiento que se va a dar a los datos de carácter personal del cliente.
- Los mecanismos de resolución de litigios incluyendo no sólo los legalmente establecidos, sino también los creados por el propio operador.
- Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales deberá ser comunicada al abonado con una antelación mínima de un mes y se deberá informar de que en caso de que el abonado no acepte las nuevas condiciones podrá

resolver el contrato anticipadamente sin penalización alguna.

A partir del 21 de julio de 2007, en caso de contratación telefónica o telemática se informará a los usuarios de:

- El plazo para la conexión inicial que figura en el contrato tipo y la prevista para ese caso concreto.
- La existencia de compromiso de permanencia e indemnización aplicable por incumplimiento.
- El derecho a poner fin al contrato a través de la misma forma en que se celebra, así como otras posibles formas de darse de baja.

Depósitos de garantía

Los operadores de telefonía fija podrán exigir a los abonados bajo determinados supuestos la constitución de un depósito de garantía, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato.

El depósito se podrá exigir en el supuesto de que el abonado hubiese dejado impagado uno o varios recibos con anterioridad, en ese contrato o en otro, en tanto subsista la morosidad o bien se retrase en el pago de los recibos de forma reiterada.

ACCESO A LA TELEFONÍA

La obligación de garantizar el derecho de todo ciudadano a tener una línea telefónica fija corresponde al operador designado para prestar el servicio universal, que hoy por hoy es Telefónica de España. El resto de operadores no se ven afectados por esta obligación.

El plazo máximo para que Telefónica atienda una solicitud de alta es de sesenta días. En caso de no poder realizar el alta en plazo, la compañía deberá compensar al usuario eximiéndole del pago de tantas cuotas mensuales de abono equivalentes al número de meses o fracción de ellos en que





El operador debe comunicar con un mínimo de un mes de antelación las modificaciones contractuales en cuyo caso se podrá resolver el contrato sin penalización alguna.

se haya superado dicho plazo.

Una solicitud de traslado de línea se puede equiparar a una solicitud de alta, por lo que el plazo para hacerlo efectivo sería igualmente de sesenta días. En este caso, el operador que presta el servicio universal, Telefónica, no está obligado a mantener el número de teléfono del abonado.

La normativa no establece un plazo máximo para el resto de operadores, si bien dicho plazo debe figurar obligatoriamente en el contrato. Por lo tanto, cuando el usuario quiera contratar el servicio debe preguntar por ese plazo, ya que es el único al que se encuentra obligado el operador.

Derecho de acceso al servicio universal para los usuarios con discapacidad

Según la Ley General de Telecomunicaciones, el operador designado para la prestación del servicio universal debe garantizar que los usuarios finales con discapacidad tengan acceso al servicio telefónico fijo en equiparables condiciones a las que se ofrecen al resto de usuarios finales.

Dentro del colectivo de personas discapacitadas se consideran incluidas las personas con deficiencias visuales y auditivas. Debe promoverse la existencia de una oferta de terminales tecnológicamente adecuados a los diferentes tipos de discapacidades.

Sobre el acceso a una línea fija en su domicilio se contempla la existencia de colectivos de personas con necesidades sociales especiales a los que se ofrecen programas de precios de acceso especiales por

parte del operador obligado a la prestación del servicio universal.

Dentro de estos planes están:

- El abono social, consistente en la aplicación de una bonificación en el importe de la cuota de alta y en la cuota fija de carácter periódico. A éste tienen derecho los jubilados y pensionistas cuya renta no

exceda del indicador que determine el Gobierno. En la actualidad es el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (Iprem).

- Usuarios con deficiencias visuales, en cuyo caso se aplicará una

franquicia en las llamadas al servicio de consulta telefónica sobre números de abonados y recepción gratuita de facturas, publicidad e información suministrada al resto de abonados en sistema Braille o letras grandes.

- Usuarios con deficiencias auditivas, para quienes se establecerá un plan especial para todas las llamadas emitidas o recibidas desde un terminal de telefonía de texto.

Derecho a cambiar de operador en cualquier momento

El usuario tiene derecho a cambiar de operador en cualquier momento. Las cuestiones que deben tenerse en consideración son las siguientes:

Portabilidad

El abonado tiene derecho a mantener su

Telefónica, como operador universal, está obligada a atender las solicitudes de alta con un máximo de 60 días

número de teléfono si cambia de operador en los siguientes supuestos:

- Telefonía fija, cuando no se cambie de ubicación física.
- Telefonía móvil.
- Servicios de tarifas especiales y de numeración personal.

Preselección

La preselección es la facultad del abonado de elegir operador para cursar determinadas llamadas, pero manteniendo el contrato de abono con el operador que provee la línea, no siendo necesaria ninguna instalación ni adaptación en la ya existente.

Tampoco afecta a los servicios suplementarios que ofrece el operador que provee la línea como contestador, llamada a tres, desvío de llamadas, etc. Existen diferentes modalidades de preselección:

- Preselección para llamadas metropolitanas, a larga distancia (provinciales, interprovinciales, internacionales) y a móviles.
- Preselección global (todas las llamadas, excepto números cortos y números novecientos).

El operador que provee la línea facturará al usuario las cuotas mensuales de abono y las llamadas y servicios no preseleccionados; el operador preseleccionado facturará directamente al usuario las llamadas y servicios contratados con él. Hoy por hoy, el único operador obligado a admitir la preselección

es Telefónica.

En procesos de cambio de operador, si el usuario se queda sin servicio se considerará responsable al nuevo operador, sin que pueda alegar dificultades técnicas.

'Slamming'

La práctica denominada *slamming* consiste en la activación de la preselección a un abonado que no ha dado su consentimiento.

A partir de la activación, el usuario realiza las llamadas a través de otro operador sin que pueda advertirlo hasta que recibe la factura del nuevo.

La normativa exige una solicitud escrita del abonado para activar la preselección, o bien una solicitud telefónica al operador verificada por un tercero. Si el usuario recibe facturas de un operador con el que no ha contratado los servicios debe presentar una reclamación.

En caso de *slamming*, si se produce una reclamación corresponderá al operador demostrar que el usuario se ha dado de alta.

Extinción del contrato

El contrato con el operador se extinguirá por las siguientes causas:

- Por impago (retraso en el pago por un tiempo superior a tres meses o dos suspensiones temporales por dicha causa).
- Por incumplimiento de las condiciones contratadas.
- Por voluntad del usuario, comunicado con

El teléfono de atención al cliente, en caso de que exista, no podrá tener un coste adicional al de una llamada telefónica

quince días de antelación y fehacientemente.
- Por negativa a la constitución del depósito de garantía exigido y requerido al usuario en dos ocasiones, siempre que la exigencia de éste se permita por la normativa.

Baja de los servicios

Todos los usuarios tienen derecho a resolver en cualquier momento su contrato con el operador, avisando con quince días de antelación. Este derecho debe figurar en el contrato, así como el resto de causas de su extinción debiendo también especificarse el número de teléfono o dirección para ello. El derecho a poner fin al contrato podrá ejercerse en la misma forma en que se celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas tales como pérdida de cantidades abonadas por adelantado, abono de cantidades por servicios no prestados, ejecución unilateral de cláusulas penales o fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los

daños efectivamente causados.

Si se produce una demora en la alta del servicio, el usuario podrá darse de baja de inmediato sin necesidad de esperar el plazo de quince días de preaviso establecido en la normativa.

Si el medio habilitado por el operador para tramitar bajas es telefónico, éste está obligado a facilitar un número de referencia que permitirá al abonado verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma. Asimismo, el abonado debe exigir que se le remita un documento que permita acreditar que ha solicitado la baja, estando el operador obligado a informarle de este derecho.

Cláusulas de permanencia

Si existe una cláusula de permanencia debe informarse sobre ello en las ofertas y publicidad de los servicios y figurar en el contrato, incluyendo si su incumplimiento se vincula a penalizaciones o pérdida de ventajas comerciales o descuentos ya aplicados y su





valoración económica. En todo caso, la existencia de la cláusula de permanencia no impide ejercer el derecho a darse de baja del contrato antes de que finalice, con independencia de que la baja pueda conllevar otro tipo de efectos como podría ser la pérdida de dichas ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia. Dichas ventajas y beneficios deben responder a costes reales, debe haberlos recibido el usuario y en todo caso su pérdida o disminución deben ser proporcionales y no suponer un enriquecimiento injusto para el operador.

Si la baja del servicio se produce por incumplimiento del operador de las condiciones contractuales acordadas, no corresponde aplicar ni penalizaciones ni pérdida de ventajas o descuentos.

MARCO LEGAL SOBRE LAS TELECOMUNICACIONES

- Real Decreto 1486/1994, de 1 de julio,

por el que se aprueba el Reglamento técnico y de prestación del servicio de telecomunicación de valor añadido de telefonía móvil automática.

- Orden del Ministerio de Ciencia y Tecnología, de 21 de diciembre de 2001, por la que se regulan determinados aspectos del Servicio Universal de Telecomunicaciones.

- Orden de Presidencia 361/2002, de 14 de febrero, en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional.

- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

- 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/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones

relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

- Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de Mejora de la Protección de los Consumidores y Usuarios.
- 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.

RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Los usuarios que tengan algún conflicto con un operador podrán presentar una reclamación contra las empresas de telefonía. El plazo para interponer la reclamación 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 informar al mismo 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.

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: este procedimiento es de carácter voluntario para las empresas. 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.

- 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 operador no puede enriquecerse con las cláusulas de permanencia, ya que éstas deben responder a costes

El plazo para presentar la reclamación ante este organismo es de tres meses desde la respuesta del operador, la finalización del plazo para responder (un mes), 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 como FACUA, donde se dará asesoramiento sobre la materia.



FACUA
Andalucía
CONSUMIDORES EN ACCIÓN

FACUA Almería: Federico García Lorca, 104. 04005 Almería - Teléfono: 950 269 350

FACUA Cádiz: Avenida de Andalucía, 88. 11008 Cádiz - Teléfono: 956 259 259

FACUA Córdoba: Plaza de San Miguel, 9. 14002 Córdoba - Teléfono: 957 488 108

FACUA Granada: Horno del Espadero, 12. 18005 Granada - Teléfono: 958 262 465

FACUA Huelva: Duque de Ahumada, 12. 21004 Huelva - Teléfono: 959 254 911

FACUA Jaén: Guillén, 15. 23700 Linares - Teléfono: 953 699 327

FACUA Málaga: Pedro de Toledo, 1. 29015 Málaga - Teléfono: 952 276 908

FACUA Sevilla: Resolana, 8. 41009 Sevilla - Teléfono: 954 376 112

Oficinas centrales: Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla

Administración: 954 902 365

Gabinete de Comunicación y Publicaciones: 954 900 078

Gabinete Jurídico: 954 383 610

Fax: 954 387 852

Correo-e: facua@facua.org

www.facua.org

Subvenciona



JUNTA DE ANDALUCÍA

**Dirección General de Consumo
CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN**

