

Telefonía



Antes de comprar,
infórmate



EL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

900 84 90 90

LLAMADA GRATUITA

Andalucía
al máximo

www.andaluciajunta.es



JUNTA DE ANDALUCÍA

Antes de comprar un teléfono móvil o de contratar una línea telefónica, **infórmate bien** de todas las condiciones y prestaciones del servicio y no olvides reclamar tus derechos.



Para evitar cualquier problema, sigue estas recomendaciones:

- **Infórmate** de todas las condiciones que te ofrece el operador con el que vayas a contratar el servicio.
- **Compara** entre diferentes compañías antes de contratar.
- **Pide tu contrato.**
- **Lee siempre todas las facturas.**
- **Pide justificante:**
 - al darte de baja (número de referencia, carta con acuse de recibo, reporte de fax...),
 - al presentar una reclamación telefónica. Solicita que te den el número de referencia de tu reclamación.
- **Utiliza los mecanismos que facilitan los operadores para controlar el gasto:**
 - Facturación detallada del servicio telefónico.
 - Derecho a desconexión.
 - Tarjetas prepago en operadores de telefonía móvil.
- **Si decides cambiar de operador, informa fehacientemente a tu operador actual de tu intención de hacerlo.**

Servicio Universal

La normativa aplicable en servicios de telefonía contempla el concepto de **Servicio Universal**, entendido como conjunto definido de **servicios cuya prestación se garantiza para todos los usuarios** finales con independencia de su localización geográfica, con una calidad determinada y a un precio asequible. El **Servicio Universal deberá garantizar**, por tanto, **el cumplimiento de los siguientes derechos:**

- **Que todos los usuarios finales puedan obtener una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija y acceder a la prestación del servicio telefónico.** La conexión debe ofrecer al usuario la posibilidad de efectuar y recibir llamadas telefónicas y permitir comunicaciones de fax y datos a velocidad suficiente para acceder a Internet.

- Que se ponga a disposición de los abonados al servicio telefónico **una guía general de números abonados** y **un servicio de información general sobre números de abonados**.
- Que exista una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago en todo el territorio nacional.

Derechos en este sector:

- Los operadores deben facilitarte en todo momento una **información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada**:
 - Sobre los servicios ofrecidos, las tarifas aplicables, los tipos de servicios de mantenimiento, las condiciones de contratación y los procedimientos de resolución de conflictos.
 - Deberá contar en su página web con un apartado relativo a la calidad del servicio.
 - Si se produce alguna modificación de la oferta, deberá ser publicada en términos similares a la oferta original y notificada a todos los usuarios afectados.
- **Los contratos** de cualquier servicio de comunicaciones electrónicas (telefonía fija, móvil y acceso a Internet) **deben tener un contenido mínimo** indicando, entre otros, el teléfono de atención al cliente, la calidad del servicio, el plazo de la conexión inicial, los precios de los servicios, el periodo contractual, los tipos de

servicio de mantenimiento y los procedimientos de resolución de litigios, así como las causas y formas de extinción y renovación del contrato de abono.

- Si se produce alguna propuesta de modificación de las condiciones contractuales te la deberán comunicar con una antelación mínima de un mes.
- Puedes extinguir los contratos de abono al servicio telefónico, comunicándolo con una antelación mínima de 15 días naturales.
- Tienes derecho a la desconexión de determinados servicios.
- Puedes solicitar y obtener la suspensión temporal del servicio telefónico fijo.

Cuando se produzcan interrupciones temporales del servicio telefónico deberás ser indemnizado, salvo que las mismas estén motivadas por tu propio incumplimiento.

Los operadores **deben garantizarte el secreto de las comunicaciones y la protección de datos personales**.

- Puedes pedir **el mantenimiento, previa solicitud, de los números que te hayan asignado, con independencia del operador que te preste el servicio**.



Si tienes que reclamar, infórmate de cómo hacerlo

Todos los operadores deben disponer de un servicio especializado y gratuito de atención al cliente.

Cuando formules la reclamación por vía telefónica, tienes derecho a obtener un número de referencia de la reclamación o un documento acreditativo.

La reclamación debes presentarla ante el departamento de atención al cliente en el plazo de un mes desde que se produzcan los hechos que la motiven. Si en el plazo de un mes no has recibido respuesta del operador o la respuesta no te satisface, podrás acudir:

- a la Junta Arbitral de Consumo de la Junta de Andalucía,
- o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), en Madrid.

Si deseas ampliar esta información y resolver todas tus dudas, entra en **www.andaluciajunta.es** o llama al Teléfono del Consumidor **900 84 90 90** (LLAMADA GRATUITA).

Ten especial cuidado con el **SLAMMING**



El slamming consiste en el cambio de compañía de telecomunicaciones, sin tu autorización, utilizando técnicas fraudulentas.

Para evitarlo recuerda estos consejos:

- Si recibes información a través del correo, asegúrate de leerla con cuidado antes de devolver la autorización aceptando la oferta.
- Revisa la factura.
- Si no deseas contratar una oferta, déjalo bien claro.
- Si no quieres contratar un servicio, no comuniques tus datos personales ni tu número de cuenta bancaria.
- Ten en cuenta que pueden llamarte haciéndose pasar por un representante de tu operador actual para ofrecerte un cambio de plan. Si aceptas el cambio, tu aceptación puede ser grabada y utilizada como falsa prueba de tu aceptación de un cambio de compañía telefónica. Antes de tomar una decisión, contacta con tu compañía de teléfono y verifica si la llamada es legítima.