

INTRODUCCIÓN

El sector de las telecomunicaciones y el acceso a la sociedad de la información han supuesto para el consumidor una revolución tanto respecto a los nuevos productos y servicios ofertados, como a la forma de contratarlos y publicitarlos.

Paralelamente hemos asistido a una proliferación normativa que en muchas ocasiones resulta compleja y muy técnica.

Con esta publicación se pretende informar sobre los principales derechos básicos del consumidor en el sector de las telecomunicaciones, recogiendo además los procedimientos de reclamación ante una posible vulneración de sus derechos.

TELEFONÍA

DARSE DE ALTA

Todo ciudadano tiene derecho a tener línea **telefónica fija**, la obligación de garantizarlo corresponde hoy por hoy a Telefónica de España, que es el operador designado para prestar el servicio universal. El resto de operadores no se ven afectados por esta obligación, por tanto es a Telefónica a quien puede exigírsele la instalación de una línea fija.

En **telefonía móvil** no existe una obligación de cobertura universal. Antes de contratar con un operador asegúrese de la cobertura que le ofrece.

En **telefonía fija**, el plazo máximo para que el operador designado para la prestación del servicio universal, Telefónica, atienda a una solicitud de alta es de 60 días. En caso de imposibilidad de hacerlo se deberá compensar al usuario eximiéndole del pago de las cuotas mensuales equivalentes al número de meses o fracción de ellos en que se haya superado dicho plazo.

En el supuesto de solicitud de traslado de línea el plazo es igualmente de 60 días, si bien el operador no está obligado a mantener el número de teléfono del abonado.

La normativa no establece un plazo máximo para el resto de operadores, tanto de telefonía fija como móvil, si bien dicho plazo debe figurar obligatoriamente en el contrato así como la indemnización en caso de incumplimiento.

CONTRATO

Si ha contratado con un operador y no tiene el contrato en papel, se puede solicitar en cualquier momento de la vigencia del mismo, a través del teléfono de atención al cliente, sin coste alguno para el abonado. En el momento de solicitarlo, el operador deberá asignarle un número de referencia, para tener constancia de la petición. Además, los operadores tienen que facilitar la información sobre el contenido mínimo de los contratos en su página de Internet.

Si el operador pretende modificar las condiciones del contrato deberá notificárselo al abonado con 1 mes de antelación. En dicha comunicación se informará, además, del derecho del usuario a darse de baja, de forma anticipada y sin penalización alguna si no está de acuerdo con las nuevas condiciones.

DARSE DE BAJA

Todos los usuarios tienen derecho a resolver su contrato con el operador en cualquier momento, notificándolo a la compañía con 15 días de antelación. A partir de entonces, el operador no podrá seguir facturando el servicio aunque no lo haya interrumpido, siempre que no fuera por causa imputable al usuario.

Deberá hacerlo en la forma prevista en el contrato, en el cual debe figurar el teléfono de atención al público, una dirección de correo electrónico y la página web del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente. Si solicita la baja por teléfono, el operador debe facilitarle un número de referencia que permitirá verificar el día de la solicitud de baja para tener constancia de la misma, no obstante podrá exigir que se le remita un documento que permita acreditar que ha solicitado la baja.

La existencia de una cláusula de permanencia no impide ejercer el derecho a darse de baja, con independencia de que la baja pueda conllevar otro tipo de efectos, como la pérdida de ventajas o de ofertas vinculadas a la permanencia.

INTERRUPCIÓN, SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO Y DESCONEXIÓN

Cuando se produzcan **interrupciones** temporales del servicio telefónico, el operador deberá indemnizar al abonado con una cantidad que será igual o mayor a:

- el promedio de los importes facturados de los servicios afectados por la interrupción durante los últimos 3 meses.
- cinco veces la cuota mensual prorrateado por el tiempo de duración de la interrupción.

En caso de que la cuantía resultante sea superior a un euro, el operador estará obligado a indemnizar automáticamente en la factura correspondiente al siguiente periodo.

Los abonados tienen derecho a la **desconexión** de determinados servicios, como el de llamadas internacionales y el de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, llamadas a servicios de tarificación adicional. Tras la petición del abonado, el operador debe ejecutar la desconexión en el plazo de 10 días como máximo.

FACTURAS Y FORMAS DE PAGO

En la **telefonía fija**, si el abonado se retrasa más de un mes en el pago total o parcial del recibo telefónico desde que se le presenta el documento de cargo, la operadora podrá suspender temporalmente el servicio, previo aviso. No obstante, el servicio se mantendrá para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de urgencias.

Cuando el retraso en el pago lo sea por un período superior a tres meses o se haya producido la suspensión temporal en dos ocasiones, por demora en el pago, el operador, previo aviso al abonado, podrá interrumpir definitivamente el servicio y cancelar el contrato.

Para los usuarios de **telefonía móvil** será de aplicación lo que esté contemplado en el contrato para el caso de impago y las posibles garantías que figuren en el mismo.

El medio de pago de las facturas, conforme a la normativa vigente, puede ser elegido por el usuario de entre los comúnmente usados en el tráfico comercial. Dicho derecho debe figurar en el contrato.

CAMBIO, PRESELECCIÓN O PORTABILIDAD DE OPERADOR

Preselección en telefonía fija

El abonado tiene derecho a elegir a un operador diferente del que le provee la línea fija para realizar sus llamadas, sin necesidad de marcar previamente el código que identifica a ese otro operador. Para ello, el abonado debe manifestarlo al operador elegido para que éste lo comunique al anterior y se realice la preasignación.

El operador que provee la línea 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.

Existen diferentes modalidades:

- Preselección para llamadas de larga distancia (provinciales, interprovinciales, internacionales y móviles)
- Preselección global (todas las llamadas, excepto números cortos -de atención pública, urgencias, de contacto con algunas operadoras de telefonía...- y números novecientos).

Se puede contratar la preselección por teléfono; el procedimiento consiste en grabar la conversación, previo aviso al usuario, quedando así un registro verbal con la aceptación de la contratación del producto. No obstante, el procedimiento más seguro es llamar a la operadora deseada y solicitar un contrato escrito, leerlo y firmarlo.

Portabilidad en telefonía móvil

El abonado que desee portar su numeración debe solicitarlo al nuevo operador. Esta misma solicitud -debe hacerse por escrito- incluye la solicitud de baja al antiguo operador y su deseo de conservar el número, por lo que no es necesario solicitarla directamente al antiguo operador. Se encargará de ello el nuevo.

Todos los usuarios del servicio telefónico tienen derecho, previa solicitud, a conservar los números que les hayan sido asignados. Los operadores no se pueden negar a donar la numeración a otro operador a menos que ocurra alguno de los siguientes supuestos:

- Que en la solicitud de portabilidad haya algún dato erróneo o incompleto
- Que exista ya una solicitud previa de portabilidad
- Que el abonado tenga el servicio suspendido o interrumpido por deuda pendiente
- Que la tarjeta SIM haya sido denunciada por robo o pérdida
- Que el abonado tenga tarjeta SIM múltiple o contrato multilínea
- Que la numeración no corresponda al operador donante
- Por imposibilidad técnica

El operador está obligado a hacer la conservación de número en el plazo de 4 días hábiles a contar desde que recibe la solicitud de baja con conservación de número. En 1 mes, todos los derechos deben ser ya del nuevo operador.

ACCESO A INTERNET, ADSL

DARSE DE ALTA

La normativa establece, como parte del servicio universal la obligación de que la conexión a la red fija garantice el acceso a Internet de forma funcional. Si bien no impone la obligación de que todos los usuarios puedan tener acceso a internet mediante banda ancha.

El plazo que debe cumplir el operador en proveer el acceso debe ser el estipulado en el contrato.

CONTRATO

Si no dispone de él puede solicitarlo, bien en la página web del operador o por escrito en el teléfono de atención al cliente.

DARSE DE BAJA

Todos los usuarios tienen derecho a resolver su contrato con el operador en cualquier momento, notificándolo a la compañía con 15 días de antelación. A partir de entonces, el operador no podrá seguir facturando el servicio aunque no lo haya interrumpido, siempre que no fuera por causa imputable al usuario.

Deberá hacerlo en la forma prevista en el contrato, en el cual debe figurar el teléfono de atención al público, una dirección de correo electrónico y

la página web del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente. Si solicita la baja por teléfono, el operador debe facilitarle un número de referencia que permitirá verificar el día de la solicitud de baja para tener constancia de la misma, no obstante, el usuario podrá exigir que se le remita un documento que permita acreditar que ha solicitado la baja.

La existencia de una cláusula de permanencia no impide ejercer el derecho a darse de baja, con independencia de que la baja pueda conllevar otro tipo de efectos, como la pérdida de ventajas o de ofertas vinculadas a la permanencia.

INTERRUPCIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Cuando un abonado sufra interrupciones temporales del servicio, el operador deberá compensarle con la devolución de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que haya durado la interrupción. El operador está obligado a indemnizar automáticamente al abonado, en el periodo de facturación inmediatamente siguiente a aquel en el que se ha producido la incidencia, cuando la compensación sea superior a un euro. Es obligatorio que figuren en el contrato los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación. Es importante señalar que normalmente no habrá derecho a compensación cuando la causa de la desconexión pueda imputarse al abonado (por ejemplo, por mala configuración de la conexión o de los aparatos que permiten el acceso).

En caso de que el problema consista en que la velocidad es demasiado lenta, deberán revisarse las condiciones que figuren en el contrato, ya que normalmente los operadores publicitan una velocidad máxima de acceso, no mínima.

FACTURAS Y FORMA DE PAGO

El impago del servicio de acceso a Internet sólo dará lugar a la suspensión de ese servicio, pero no faculta al operador a suspender el servicio telefónico. Por lo tanto, si se paga la parte de la factura relativa a llamadas telefónicas no podría cortarse el acceso al servicio telefónico.

El medio de pago de las facturas, conforme a la normativa vigente, puede ser elegido por el usuario de entre los comúnmente usados en el tráfico comercial. Dicho derecho debe figurar en el contrato.

CAMBIO DE OPERADOR

Todos los abonados al servicio telefónico tienen el derecho a cambiar de operador cuando deseen. Por lo tanto ningún operador podrá negarse a que un abonado solicite darse de alta con otro proveedor. Para que el antiguo operador tenga constancia de que usted solicita el alta con otro operador puede comunicárselo directamente y solicitar la baja mediante el procedimiento que el operador tenga establecido.

Si el procedimiento se lleva a cabo de manera correcta no deberían producirse problemas, pero la experiencia está demostrando que se producen ciertos casos en los que el cambio de operador no se puede efectuar porque el nuevo operador no puede acceder a la línea: es el “secuestro” de la línea o bucle de abonado.

Si se ha detectado que el antiguo operador tiene la línea secuestrada se puede reclamar. En caso de que, además de no tener acceso al servicio, el operador anterior continúe facturando, puede interponerse una reclamación. En caso de prosperar, la resolución ordenará al operador que cancele la deuda.

CÓMO RECLAMAR

En primera instancia el usuario deberá **dirigirse al departamento o servicio especializado de atención de su operador**, en el plazo de 1 mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. En el caso de una reclamación de facturación, desde la fecha de recepción de la factura.

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.

Si en el plazo de 1 mes el usuario no hubiera recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, podrá **acudir a las siguientes vías**:

- A) **La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI):** C/ Capitán Haya, 41 – 28071 Madrid, Teléfono 901336699 Fax: 913462571.
- B) **Junta Arbitral de Consumo**, vía voluntaria por ambas partes, en los términos establecidos en la normativa reguladora de Arbitraje de

Consumo, o ante los **Juzgados o Tribunales Ordinarios de Justicia**.

SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

Son servicios de información y comunicación soportados en el servicio telefónico y se realizan a través de la marcación de un determinado código telefónico por parte del usuario suponiendo para éste un coste superior al del servicio telefónico público

Los Servicios de tarificación Adicional son los prestados a través de los siguientes **prefijos**:

- El prefijo **803** está destinado a servicios sólo para adultos.
- El prefijo **806** está destinado a los servicios de ocio y entretenimiento.
- El prefijo **807** está destinado a los servicios profesionales.
- El prefijo **907** está destinado a servicios prestados a través de Internet.

INFORMACIÓN MÍNIMA

En los servicios de tarificación adicional, los usuarios deberán ser informados, tanto en la publicidad como en la introducción a los servicios propiamente dichos, del coste máximo por minuto, tanto desde la red fija como móvil; de la edad para la que es recomendado el servicio; así como, de la identidad del responsable de la prestación del servicio en los términos previstos en el Código de Conducta.

Los operadores deberán garantizar que se informe al usuario llamante del precio, tipo de servicio y titular del mismo, mediante una locución de 20 segundos. Durante este periodo únicamente se facturará el servicio soporte.

Los servicios de tarificación adicional, tanto los prestados por voz como por datos, tendrán una duración máxima de 30 minutos, a excepción de los servicios destinados a la infancia y juventud y los destinados a concursos, que tendrán una duración máxima de 8 y 5 minutos, respectivamente. El prestador está obligado a cortar la comunicación transcurrida el tiempo máximo fijado para cada uno de los servicios.

Cualquier forma de publicidad que ofrezca promociones, ofertas, regalos o similares deberá indicar el tiempo de duración de la promoción y las condiciones de participación así como las ventajas para el consumidor.

SOLICITUD DE LA DESCONEXIÓN

Independientemente de que existan servicios que no son de libre de acceso, todos los usuarios tienen derecho a solicitar a su operador la desconexión de los servicios de tarificación adicional. Se recomienda que dicha solicitud se haga de forma fehaciente. (p. ej.: burofax)

Si la desconexión no se produjera transcurridos 10 días, desde que el operador recibe la solicitud, serán por cuenta del operador todos los costes de las posibles llamadas a los servicios de tarificación adicionales realizadas desde dicha fecha.

FACTURACIÓN

El desacuerdo de un abonado con la facturación de estos servicios no podrá dar lugar a la suspensión del servicio telefónico, siempre y cuando el abonado pague el importe del mismo.

El operador del servicio telefónico está obligado a desglosar la factura en conceptos independientes, separando la parte correspondiente al servicio telefónico soporte de los de tarificación adicional, de la parte atribuida a los servicios de información o de comunicación.

Las facturas telefónicas deberán contemplar el detalle del coste de las llamadas por prestador de servicio realizadas a los servicios de tarificación adicional, informando del titular del servicio, prestador, o, en su defecto, del operador de red; si esto no ocurre, el usuario tendrá derecho a no abonar las llamadas sin que le corten el servicio telefónico.

CÓMO RECLAMAR

1.- El procedimiento de reclamación contra el operador de telefónica es el detallado anteriormente.

2.- Las reclamaciones económicas contra el prestador del servicio derivadas de la prestación de servicios de tarificación adicional, o de la indebida o excesiva facturación de los mismos:

- Ante las Juntas Arbitrales de Consumo (de sometimiento voluntario para ambas partes) o,
- Ante los Juzgados o Tribunales Ordinarios de Justicia:
 - a) Jurisdicción penal: denuncia de delitos (ej.: estafa)
 - b) Jurisdicción civil: si no hay indicios de delito.

Recuerde que las asociaciones de consumidores y usuarios gozan del beneficio de la justicia gratuita.

COMERCIO ELECTRÓNICO

Comercio electrónico es toda actividad que tiene por objeto realizar una operación comercial en la que se emplea una herramienta electrónica de modo que tenga o pueda tener alguna influencia en el resultado de la actividad que se está realizando.

El comercio electrónico no es sólo comprar por Internet, ya que podemos referirnos a todo intercambio de datos por medios electrónicos. A través del comercio electrónico podemos realizar nuestras operaciones habituales de banco, consultar registros, contratar unas vacaciones, comprar una mascota o hacer la compra del supermercado.

La ventaja es no tener que desplazarnos y recibir el pedido en casa, y el inconveniente es no poder comprobar directamente la calidad y características del producto.

DERECHOS

La ley reconoce al consumidor, el derecho a la información sobre los siguientes aspectos:

- Identidad del vendedor y domicilio social.
- Características del producto.
- Precio, separando gastos del transporte y condiciones de crédito.
- Forma de pago.
- Plazo de validez de la oferta.

Para el envío del producto es necesario el consentimiento expreso del consumidor, y debe ser remitido en los 30 días siguientes al pedido, si no se indica plazo inferior.

El consumidor dispone de 7 días para devolverlo, sin necesidad de alegación y sin ningún coste más que los estrictos gastos de devolución. En el contrato debe incluirse un documento de revocación para ejercer este derecho con la excepción de objetos que:

- puedan ser copiados (música, software, vídeo, dvd...).
- los destinados a la higiene corporal, - los productos alimenticios.
- los sujetos a fluctuaciones de un mercado no controlado por el proveedor.
- aquellos en que interviene un notario.

MEDIOS DE PAGO

Estos sistemas de pago no son distintos de los habituales. Básicamente se reducen a:

- Pago contrareembolso al recibir el producto.
- Domiciliación en cuenta.
- Transferencia bancaria (tradicional a través de la banca electrónica).
- Talón bancario.
- Tarjetas de crédito, débito o de compra.

Cuando la compra ha sido pagada con tarjeta se puede exigir la anulación del pago, debiendo realizar la devolución a la mayor brevedad. Es conveniente imprimir siempre en papel, o guardar en un archivo la solicitud de pedido y toda la documentación (pagos de banco, albarán de entrega, condiciones generales de contratación, datos del comprador, publicidad, garantía...).

SEGURIDAD

Antes de realizar la compra por Internet se debe comprobar la seguridad del sitio al que se accede. Es importante utilizar en las transacciones únicamente servidores seguros. El propio navegador detecta si el servidor es seguro y nos lo indica. En caso de dudas, debe tomar otra serie de precauciones e incluso olvidar la contratación por Internet.

PUBLICIDAD

Debe ser veraz, para que sea lícita. En Internet se recibe por dos vías: correo electrónico y páginas web. En las páginas web son frecuentes los *banners*, que son similares a los tradicionales faldones publicitarios de la prensa tradicional, para evitarlos se puede recurrir al *proxy* o personalizar el navegador para evitar aceptar las *cookies* (crea un perfil en función de los intereses del usuario).

El correo electrónico es un medio idóneo para la distribución de publicidad, pero debe tenerse en cuenta la privacidad del usuario cuando no desea recibir mensajes publicitarios (*spam*). Si no deseamos recibir mensajes publicitarios debemos ser prudentes en la difusión de nuestro correo, además pasar los mensajes sospechosos por un "antivirus" antes de leerlos o eliminarlos sin abrirlos.

CÓMO RECLAMAR

El comercio electrónico debe ofrecer al consumidor los mismos derechos y garantías en sus compras y contrataciones que el convencional. El vendedor debe suministrar una garantía por escrito y si no se cumplen sus derechos puede reclamar, a través de las Asociaciones de Consumidores o de forma administrativa ante las autoridades de consumo.

TELEVISIÓN DIGITAL

Es la difusión de las señales de TV que utiliza la más moderna tecnología digital para transmitir la imagen, el sonido, y otros servicios interactivos o de acceso a la Sociedad de la Información. Esta transmisión se puede efectuar por cable, por ADSL, por satélite o por ondas terrestres. La TV Digital revoluciona el concepto que hasta ahora se tiene de la televisión, con una gran calidad de imagen y sonido, mayor poder de participación e interactividad.

La capacidad de la TDT para prestar servicios interactivos puede facilitar el acceso a este tipo de servicios por parte de millones de ciudadanos que no poseen un ordenador personal y que poseen, sin embargo un televisor. Con la TDT, el telespectador podrá convertir este televisor en un terminal multimedia y recibir servicios como guías electrónicas de programación, vídeo bajo demanda, teletexto avanzado, información personalizada, correo electrónico, banco en casa, tienda en casa, etc.

La TDT, a diferencia de la televisión digital por cable o por satélite, permite la recepción portátil y móvil. La recepción portátil implica que la señal puede ser recibida directamente por un aparato de televisión con una simple antena telescópica, siempre que esté situado dentro de la zona de cobertura de servicio. La recepción móvil supone que la televisión no sólo puede ser recibida en cualquier lugar, sino incluso en movimiento.

PLAZOS

La normativa establece la obligación de alcanzar una cobertura del 90% de la población española antes del 31 de diciembre de 2008.

La fecha prevista para el "apagado analógico" es el 3 de abril de 2010, las obligaciones de cobertura tienen que alcanzar entre el 98% y 96% de la población según se trate del ente público de RTVE y las entidades públicas de ámbito autonómico, o de las sociedades concesionarias del servicio público de ámbito estatal, respectivamente.

LEGISLACIÓN

- LEY 32/2003, de 03 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.
- REAL DECRETO 779/2006, de 23 de junio, por el que se modifican el Real Decreto 1287/1999, de 23 de julio, por el que se aprueba el Plan Técnico Nacional de la radiodifusión sonora digital terrenal, y el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones.
- REAL DECRETO 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre los mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración.
- 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.
- ORDEN PRE/361/2002, de 14 de febrero, sobre los derechos a los usuarios y los servicios de tarificación adicional.
- ORDEN PRE/2410/2004, de 20 de julio, que modifican la ORDEN PRE/361/2002, sobre derechos de los usuarios y los servicios de tarificación adicional.
- RESOLUCIÓN de 15 de septiembre de 2004, sobre el Código de Conducta para la prestación de los Servicios de Tarificación Adicional.
- CIRCULAR 1/2004 de 27 de mayo, sobre el consentimiento verbal con verificación por tercero en las tramitaciones de preselección de operados.
- LEY 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico.
- LEY 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- LEY 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

EDICIÓN INFORMATIVA REALIZADA CON LA COLABORACIÓN DE:

- Asociación de Amas de Casa y Consumo ATLANTIDA
- Consumidores de Canarias. CONCA
- Unión de Consumidores de España. UCE – LAS PALMAS

Nota: Este folleto cumple con un fin meramente divulgativa al amparo de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.