

“GUÍA DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS”





Unión de Consumidores de Aragón-UCE

Edición: Agosto 2010

Edita: Unión de Consumidores de Aragón.

Imágenes: Banco de Imágenes y sonidos ITE.

Internet: www.ucaragon.com



“GUÍA DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES. LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS”

CARTA DE DERECHOS DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS*

- 1) Derecho a obtener una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija, que posibilite el acceso funcional a Internet, y acceder a la prestación del servicio telefónico, así como al resto de prestaciones incluidas en el servicio universal, con independencia de su localización geográfica, a un precio asequible y con una calidad determinada.
- 2) Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador de forma segura y rápida, con conservación del número telefónico. En particular, incluye el derecho a resolver el contrato anticipadamente, sin penalización, en supuestos de modificación del mismo por el operador por motivos válidos especificados en aquél y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral.
- 3) Derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales.
- 4) Derecho a recibir servicios de comunicaciones electrónicas con garantías de calidad, así como a recibir información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.
- 5) Derecho a la continuidad del servicio, y a una indemnización en caso de interrupciones.
- 6) Derecho a una facturación desglosada, a la desconexión de determinados servicios y a elegir el medio de pago de los servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- 7) Derecho a una atención eficaz por el operador.
- 8) Derecho a unas vías rápidas y eficaces para reclamar.
- 9) Derecho a prestaciones especiales para personas con discapacidad y de renta baja.
- 10) Derecho a una especial protección en la utilización de servicios de tarificación adicional
- 11) Derecho a la protección de los datos de carácter personal.

*Aprobada por R.D. 899/2009, de 22 de mayo.



ÍNDICE

CÁPITULO I.- DERECHOS DE LOS USUARIOS.

1.1. SERVICIO UNIVERSAL

1.2. DERECHO A CELEBRAR CONTRATOS Y A RESCINDIRLOS, ASÍ COMO A CAMBIAR DE OPERADOR

1.3. DERECHO A LA INFORMACIÓN VERÁZ, EFICAZ, SUFICIENTE, TRANSPARENTE Y ACTUALIZADA SOBRE LAS CONDICIONES OFRECIDAS POR LOS OPERADORES Y LAS GARANTÍAS LEGALES

1.4. CALIDAD DEL SERVICIO

1.5. DERECHO A LA CONTINUIDAD EN EL SERVICIO Y A SER INDEMNIZADO EN CASO DE INTERRUPCIÓN

1.6. DERECHO A LA FACTURACIÓN DESGLOSADA, A LA DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS Y A ELEGIR EL MEDIO DE PAGO

1.7. DERECHO A UNA ATENCIÓN EFICAZ POR EL OPERADOR

1.8. DERECHO A VÍAS RÁPIDAS Y EFICACES PARA RECLAMAR

1.9 DERECHO A PRESTACIONES ESPECIALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE RENTA BAJA

1.10 PROTECCIÓN EN LA UTILIZACIÓN DE SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

1.11 DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES



CAPÍTULO II.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINALES

2.1.- DEPÓSITO DE GARANTÍA

2.2 COMPROMISO DE PERMANENCIA

CAPÍTULO III.- SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

3.1 PREFIJOS 803, 806, 807, 905 y 907

3.2 SMS PREMIUM

CAPÍTULO IV.- SLAMMING

CAPÍTULO V.- ITINERANCIA (ROAMING)

CAPÍTULO VI.- CÓMO RECLAMAR

CAPÍTULO VII.- MEDIDAS QUE USTED PUEDE TOMAR COMO USUARIO DE LA TELEFONÍA FIJA, MÓVIL E INTERNET

CAPÍTULO VIII.- DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

8.1 AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS

8.2 DERECHO DE EXCLUSIÓN DE LAS GUÍAS TELEFÓNICAS

8.3 REGISTRO DE MOROSOS

CAPÍTULO IX.- PREGUNTAS FRECUENTES

DIRECCIONES DE INTERÉS



CAPÍTULO I.- DERECHOS DE LOS USUARIOS

1.1. SERVICIO UNIVERSAL.

Se garantiza el servicio universal, como el derecho de los usuarios a disfrutar de un conjunto definido de servicios de telecomunicaciones con una calidad determinada con independencia de su localización geográfica y a un precio asequible.

Se pretende que todos los usuarios finales puedan obtener una conexión a la red telefónica fija pública desde una ubicación fija y acceder a la prestación del servicio telefónico disponible al público. La conexión deberá ofrecer la posibilidad de establecer comunicaciones de datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet.

El servicio universal también comprende la puesta a disposición una guía general de números de abonados, la existencia

de una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago y facilitar el acceso al servicio telefónico a personas con discapacidad o con necesidades sociales especiales.



1.2. DERECHO A CELEBRAR CONTRATOS Y A RESCINDIRLOS, ASÍ COMO A CAMBIAR DE OPERADOR.

Los usuarios podrán celebrar contratos con los operadores y estos deben de tener un contenido mínimo regulado de acuerdo al artículo 8 del R.D. 899/2009, de 22 de mayo, que previamente habrá sido aprobado por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Cualquier modificación en el contrato, deberá ser notificada al usuario



con una antelación mínima de un mes, pudiendo el usuario resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

El usuario podrá extinguir el contrato comunicándolo previamente al operador con una antelación mínima de dos días hábiles.

Los procesos de cambio de operador se realizarán a través de la baja en el operador de origen y el alta en el operador de destino. El usuario debe comunicar la baja al operador de origen conforme al procedimiento que conste en el contrato.

La recepción por el operador inicial de una solicitud válida de cambio de operador con conservación del número implicará la baja de todos los servicios asociados a ese número de teléfono, teniendo efectos la baja desde que el operador inicial deje de prestar los servicios.

1.3. DERECHO A LA INFORMACIÓN VERAZ, EFICAZ, SUFICIENTE, TRANSPARENTE Y ACTUALIZADA SOBRE LAS CONDICIONES OFRECIDAS POR LOS OPERADORES Y LAS GARANTÍAS LEGALES

Antes de contratar, los operadores deben poner a disposición del usuario de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información veraz, eficaz, suficiente y transparente sobre las características del contrato: Tarifas y cuotas, servicios, vías de reclamación...

Las condiciones generales de contratación deben aparecer en la página web de los operadores.

1.4. CALIDAD DEL SERVICIO

Los operadores han de publicar en su página web información detallada sobre la calidad de los servicios que presten.

En el siguiente enlace encontrará información sobre la calidad de los diferentes operadores:

<http://www.mityc.es/telecomunicaciones/es-ES/Servicios/CalidadServicio/1PublicacionNivelesCalidad/Paginas/calidades.aspx>

1.5. DERECHO A LA CONTINUIDAD EN EL SERVICIO Y A SER INDEMNIZADO EN CASO DE INTERRUPCIÓN.

Se distingue entre la interrupción temporal del servicio del servicio telefónico y la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet.

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

- Media de tres facturaciones anteriores de los servicios interrumpidos prorrateadas por el tiempo de la duración de la interrupción.

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

El operador está obligado a indemnizar automáticamente al abonado, en la factura siguiente, cuando la cuantía de la indemnización por la interrupción sea superior a 1 euro.

No tendrá lugar esta indemnización si la interrupción está motivada por alguna de las siguientes causas:

- Incumplimiento grave por abonado de las condiciones contractuales, en especial en los casos de fraude o mora en el pago.

- Daños producidos en la red debido a la conexión por el abonado de equipos terminales que no tengan la conformidad, de acuerdo con la normativa vigente.

La indemnización se hará efectiva en la factura del período inmediatamente posterior a la interrupción, siempre y cuando la indemnización sea por importe superior a 1 euro, sin efectuar reclamación previa. En el caso de abonados sujetos a la modalidad prepago, el correspondiente ajuste en el saldo se realizará en un plazo no superior al del resto de abonados.

La interrupción temporal del servicio de acceso a Internet, conllevará la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas prorrateadas al tiempo que hubiera durado la interrupción, debiendo indemnizar en la siguiente factura cuando se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horarios de 8 a 22.

El retraso en el pago total o parcial por el abonado durante un período superior a un mes, dará lugar a la suspensión temporal del servicio, previo aviso al



abonado. Esto supone que no podrá realizar llamadas, pero si recibirlas, así como realizar las llamadas a servicios de emergencias. Asimismo, el retraso en el pago por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal en dos ocasiones por retraso en el pago, podrá dar lugar a la interrupción definitiva del servicio y la correspondiente resolución del contrato.

Por otro lado, el abonado puede solicitar gratuitamente la suspensión temporal del servicio por un periodo de tiempo no inferior a un mes y no superior a tres meses, deduciéndose de la cuota de abono la mitad del importe, proporcional al tiempo de suspensión.

1.6. DERECHO A LA FACTURACIÓN DESGLOSADA, A LA DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS Y A ELEGIR EL MEDIO DE PAGO.

Las facturas deben contener de forma obligatoria y debidamente diferenciados los conceptos de precios que se tarifican por los diferentes servicios que se prestan. Los abonados a las modalidades de prepago tendrán derecho a obtener una información equivalente.

Además los usuarios tendrán derecho a obtener, a su solicitud, facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.

Todo ello, sin perjuicio del derecho de los usuarios a no recibir facturas desglosadas si lo desean.

Las facturas han de incluir como mínimo información sobre:

- 1) Período de facturación.
- 2) Cuota mensual fija.
- 3) Otros cargos mensuales fijos.
- 4) Cualquier cuota fija no recurrente.
- 5) Detalle de todas las comunicaciones facturadas.
- 6) Datos agregados por grupos tarifarios diferenciados, tales como metropolitanas, nacionales, a móviles y tarificación adicional.
- 7) Base imponible.
- 8) IVA.
- 9) Importe total de la factura, impuestos incluidos.



DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS.

Los abonados tienen la posibilidad de solicitar, de manera gratuita, la desconexión de determinados servicios, al menos el de llamadas internacionales y a los servicios de tarificación adicional. Para ello el abonado comunicará al operador su intención y el operador habrá de proceder a dicha desconexión en el plazo máximo de 10 días desde la recepción de la comunicación del abonado. En caso de que esa desconexión no se produjera serán de cargo del operador los costes derivados del servicio cuya desconexión se solicita.

1.7. DERECHO A UNA ATENCIÓN EFICAZ POR EL OPERADOR.

Los operadores deberán disponer de un departamento de atención al cliente, de carácter gratuito, para atender las quejas o reclamaciones que planteen sus clientes.

1.8. DERECHO A VÍAS RÁPIDAS Y EFICACES PARA RECLAMAR.

Ver capítulo VI.

1.9 DERECHO A PRESTACIONES ESPECIALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE RENTA BAJA.

Los operadores destinados para la prestación del servicio universal garantizaran la existencia de una oferta suficiente de teléfonos adaptados a los diferentes tipos de discapacidades, así como acceso a las guías telefónicas a través de Internet en formato accesible para usuarios con discapacidad. También deberán ofrecer a sus abonados programas de precios de acceso y uso de los servicios incluidos en el servicio universal que permitan el máximo control del gasto por parte del usuario final, y, en particular, los siguientes:

A) Abono social: destinado a jubilados y pensionistas cuya renta familiar no exceda de una determinada cantidad, y consistirá en la aplicación de una bonificación en el importe de la cuota de alta y en la cuota fija de carácter periódico.

B) Usuarios invidentes o con grave discapacidad visual: aplicación



de una determinada franquicia en las llamadas al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado y en el establecimiento de las condiciones para la recepción gratuita de las facturas y de la publicidad de la información suministrada a los demás abonados, en sistema Braille o en letras o caracteres ampliados.

C) Usuarios sordos o con graves dificultades auditivas: un plan especial de precios que se aplica a las llamadas realizadas desde cualquier punto del territorio nacional 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.

1.10 PROTECCIÓN EN LA UTILIZACIÓN DE SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.

Ver capítulo III.

1.11 DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.

Ver capítulo IX.

CAPÍTULO II.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINALES

Los usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas, en sus relaciones con los operadores, deberán cumplir las siguientes obligaciones:

- a) Contraprestación económica por el suministro del servicio y cumplimiento del resto de condiciones contractuales. La ausencia del pago de los servicios puede dar lugar a la interrupción temporal o definitiva del servicio.
- b) Uso del servicio para los fines previstos en el contrato.
- c) Utilización de aparatos autorizados.
- d) Configuración de equipos y mantenimiento de la red más allá del punto de terminación de red. Será responsabilidad del abonado la correcta configuración de los equipos y aparatos, salvo que se haya previsto otra cosa en el contrato.
- e) Suministro de datos personales exigidos por la legislación vigente.

2.1.- DEPÓSITO DE GARANTÍA

Los operadores de telefonía podrían exigir a sus clientes, tanto en el momento de contratar como posteriormente, la constitución de un depósito de garantía en los siguientes casos:

- Aquellos que tengan impagados recibos y subsista la morosidad
- Quienes tengan contraídas deudas, o se retrasen habitualmente en el pago
- Quienes exploten en establecimientos públicos el servicio telefónico
- Prestación de servicios de tarificación adicional
- Supuestos de existencia de fraude

2.2 COMPROMISO DE PERMANENCIA

No se puede imponer ningún tipo de penalización por la baja en los servicios, sin embargo, si que puede establecerse un compromiso de permanencia, siendo necesario que los operadores ofrezcan a los consumidores algún tipo de ventaja u oferta a cambio de dicho compromiso.

El consumidor tendrá que ser informado de la duración del mismo y las consecuencias de su incumplimiento.

En el caso de que un usuario solicite la baja del servicio de forma voluntaria antes de terminar el compromiso de permanencia, la penalización por permanencia se reducirá en la parte proporcional del tiempo en que haya sido cliente de la empresa, por ejemplo si el compromiso de permanencia son 18 meses y al quinto mes quiere resolver el contrato, no se



le puede penalizar por los 18 meses sino por los 13 que ha incumplido.

Si la resolución del contrato es por incumplimiento de la empresa o por cambio unilateral en las condiciones pactadas, no existe penalización.

CAPÍTULO III.- SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

Los servicios de tarificación adicional son aquellos que tienen una facturación superior al coste habitual del servicio de comunicación por la prestación de un servicio de información, comunicación, entretenimiento u otros, accediéndose a estos servicios a través de la marcación de un determinado código telefónico por parte de los usuarios o que estén basados en el envío de mensajes de texto.

- Características.

- a) Son servicios soportados en el servicio telefónico
- b) No son servicios de telecomunicaciones, son servicios de información, comunicación, entretenimiento u otros servicios.
- c) Suponen para los usuarios pagar un coste superior al de servicio telefónico al público.

En la prestación del servicio intervienen los operadores telefónicos, los prestadores del servicio y los usuarios.

Los operadores telefónicos facturan a los usuarios las llamadas dirigidas a los servicios de tarificación adicional y realizan su cobro. Los operadores abonan a los prestadores de servicios de tarificación adicional los importes relativos a los servicios de información o comunicación prestados a los usuarios.

3.1 PREFIJOS 803, 806, 807, 905 y 907

Los códigos de acceso actualmente atribuidos para la prestación de estos servicios de tarificación adicional son 803, 806, 807, 905 y 907.

Mediante los 803, 806 y 807 se prestarán servicios de voz, mediante los 905 se pueden prestar servicios de voz, de televoto y llamadas masivas y los 907 quedan reservados para servicios sobre sistemas de datos.

Existe un Código de Conducta de obligado cumplimiento para los prestadores de servicios de tarificación adicional.

En dicho Código se establecen distintas obligaciones relativas al precio, información, publicidad, duración máxima, así como los principios generales de la prestación del servicio.

Entre otros, se deberá informar al usuario del precio máximo impuestos incluidos por minuto, tanto desde teléfonos fijos como desde móviles.

- En la publicidad de los servicios, en que deberá aparecer el responsable del mismo y su precio.
- Cada vez que se marcan estos números se ha de informar al usuario mediante una locución del precio de la llamada.
- Existen obligaciones especiales para la protección de menores, tanto en la publicidad como en el contenido de los servicios.
- En las facturas telefónicas deberá separarse la parte que se paga por la llamada de la que se abona por el servicio prestado.
- Los usuarios tendrán derecho a solicitar a su operador la desconexión de estos números.
- Se prohíbe la utilización de números de tarificación adicional para los servicios de atención al cliente o postventa, vinculados a la adquisición de bienes o servicios.
- Además, en los concursos que consistan en la participación del público a través de llamadas a un número 905 será obligatorio que aparezca un rótulo informativo sobre el número de llamadas recibidas en los últimos 10 minutos. De este modo, el usuario estará informado sobre el número de participantes y sus posibilidades de acceder al programa.

3.2 SMS PREMIUM

También existe un código de conducta para la prestación de los servicios de tarificación adicional basados en el envío de mensajes.

En él se establecen, entre otros, las obligaciones referentes al precio, información y publicidad, principios generales del servicio, protección a los menores y en el caso de servicios de suscripción los procedimientos de alta y baja.

Los rangos de numeración actuales de los SMS Premium son:

Números que comienzan por	Modalidades del servicio
25	a) Precio inferior o igual a 1,2€ (Los números que comiencen por 280 se utilizarán para campañas de tipo benéfico o solidario)
27	
280	
29	
35	b) Precio entre 1,2 y 6€
37	
39	
795	c) Servicios de suscripción o precio por mensaje recibido
797	
799	
995	d) Servicios exclusivos para adultos de precio inferior o igual a 6€
997	
999	

- Toda forma de publicidad deberá incluir el precio del servicio, así como la identificación de su responsable. El Código garantiza el carácter “legible” de la publicidad: la información deberá figurar en caracteres estáticos y adecuados para su perfecta visualización.
- Cuando un usuario solicite uno de estos servicios, el prestador estará obligado a enviarle un SMS en el que le informe de su precio y de la identificación de la empresa responsable, este mensaje informativo será previo a la contratación, por lo que sólo si el usuario lo acepta expresamente podrá prestarse el servicio.
- Normas específicas para concursos:
 - 1) Los concursos deberán contar con las correspondientes bases depositadas ante Notario.
 - 2) Si un voto o una participación de un concursante se recibe fuera de horario, sólo se le podrá facturar el importe de un SMS de texto,

sin la parte de tarificación adicional correspondiente al hecho de votar.

3) En los programas de televisión, mientras que se anuncie el número telefónico para participar, deberá figurar en la pantalla en todo momento su precio además de la identificación del prestador de servicio.

- Normas específicas para servicios de suscripción. El Código regula la terminología para contratar y cancelar estos servicios:
 - 1) La contratación se realizará sólo mediante la palabra “ALTA”, que no podrá usarse para otros servicios.
 - 2) Para cancelar la suscripción bastará con la palabra “BAJA”. Además, estará prohibido que la empresa continúe con la suscripción si ha recibido ese mensaje.

El eventual incumplimiento de las obligaciones de los Códigos de Conducta podrá denunciarse ante la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional.

La normativa impone a los operadores del servicio telefónico la obligación de garantizar a sus abonados el derecho a la desconexión de los servicios de tarificación adicional.

CAPÍTULO IV.- SLAMMING

El término “*slamming*” se emplea para describir el cambio de compañía de telecomunicaciones sin la autorización del cliente, utilizando técnicas fraudulentas.

En ocasiones se activa la preselección con otro operador, sin que el abonado lo haya solicitado. Desde ese momento el abonado comienza a recibir el servicio a través del nuevo operador, sin que lo advierta normalmente, hasta la recepción de la factura.

En la normativa se establece la obligatoriedad de la solicitud escrita del abonado para activar la preselección, o bien la solicitud verbal verificada por un tercero.

Si un abonado recibe facturas de un operador distinto al suyo y no ha

contratado mediante ninguno de estos dos sistemas, puede presentar una reclamación.

Si es víctima de “*slamming*”, debe reclamar. Una de las vías es dirigir un escrito a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. En caso de que se compruebe la irregularidad de la contratación, podrá decretarse la anulación de las facturas indebidamente emitidas o cobradas, o la anulación de cuotas de alta o baja.

CAPÍTULO V.- ITINERANCIA (ROAMING)

Por las llamadas en itinerancia (o *roaming*), se entiende la capacidad de hacer y recibir llamadas en redes móviles fuera del área de servicio local de su compañía; es decir, dentro de la zona de servicio de otra empresa del mismo país, o bien durante una estancia en otro país diferente, con la red de una empresa extranjera.



Este servicio consiste en permitir que un usuario que encuentre en zona de cobertura de una red móvil diferente a la que le presta el servicio pueda recibir las llamadas hechas hacia su número de móvil, sin necesidad de realizar ningún tipo de procedimiento extra, y en muchos casos también permitirle efectuar llamadas hacia la zona donde se contrató originalmente el servicio sin necesidad de hacer una marcación especial.

Aunque el servicio permite una comunicación inmediata y en muchos casos sin necesidad de ninguna solicitud adicional, normalmente el costo de transferencia de cada llamada y los costos de interconexión serán cargados al receptor de la llamada, no al llamante. El servicio es transparente para el usuario que desea contactar un número que se desplaza a otra zona.

Es aconsejable comprobar las tarifas disponibles en itinerancia cuando uno va a realizar un viaje al extranjero, así como los distintos planes de precios.



CAPÍTULO VI.- CÓMO RECLAMAR

Todos los usuarios de telecomunicaciones pueden presentar una reclamación cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados.

A modo de ejemplo, los usuarios pueden reclamar, entre otras, sobre las siguientes cuestiones:

- Disconformidad con la factura recibida.
- Negativa de alta o de baja por su operador.
- Negativa a la portabilidad de número.
- Preselección no solicitada.
- Cambio de operador no solicitado.
- Incumplimiento de ofertas por el operador.
- Averías o interrupciones del servicio.

Las reclamaciones podrán tratar sobre cualquier servicio de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil y acceso a Internet). Las que se resuelvan a favor del usuario, podrán obligar a los operadores a reconocer los derechos vulnerados o a la devolución de las cantidades indebidamente facturadas.

PROCEDIMIENTO

En primer lugar, el usuario deberá dirigirse al departamento o servicio de atención al cliente de su operador, en el plazo de un mes desde el momento en que tenga conocimiento del hecho, o si es una reclamación por facturación, desde la fecha de recepción de la factura.

Podrán presentar sus reclamaciones vía telefónica, Internet, correo postal, o directamente en sus oficinas comerciales.

Cuando los usuarios presenten la reclamación, el operador está obligado a facilitarle un número de referencia que permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma.

Cuando la reclamación se presente por vía telefónica, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.

Puede consultar los datos de contacto de los operadores en el siguiente enlace:

<http://www.usuariosteleco.es/operadores/Paginas/index.aspx>

Si en el plazo de un mes el usuario no ha recibido respuesta, o su contenido no le satisface, puede dirigirse a:

1º.- Las Juntas Arbitrales de Consumo.

2º.- La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

También existe la posibilidad de utilizar otras vías como:

3º.- Hojas de reclamaciones.

4º.- Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.

5º.- Tribunales.

1.- Procedimiento arbitral

El Arbitraje de Consumo es un sistema voluntario extrajudicial de resolución de conflictos, en el que se encomienda a un Colegio Arbitral la resolución de una controversia entre los consumidores y empresarios, teniendo sus laudos la misma eficacia que una sentencia judicial. Otras de sus características destacables son:

- Rapidez: Se tramita en un corto espacio de tiempo, máximo 4 meses desde que se designa el colegio arbitral.

- Eficacia: Se resuelve mediante un laudo, sin tener que recurrir a la vía judicial, y no existe un límite en la cuantía reclamada.

- Ejecutividad: Esa resolución arbitral o laudo es de obligado cumplimiento para las partes, al igual que una sentencia judicial.

- Gratuidad: Gratuito para las partes.

Al ser un sistema voluntario, si el comerciante o empresario no está adherido y no acepta el arbitraje, la solicitud se archivará.



Los principales operadores de telecomunicaciones están actualmente



adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.

2.- RECLAMACIÓN ANTE LA SETSI

El usuario puede presentar una reclamación ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. El plazo es de un mes desde la respuesta del operador o de la finalización del plazo que tenía para contestar.

El escrito deberá contener como mínimo: nombre y apellidos del reclamante, domicilio a efectos de notificaciones, relato de los hechos y argumentos en los que se fundamenta su reclamación, petición concreta y lugar, fecha y firma del reclamante.

3.-HOJAS DE RECLAMACIONES

Los establecimientos dedicados a la venta de telefonía tienen la obligación de tener hojas de reclamaciones a disposición de los usuarios y de facilitarlas cuando éstos se las pidan. Asimismo, debe existir un cartel oficial, en un lugar visible, con la leyenda: Existen hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario.

Dicha hoja de reclamaciones tendrá tres copias, una para el establecimiento, otra para el consumidor y otra para la Administración.

La Administración inicia un procedimiento en el que si se demuestra alguna infracción administrativa que haya lesionado los derechos del consumidor, se resuelve con la imposición de una sanción.

Puede tratarse de temas tales como: incumplimiento de garantías, negativa a entregar facturas, ofertas publicitarias que no se corresponden con la realidad, etc.

4.- Cuando en la prestación de un servicio de tarificación adicional se produzca alguna vulneración de sus respectivos Códigos de Conducta se puede denunciar ante la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.

5.- El usuario tiene también la posibilidad de acudir a los tribunales ordinarios de justicia.

CAPÍTULO VII.- MEDIDAS QUE USTED PUEDE TOMAR COMO USUARIO DE LA TELEFONÍA FIJA, MÓVIL E INTERNET.

- Conozca sus derechos.
- Infórmese sobre las condiciones que ofrece su operador.
- Compare antes de contratar.
- Pida su contrato.
- Lea sus facturas.
- Preocúpese de tener justificación documental de sus relaciones contractuales.
- Al contratar exija su contrato por escrito. El operador está obligado a enviárselo sin coste alguno.
- Al darse de baja:
 - * Si el operador le tramita la baja por teléfono, pida el número de referencia de la baja.
 - * Si tramita la baja por correo, envíe la carta certificada con acuse de recibo.
 - * Si tramita la baja por fax, compruebe que se ha enviado correctamente y conserve el reporte.
- Utilice los mecanismos que ofrecen los operadores para controlar el gasto:
 - * Ejercza el derecho de desconexión de determinados servicios como las llamadas salientes internacionales y servicios de tarificación adicional.
 - * Para prevenir gastos incontrolados utilice tarjetas prepago en telefonía móvil.
- Si quiere cambiar de operador informe a su operador actual de su intención de cambiar de proveedor y que éste le indique si lo tiene que notificar de alguna manera formal.
- Reclame si se vulneran sus derechos.



CAPÍTULO VIII.- DERECHO A LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

8.1 AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS

La Agencia Española de Protección de datos tiene como misión principal velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación, en especial en lo relativo a los derechos de información, acceso, rectificación, oposición y cancelación de datos.

En materia de telecomunicaciones, en concreto, su fin es tutelar los derechos y garantías de los abonados en el ámbito de las comunicaciones electrónicas, incluyendo el envío de comunicaciones comerciales no solicitadas realizadas a través de correo electrónico o medios de comunicación electrónica equivalente.

Entre otras, en materia de telecomunicaciones, la Agencia Española de Protección de Datos tiene las siguientes funciones:

- Protección de datos personales sobre el tráfico.
- Protección de datos en la facturación desglosada.
- Protección de datos en la elaboración de guías telefónicas y de otros servicios de telecomunicaciones.
- Protección de datos en la prestación de servicios de consulta sobre números de teléfono.
- Protección frente a llamadas no solicitadas con fines comerciales.
- Protección frente a la utilización de datos de localización.



Ante cualquier vulneración de la normativa en materia de protección de datos, el usuario puede interponer denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Más información de esta materia en <https://www.agpd.es>.

8.2 DERECHO DE EXCLUSIÓN DE LAS GUÍAS TELEFÓNICAS

Las guías telefónicas tienen la consideración de fuentes de datos accesibles al público, por lo que no se necesita consentimiento expreso del interesado para recabar datos de ellas.

Sin embargo, el usuario puede manifestar su oposición a aparecer en esas guías, que se hará efectiva en los 10 días siguientes en las guías electrónicas y en la siguiente edición en las guías en formato papel.

8.3 REGISTRO DE MOROSOS

Los registros de morosos son ficheros automatizados que sirven para reflejar los incumplimientos en los pagos tanto de personas físicas como de personas jurídicas.

8.3.1 *¿Cómo puedo entrar en un registro de morosos?*

Se deben dar las siguientes circunstancias:

- Que exista una deuda cierta, vencida y exigible que haya resultado impagada.
- Que se le haya solicitado el pago y que éste no se produzca.

No tiene que existir una prueba documental que contradiga los dos requisitos anteriores.

Sólo se podrá registrar a aquellas personas que cuenten con impagos en los últimos seis años. En cualquier caso, se podrá introducir al cuarto mes de impago.

El impago de una persona sólo podrá estar registrado en el fichero de morosidad durante un plazo máximo de seis años, periodo que se contabilizará a partir de la inclusión del dato en el registro y, en todo caso, a partir del cuarto mes desde el vencimiento de la obligación. El responsable del fichero debe notificar al afectado su inclusión en el mismo.

8.3.2 *¿Cómo salir de un registro de morosos?*

- El interesado debe ser notificado de su inclusión en un fichero de morosos en el plazo de 30 días.

- Si los datos fueran incorrectos, se dispone de 10 días para realizar la cancelación.
- Si se presentan alegaciones para la cancelación, el acreedor tiene 7 días para presentar la documentación necesaria que acredite tal deuda.
- Para darse de baja del fichero, tendrá que presentar la documentación que acredite la inexistencia de la deuda junto con el DNI. El titular del fichero deberá eliminar los datos en los 10 días siguientes.
- Si no obtiene respuesta, se tendrá que dirigir a la Agencia Española de Protección de Datos con la solicitud de la baja a fin de interponer una reclamación.
- Si se viera perjudicado por la vulneración de los derechos de protección de datos, tendrá derecho a ser indemnizado en la justicia ordinaria.

CAPÍTULO XI.- PREGUNTAS FRECUENTES

¿Tengo un plazo para que mi operador me dé de alta una línea?

Los operadores de telefonía móvil e Internet no están obligados a un plazo máximo para el alta de la línea, si bien el plazo debe figurar en el contrato, y su incumplimiento daría lugar a la indemnización prevista en él. No así en telefonía fija que tiene un plazo de 60 días y en caso de no poder realizar el alta en plazo deberá compensar al usuario eximiéndole del pago de tantas cuotas mensuales de abono equivalentes al número de meses o fracción de ellos en que se haya superado dicho plazo.

¿Cómo debo comunicarle a mi operador de telefonía mi intención de darme de baja para que quede constancia?

Con una antelación de 2 días hábiles; el operador no podrá facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya devengado con posterioridad al plazo de dos días en que debió surtir efectos la baja.

Este derecho debe figurar en el contrato, así como el resto de causas de su extinción.

Los usuarios podrán solicitar la baja en la forma prevista en los contratos. En todos los contratos deberá figurar el teléfono de atención al público, la dirección electrónica y la página Web del operador, así como la dirección

postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente.

Cuando el medio dispuesto por el operador para tramitar bajas sea 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 podrá exigir que se le remita un documento que permita acreditar que ha solicitado la baja.

Quiero darme de baja de mi línea de telefonía pero el operador me dice que tengo un período mínimo de permanencia, ¿es legal?

Si existe una cláusula de permanencia, ésta debe figurar en el contrato así como el modo de extinción del mismo. En todo caso, la existencia de la cláusula de permanencia no impide ejercer el derecho a darse de baja antes de que finalice, con independencia de que la baja pueda conllevar otro tipo de efectos, como podría ser la pérdida de ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia.

Es decir, si el abonado se da de baja no se le puede penalizar por ello, pero sí se le puede exigir el pago de las ventajas que haya tenido precisamente por haberse comprometido a un período mínimo (que ahora se incumpliría).

¿Cuanto tiempo se tarda en hacer efectiva la portabilidad?

El plazo previsto por la legislación vigente es de 5 días hábiles desde el momento que el usuario firma la solicitud.

Se consideran días hábiles los días laborables (lunes a viernes) de 8:00 a 20:00 sin incluir las fiestas nacionales y las festividades autonómicas y locales de la ciudad de Madrid, con independencia de la ciudad en la que se solicite la portabilidad.

¿En qué consiste la preselección de operador?

La preselección es la facultad del abonado de elegir operador para cursar determinadas llamadas, pero se mantiene 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 Larga Distancia: el operador preseleccionado cursa las llamadas provinciales, nacionales, internacionales y las llamadas a móviles.
- Preselección Global: el operador preseleccionado cursa todas las llamadas de larga distancia, a móviles más las locales.
- Preselección Global Extendida: el operador preseleccionado cursa todas las llamadas locales, provinciales, internacionales, móviles y a Red Inteligente (90X, 80X).

El operador que provee la línea (en la actualidad, Telefónica) seguirá facturando al usuario las cuotas mensuales de abono y las llamadas y servicios no preseleccionados, y 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 de España.



He solicitado el cambio de proveedor de ADSL, pero el nuevo operador me dice que el antiguo tiene 'secuestrada' la línea. ¿Puedo hacer algo?

Si usted ha detectado que su antiguo operador tiene su línea secuestrada, puede reclamar en los siguientes supuestos:

El usuario ha solicitado la baja de su ADSL y no se ha hecho efectiva, es decir, le siguen facturando. En este caso puede presentar reclamación, la resolución impondrá al operador que anule las facturas cobradas indebidamente.

El usuario 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 por que el operador anterior no ha liberado la línea. En este caso el usuario puede presentar reclamación contra el nuevo operador por incumplimiento del plazo de conexión inicial establecido en el contrato de abono.

¿Están regulados los precios de la telefonía móvil?

No. Se trata de un mercado liberalizado y no existe regulación de precios.

No estoy de acuerdo con una factura de mi operador y he decidido no pagarla pero me amenaza con incluir mis datos en un registro de morosos, ¿qué puedo hacer?

Conforme a LOPD, deben respetarse las siguientes normas:

La inscripción en el fichero de impagados sólo podrá efectuarse cuando concurren los siguientes requisitos:

- Existencia previa de una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada.
- Requerimiento previo 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
- No podrán incluirse datos con más de seis años de antigüedad.
- Serán rectificadas o canceladas, en su caso, 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.

Si no pago un recibo de teléfono, ¿me lo pueden cortar? ¿Qué puedo hacer para volver a recuperarlo?

El retraso en el pago total o parcial del recibo telefónico fijo durante un período superior a un mes puede dar lugar, previo aviso, a la suspensión temporal del servicio. No obstante, si el abonado no está de acuerdo con las cantidades facturadas por otros servicios como llamadas a Internet ó 803-806-807-905-907 y decide no pagar la parte correspondiente a tales servicios, sólo dará lugar a la inhabilitación de la marcación a esos servicios concretos, pero no al corte del servicio telefónico. Para recuperar el servicio suspendido se deberá abonar la cantidad pendiente.

Una vez transcurrido un mes desde el impago y previo aviso, el operador podrá suspender el servicio telefónico. A partir de ese momento el abonado sólo podrá, recibir llamadas y realizarlas sólo a los servicios de

emergencias.

Transcurridos dos meses desde la suspensión de la línea sin que se haya producido el pago, el operador podrá interrumpir definitivamente el servicio, por lo que si se desea rehabilitar deberá volver a darse de alta.

Si antes de que se produzca la interrupción definitiva del servicio el abonado paga el importe pendiente, se le restablecerá el servicio.

Estoy recibiendo SMS en mi móvil, es un servicio de alertas o suscripción que yo no he contratado, pero me lo están facturando. ¿Qué puedo hacer para detenerlo?

La prestación de servicios de contenidos a través del móvil es un servicio de la Sociedad de la Información. En estos servicios se distinguen aquellos que se contratan por una sola vez (melodías, logotipos, etc.), de aquellos que implican la contratación de una serie sucesiva de mensajes (alertas, suscripciones).

En primer lugar, al tratarse de un servicio distinto a la telefonía móvil, el operador debe reflejar los cargos por el mismo de manera separada en la factura.

A estos servicios les resulta de aplicación la normativa reguladora de los servicios de la Sociedad de la Información (principalmente la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico).

Entre las obligaciones del prestador del servicio figuran las siguientes:

En la publicidad que realicen figurará la palabra “PUBLICIDAD”, y la identificación del prestador del servicio.

Para que comience a prestarse el servicio, el usuario tendrá que haber aceptado dicha prestación, y el prestador enviar al usuario un mensaje de confirmación.

Como consecuencia, está prohibida la prestación de este tipo de servicios sin la petición previa del usuario y su confirmación por el prestador. En la actualidad existe una Asociación que defiende los intereses de los prestadores de contenidos a través de los móviles. Se trata de AESAM (Asociación Española de Servicios a Móviles). Las empresas afiliadas a esta asociación se adhieren a 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. El Código de Conducta garantiza el derecho del usuario a darse de baja de los servicios contratados, mediante el envío de un mensaje que contenga la palabra “BAJA” dirigido al número corto mediante el cual se publicita el servicio. Esta Asociación pone a disposición de los usuarios un número de teléfono 902.934.612, mediante el cual, con un sistema de marcación automática, puede identificarse el prestador del servicio a partir del número o código corto que utiliza, accediendo automáticamente al servicio de atención al cliente correspondiente a la respectiva empresa proveedora, siempre que ésta forme parte de AESAM. Es importante resaltar que este servicio se refiere exclusivamente a empresas afiliadas a AESAM, no resultando posible usar este servicio para acceder a información relativa a empresas ajenas a dicha Asociación.

Puede obtenerse más información en

www.lssi.es



En caso de avería en la red, ¿hay algún plazo máximo para que el operador la repare?

No está regulado ningún plazo para la resolución de averías pero el operador está obligado a indemnizar al usuario por cualquier interrupción del servicio.

En todo caso, los operadores están obligados a precisar en el contrato de abono los niveles individuales de calidad que se comprometen a ofrecer.

La cuantía de la indemnización se establece en función del tiempo en que el servicio esté interrumpido según los siguientes criterios:

El prorrateo del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción.

El prorrateo de 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 siempre que sea superior a un euro, el operador deberá abonarla de modo automático en la factura del siguiente período.

DIRECCIONES DE INTERÉS

1) Unión de Consumidores de Aragón-UCE

C/ Alfonso I, 20, entlo. Centro

50.003 Zaragoza

Telf: 976-39-76-02

www.ucaragon.com

2) Junta Arbitral de Consumo de Aragón

Vía Universitas, 36, 6ª planta

50.017 Zaragoza

Telf: 976-71-56-10

3) Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

C/ Capitán Haya, 41, bajo

28.071 Madrid

Telf: 91.3462517

www.mityc.es

Jefatura Provincial en Zaragoza

Paseo Independencia, 32, 1º dcha.

50.004 Zaragoza

Telf: 976-48-30-30

4) Agencia Española de Protección de Datos

C/ Jorge Juan, 6

28.001 Madrid

Telf: 901.100.099-91.266.35.17

e-mail: ciudadano@agpd.es



**Unión de
Consumidores
de Aragón-UCE**