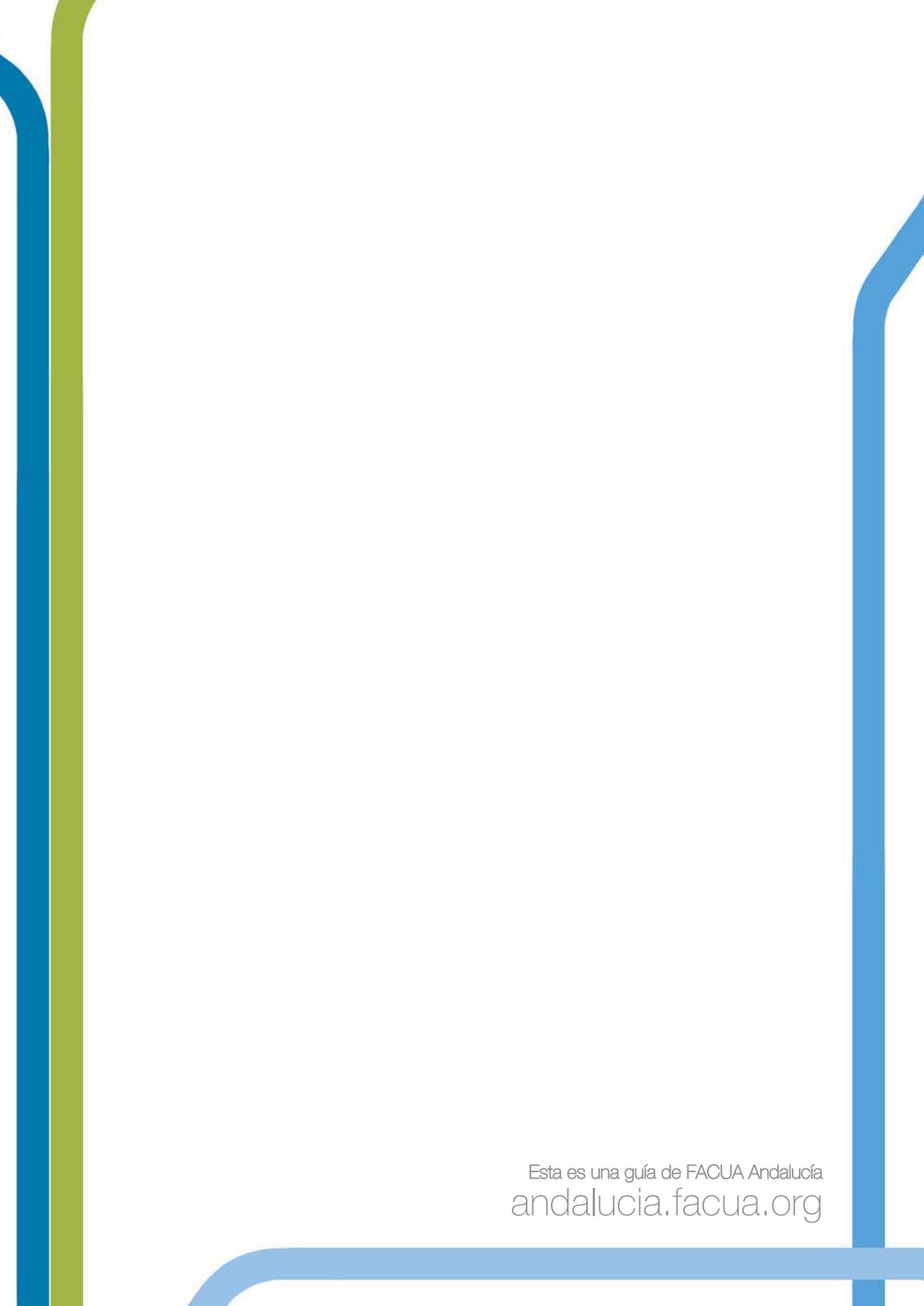




**facua**  
Andalucía  
Consumidores en Acción

# EL USUARIO ANTE LAS TELECOMUNICACIONES



Esta es una guía de FACUA Andalucía  
[andalucia.facua.org](http://andalucia.facua.org)

# EL USUARIO ANTE LAS TELECOMUNICACIONES

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones se encuentran regulados en diferentes normativas, las cuales han ido evolucionando a lo largo del tiempo. A día de hoy, la mayoría de los mismos se encuentran regulados en el Real decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas, aunque también existen otras normas tales como la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas o la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre los usuarios finales, los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente.

Entre dichos derechos, se encuentra por ejemplo el de que la empresa designada como prestadora del catalogado como servicio universal (en la actualidad Movistar-Telefónica), facilite el acceso al servicio telefónico en un plazo máximo de sesenta días en condiciones de igualdad y no discriminación a todo aquel que solicite el acceso a dicho servicio, salvo algunas excepciones previstas en la normativa.

Asimismo, también se encuentran regulados, entre otros, el derecho de los usuarios a tener un contrato por escrito con el prestador del servicio, el derecho a recibirlo en las condiciones de calidad fijadas por la Administración y las recogidas en el contrato de prestación y el derecho a figurar en la guía telefónica y a ser suprimido de la misma cuando así lo solicite (este derecho sólo tiene validez en telefonía fija) y a la protección de sus datos personales.

Además, los consumidores tienen derecho a resolver su contrato de servicio telefónico, comunicándolo de forma fehaciente con dos días de antelación a la fecha en que quiera que sea efectivo, por lo cual la empresa no podrá facturar ninguna cantidad con posterioridad a dicho periodo de tiempo. También está regulada la obligación de que los operadores del servicio presenten a los consumidores facturas debidamente detalladas y desglosadas, así como la posibilidad de facturación independiente para los

Servicios de Tarificación Adicional, el derecho a ser indemnizado por la interrupción temporal del servicio, salvo cuando sea causa de fuerza mayor (en este acceso el operador se limitará a compensar al usuario con la devolución proporcional de la cuota de abono) o incumplimiento del abonado, o a la no suspensión del servicio si ha presentado una reclamación por disconformidad con la facturación y ésta no ha sido abonada, siempre que deposite la cantidad facturada, y el derecho a solicitar gratuitamente la suspensión temporal del servicio: no menos de un mes ni más de tres meses, y como máximo noventa días al año (estos dos últimos derechos sólo son aplicables en telefonía fija).

Por último, y como aspecto que se desarrollará más adelante con más detenimiento, también está regulado el derecho a solicitar la desconexión de determinados servicios: tarificación adicional y llamadas internacionales. En este caso, el operador debe proceder a la desconexión en el plazo de diez días desde la recepción de la solicitud.

## OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

A la vez que los consumidores tienen reconocidos una serie de derechos en la utilización del servicio de telecomunicaciones, igualmente se establecen una serie de obligaciones para los mismos, que básicamente están relacionados con la correcta y adecuada utilización de los servicios. Así, por ejemplo, los usuarios deberán utilizar aparatos debidamente homologados y deberán abonar las facturas en el plazo establecido, así como cumplir con el resto de las obligaciones pactadas en el contrato.

Asimismo, si se trata de un servicio de telefonía fija, estarán obligados a constituir depósitos de garantía si la empresa se lo solicita (dichos depósitos están sujetos a la cuantía máxima de tres recibos o bien el último recibo multiplicado por tres) en caso de impago de uno o varios recibos o retraso reiterado en el pago de varios recibos. Por último, los consumidores estarán obligados a suministrar a la compañía la información legalmente prevista que establezca la normativa en cada caso.

## DERECHOS DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

Como consecuencia de lo anterior, los operadores que prestan servicios de telecomunicaciones también tienen establecidos por la normativa una



serie de derechos que consisten básicamente en cobrar por los servicios prestados a los usuarios. Sobre este aspecto, hay que poner de manifiesto que el servicio de telecomunicaciones es un mercado liberalizado y, con carácter general, los precios pueden ser fijados libremente por los operadores.

Sin embargo, todavía subsisten dos tarifas que aún están reguladas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones como precios máximos, aplicados a la empresa Movistar-Telefónica como prestadora del denominado Servicio Universal: cuota de alta y cuota de abono. El resto de operadores tendrían la libertad de fijar estos precios en el marco de la libre competencia, que debe ser real y efectiva y que no puede desembocar en un pacto de precios en detrimento de los derechos de los consumidores.

Pero las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones cuentan también con otra serie de derechos, como el de resolver el contrato de prestación de servicios por incumplimiento del usuario de las condiciones pactadas. Asimismo, en el caso de telefonía fija (en la telefonía móvil habrá que estar a lo establecido en los contratos) pueden proceder a la suspensión temporal del servicio por demora en el pago de la facturación superior al mes desde la puesta al cobro de la factura. Dicha suspensión temporal tiene que venir precedida obligatoriamente por una notificación previa al usuario. Sin embargo, y a diferencia de la regulación anterior, ya no se establece específicamente un plazo de tiempo previo mínimo para que se lleve a cabo dicho preaviso.

Además, hay que recordar que la suspensión temporal no exime del pago de las cuotas mínimas y que además sólo se suspenden las llamadas salientes, no las entrantes ni las de urgencia. Por otra parte, también hay que poner de manifiesto que, en la telefonía fija, el impago de los servicios de acceso a Internet o de tarifas superiores sólo dará lugar a la suspensión de dichos servicios.

Por último, la empresa puede proceder a la suspensión definitiva del servicio por retraso en el pago por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal en dos ocasiones. Pero al igual que en la suspensión temporal, en telefonía fija, el impago de los servicios de acceso a Internet o de tarifas superiores sólo dará lugar a la suspensión de dichos servicios.

## OBLIGACIONES DEL PRESTADOR DEL SERVICIO

En cuanto a las obligaciones que tienen los prestadores del servicio, decir que se trata de un aspecto muy importante por el cual dichas obligaciones se traducen simultáneamente en derechos para los usuarios. Y entre las mismas, una de las más importantes es la de incluir en los contratos una serie de elementos que son fundamentales y que son los siguientes:

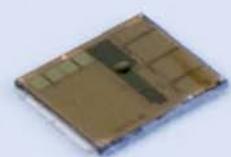
- Nombre/Razón Social, domicilio y teléfono del prestador del servicio.
- Características de la red y del servicio ofertado.
- Precio de los servicios.
- Periodo contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación.
- Niveles mínimos de calidad, mecanismos de indemnización y/o reembolsos ofrecidos por incumplimientos del operador.
- Mecanismos de resolución de conflictos.
- Tipos de servicios de mantenimiento ofrecidos.
- Página de Internet en que figura la información sobre las condiciones jurídicas y económicas de los contratos.

En las tarjetas de prepago deberán figurar, además, los procedimientos para conocer el saldo, y el detalle de consumo, así como la recarga. Sin embargo, no se puede dejar pasar por alto que una buena parte de las contrataciones que se producen en los últimos años en materia de telecomunicaciones se efectúan de manera telefónica o telemática.

En estos casos, se tendrá que informar a los usuarios, como mínimo, de los siguientes aspectos:

- Plazo para la conexión inicial que figura en el contrato tipo y la prevista para ese caso concreto, que para el operador designado para la prestación del Servicio Universal no podrá superar el plazo máximo de sesenta días naturales, a partir de la recepción de la solicitud.
- La posible existencia de compromiso de permanencia e indemnización aplicable en caso de incumplimiento.
- Derecho a poner fin al contrato a través de la misma forma en que se celebra el contrato, así como, en caso de existir, otras posibles formas de darse de baja.

No obstante, la información que el operador tiene que suministrar a los usuarios no se limita a lo mencionado en el contrato, sino que la



legislación obliga a este tipo de empresas a continuar informando a los consumidores de ciertos aspectos a lo largo de toda la relación contractual.

Así por ejemplo, en todas las facturas que las empresas están obligadas a emitir, tendrá que venir incorporado de forma detallada, como mínimo, el número telefónico y el precio de la llamada, el nombre de la página de Internet del operador, el número de teléfono y precio de la llamada de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Por otra parte, y en caso de que el operador se encuentre adherido al Sistema Arbitral de Consumo, tendrá que reflejar el nombre de la página *web* del Instituto Nacional del Consumo, desde donde se puede acceder a las direcciones de las distintas Juntas Arbitrales de Consumo.

Además, cada seis meses, las facturas deberán incorporar información sobre ciertos derechos relacionados con la forma de darse de baja, las indemnizaciones por incumplimientos de compromisos de calidad y el derecho de los usuarios a solicitar y disponer de un contrato en el que figuren las condiciones aplicables al mismo.

Con independencia de todo lo anterior, el servicio de telecomunicaciones tiene que ser prestado bajo los principios de no discriminación, en condiciones de igualdad y transparencia y el servicio se deberá ofrecer en condiciones de calidad, debiendo garantizar en todo momento la existencia de una oferta de servicios de forma regular y continua, sin interrupciones, salvo las siguientes causas eximentes: avería por catástrofes naturales, situaciones de urgencia extrema, no cumplimiento por los usuarios/as de sus obligaciones contractuales (fraude o demora de pago), etc.

## MODIFICACIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Una vez analizados los elementos que tienen que venir incluidos en los contratos, el usuario está también protegido ante las posibles modificaciones que los operadores quieran hacer de ésta. Así, por ejemplo, cualquier modificación de las condiciones contractuales a las que arriba hemos hecho referencia, tendrán que ser comunicadas al abonado con una antelación mínima de un mes. Dentro de dicho plazo, el usuario tiene derecho a resolver el contrato sin penalización en caso de no estar de acuerdo con dicha modificación. Además, la normativa establece

claramente que el operador está obligado a informar a los usuarios de dicho derecho a darse de baja sin penalización alguna en su propuesta de modificación.

Por otra parte, y más allá de la modificación de las condiciones contractuales, la normativa también prevé los supuestos en los que se produce la extinción de los contratos. Entre dichos casos se encuentra el retraso en el pago por parte del usuario por tiempo superior a tres meses o dos suspensiones temporales por dicha causa, el incumplimiento de las condiciones contratadas, la negativa por parte del usuario de llevar a cabo la constitución del Depósito de Garantía exigido y requerido al usuario (siempre que la exigencia de éste, esté permitida por la normativa) y la voluntad del usuario, comunicada fehacientemente a la empresa con dos días de antelación, como arriba se ha señalado.

## CONTENIDO DE LAS FACTURAS

Las facturas emitidas por el operador que lo preste como obligación de Servicio Universal son gratuitas para el nivel básico. En los demás casos, la normativa no prevé que tengan que ser gratuitas de forma obligatoria, pero, de no serlas, deberán especificar su precio dentro de las condiciones de prestación del servicio. El nivel básico comprende:

- El periodo de facturación.
- La cuota mensual fija.
- Otros cargos o cuotas mensuales fijos.
- Detalles de todas las comunicaciones salvo las siguientes:
  - Metropolitanas.
  - Llamada de tarifa en horario normal inferior a 3 céntimos/minuto.
  - Resto de llamadas, de tarifa en horario normal, inferior a 20 céntimos/comunicación.
- Importe total facturado.
- Total IVA.
- Importe total de la factura.

Con independencia de ello, arriba ya se ha explicado que los operadores están obligados a incorporar adicionalmente en las facturas una serie de información de forma obligatoria, ya sea en cada factura, o ya sea de forma semestral.

## INDEMNIZACIONES POR INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

Uno de los casos que está previsto específicamente por la normativa es el de las interrupciones del servicio telefónico.

Para estos casos, las empresas están obligadas a indemnizar a los usuarios con la mayor de las dos siguientes cantidades:

- Media de tres facturaciones anteriores prorrateada por el tiempo de duración de interrupción.
- Cinco veces cuota mensual de abono prorrateada por el tiempo de duración de interrupción.

Las indemnizaciones resultantes tienen que ser automáticas, sin necesidad de que se produzca reclamación previa por parte del abonado, siempre que dicha cantidad sea superior a un euro. No obstante y con independencia de ello, el operador también tendrá que abonar a los consumidores el importe correspondiente a los daños y perjuicios que se produzcan en cada caso.

## CALIDAD DEL SERVICIO

Una de las principales preocupaciones en la actualidad para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones está relacionada con la calidad de los servicios. Tras la liberalización del sector acontecida años atrás, los operadores de telecomunicaciones se introdujeron en campañas agresivas de la captación de clientes, que desembocó en un más que evidente deterioro de la calidad del servicio. Este hecho, unido a la existencia de diferentes empresas en el mercado, hace que la calidad deba ser un aspecto cada vez más importante y tenido en cuenta en la elección por parte de los consumidores de la empresa con la que deseen contratar el servicio de telecomunicaciones.

Por este motivo, los operadores están obligados a publicar los niveles de calidad del servicio conforme a unos parámetros que están estipulados legalmente. Dichos parámetros se dividen en generales (de aplicación a todos los servicios), y en específicos (de aplicación a servicios o conjunto de servicios definidos). Asimismo, los operadores tienen que implantar y documentar un sistema de medida de nivel de calidad del servicio conseguido, debiendo además contratar con

una entidad solvente e independiente la realización de una auditoria anual para comprobar la fiabilidad y precisión de las mediciones publicadas o reportadas a lo largo del año.

Pero quizás el aspecto más importante relacionado con la calidad de los servicios es la obligación que tienen los operadores de incorporar en los contratos que incluyan la conexión o el acceso a la red telefónica pública el método de cálculo de la indemnización asociada al incumplimiento de los compromisos de calidad, la cual, para el caso del servicio telefónico disponible al público, se acumulará a la que se ha analizado por interrupción temporal del servicio.

## COMPROMISOS DE PERMANENCIA

En principio, la normativa permite que las empresas puedan incluir un compromiso de permanencia en sus contratos. Ahora bien, dichos compromisos de permanencia tienen que cumplir una serie de requisitos y condiciones para que puedan ser considerados ajustados a derechos.

- En primer lugar, dicho compromiso debe venir siempre asociado a algún motivo que justifique la existencia del mismo, ya que de lo contrario podría suponer un enriquecimiento injusto por parte de la empresa. Es decir, para que pueda establecerse un compromiso de permanencia, es necesario que las empresas ofrezcan a los consumidores algún tipo de contraprestación a cambio, que justifique dicho compromiso. Además, la cuantía de la penalización debe ajustarse al gasto real que haya tenido para la empresa dicha contraprestación.
- En segundo lugar, el consumidor tendrá siempre que ser informado de la duración del compromiso de permanencia y las consecuencias de su incumplimiento, incluido en los casos de contratación telefónica, como antes se ha expuesto.
- Por último, conviene recordar que, en cualquier caso, el contrato siempre será rescindible, aunque fuera aplicable una penalización por ello, es decir, que no existe obligación de permanecer con la empresa a cualquier precio. En el caso de que un usuario solicite la baja del servicio de forma voluntaria antes de expirar el compromiso de permanencia, la penalización tendrá que verse reducida en la parte proporcional del tiempo en que se haya permanecido como cliente de la empresa, toda vez que durante dicho tiempo la empresa ya pudo recuperar parte de la



inversión supuestamente realizada.

Sin embargo, hay que distinguir entre lo que es una baja solicitada voluntariamente por parte de un usuario, de la petición de resolución del contrato por un incumplimiento de la empresa (por ejemplo, por un deficiente funcionamiento del servicio). En este último caso, si el incumplimiento es lo suficientemente grave para que justifique la resolución, no procedería la aplicación de la penalización, toda vez que es la empresa la que incumple sus obligaciones y la que hace imposible la efectividad del contrato, por lo que es ella la que tiene que asumir las consecuencias derivadas de dicho incumplimiento.

## PUBLICIDAD EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES

Como antes se ha expuesto, con el objetivo de captar usuarios, las empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones se han embarcado en los últimos años en una serie de campañas, en muchos casos consideradas como engañosas, atendiendo a que causan o pueden causar confusión entre los consumidores a los que van dirigidas.

Entre las técnicas más frecuentes se encuentra la de omitir o relegar a una diminuta tipografía elementos de la publicidad que son esenciales, ya que forman parte de las condiciones tarifarias. De hecho, en muchos casos, de haber conocido el consumidor todas las características, no habría llegado a contratar el producto.

Por todo ello, desde FACUA se recomienda desconfiar de todas aquellas campañas que presenten condiciones o precios excesivamente bajos. En estos casos, es necesario extremar la precaución y exigir al operador la máxima información acerca de las condiciones completas de las tarifas, incluso por escrito si es necesario.

Por otra parte, también se está dando cada vez con más frecuencia el supuesto en que las empresas ofertan una serie de condiciones promocionales que posteriormente no son respetadas. El problema se agrava si se tiene en cuenta que en muchos casos el consumidor ya habría firmado un compromiso de permanencia con la empresa.

Por este motivo, es fundamental conservar toda la documentación relativa a la publicidad. Si la oferta se realiza de forma telefónica, se

debe exigir, antes de contratar, que la empresa envíe por escrito o bien que se informe acerca del enlace de la página *web* en que se encuentre publicada la misma. De esta forma, si posteriormente las facturas no se corresponden con la promoción anunciada, siempre se podrá reclamar en base a la publicidad.

Un aspecto fundamental de la publicidad emitida por parte de los operadores es que ésta tiene fuerza contractual, es decir, que tiene que ser cumplida de forma obligatoria por las empresas incluso aunque dichas condiciones no hayan sido posteriormente incorporadas al contrato.

Por último, terminar recordando que, si efectivamente se hubiera producido un incumplimiento manifiesto por parte de la empresa de las condiciones contratadas, los operadores no pueden penalizar a los usuarios que deciden darse de baja por este motivo, ya que no sería un supuesto de baja voluntaria por parte del consumidor, sino de una resolución del contrato basada en el incumplimiento de la empresa de las condiciones promocionales. Y ello sin olvidar las acciones que se puedan llevar a cabo en base al posible supuesto de publicidad engañosa en que haya podido incurrir.

## SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

Uno de los principales negocios en el sector de las telecomunicaciones es el de los servicios de tarificación adicional, donde a las ya históricas líneas cuyos actuales prefijos son 803, 806 y 807, se han sumado en los últimos años los 905 y los mensajes SMS cortos y mensajes multimedia (mensajes Premium).

En los servicios de tarificación adicional conviene tener presente que intervienen dos empresas. Por un lado, la empresa prestadora del servicio disponible al público, es decir, la empresa con la cual los consumidores tienen contratado el servicio de telecomunicaciones. Y por otro lado, la empresa prestadora del servicio de tarificación adicional, la cual cobra una cantidad independiente por la supuesta prestación de un servicio adicional.

Por ello, el operador que emite las facturas está obligado en todo momento a presentar a los usuarios las facturas de forma desglosada, diferenciando el importe que corresponde al operador de telefonía y el que corresponde al prestador del servicio de tarificación adicional.



En caso de disconformidad con la facturación recibida, el operador no podrá suspender el servicio si el usuario procede al pago de la cantidad correspondiente a la factura, una vez descontado el importe correspondiente al coste del servicio de tarificación adicional. Es decir, junto al resto de llamadas que no son de tarificación adicional, tendría que abonarse la parte correspondiente al operador de telefonía (servicio disponible al público). Por lo tanto, una vez pagado dicho importe, si la empresa decide suspender el servicio (en cualquier caso, tendría que venir precedido de aviso previo), los consumidores podrán reclamar todos los daños y perjuicios que la empresa les pueda causar por este motivo.

Además, como norma general en los servicios de tarificación adicional, conviene tener presente que los usuarios tienen derecho en todo momento a solicitar desconexión de dichos servicios, ya sea en el propio contrato, o en un momento posterior.

## LAS LÍNEAS 800

Las líneas 800 son prestadas a través de códigos que se clasifican actualmente en función de los contenidos básicos proporcionados por los proveedores de información. Así, existen los siguientes prefijos:

- 803: servicios exclusivos para adultos.
- 806: servicios de ocio y entretenimiento.
- 807: servicios profesionales.

En relación a dichos servicios existe publicado un código de conducta que se encarga de regular aspectos de especial importancia para la protección de los derechos de los consumidores. Entre ellos destacan los siguientes:

- Deber del prestador de servicios de informar al usuario el precio máximo por minuto de la llamada, tanto desde la red fija, como desde la red móvil. Dicha información deberá presentarse exhibiendo el precio por minuto, impuestos incluidos, de manera que no requiera mayor indagación por parte de los usuarios.
- Asimismo, inmediatamente después de producirse el descolgado de la llamada, también se deberá informar al usuario de la identidad del titular del número telefónico llamado, del precio máximo por minuto (fijo y móvil), de la información genérica sobre el servicio que se ofrece y de si

éste se dirige a mayores de 18 años.

- Obligación de que, en todas las promociones, ofertas, descuentos, regalos o similares, se indique el tiempo de duración de la promoción, las condiciones de participación o acceso, así como las ventajas para el consumidor.
- Obligación de que las bases de los concursos o sorteos, así como la resolución de los mismos, deberán estar depositadas ante un notario u organismo público competente.
- Prohibición de que los servicios prestados tengan una duración superior a los treinta minutos.
- Prohibición de que los servicios destinados a solicitar u ofrecer empleo o trabajo, directa o indirectamente, ya sea remunerado o sin remunerar, se puedan ofrecer a través de números de tarificación adicional.

Asimismo, se establece la creación de una Comisión de Supervisión de los Servicios Telefónicos de Tarificación Adicional que es la que se encarga de velar por el cumplimiento de dicho código de conducta.

## LOS NÚMEROS 905

La Resolución de 4 de diciembre de 2008 de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones para la Sociedad de la Información atribuyó a los números 905 la categoría de servicios de tarificación adicional.

Los números con prefijo 905 son líneas utilizadas especialmente para la celebración de concursos televisivos, a los que el usuario puede llamar, bien para votar al participante en un determinado programa, bien para intentar concursar en un juego de pregunta/respuesta.

Al igual que los números 800, tienen una serie de rangos de numeración, lo que quiere decir que el número que sigue al 905 determina cuál es la modalidad del servicio, así como el precio del mismo, diferenciándose principalmente entre las modalidades de voz (*“entretenimiento y usos profesionales”*) por un lado y *“televoto”* por otro.

- Para las modalidades de servicios de voz (*“entretenimiento y usos profesionales”*), el operador de servicio de tarificación adicional deberá garantizar que se informa al usuario, al inicio de la comunicación, mediante una locución, del precio de la llamada del servicio a recibir.
- Para la modalidad de *“televoto”*, el operador del servicio de tarificación



adicional garantizará que se proporcione al usuario una locución informativa con el nombre o denominación social del prestador del servicio de “televoto”, la confirmación de que el voto ha sido contabilizado y el precio del servicio recibido.

Asimismo, les resulta de aplicación lo relativo al código de conducta anteriormente analizado, en aquellos aspectos con los que estén relacionados.

## MENSAJES DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

Al igual que ocurre con las llamadas, también existen mensajes de tarificación adicional, los cuales son definidos por la legislación como aquellos servicios de telecomunicaciones que supongan el pago por los consumidores, de forma inmediata o diferida, de una retribución añadida al precio de envío de mensajes sobre el que se soportan, en concepto de remuneración por la prestación de algún servicio de información, entretenimiento u otros.

Por lo tanto, dichos mensajes quedan incluidos en la definición de servicios de tarificación adicional, siéndoles aplicables el derecho de desconexión o el pago fraccionado al que arriba se ha hecho referencia.

Asimismo, cabe destacar que este tipo de servicio tiene su propio código de conducta, que se encarga de regular aspectos relacionados con la información relativa al precio de los servicios, el contenido de la publicidad, el Servicio de Atención al Cliente o los criterios específicos para la prestación de servicios de mensajes de tarificación adicional, especialmente si van dirigidos a la infancia y a la juventud.

Dentro de este tipo de mensajes cabe prestar especial atención tanto a las descargas de melodías, como a los denominados servicios de suscripción, que son aquellos que implican el envío de determinados mensajes por el operador titular del número al abonado, bien de forma periódica, bien cuando se produzcan determinados sucesos.

## DESCARGAS DE MELODÍAS Y SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN

Para descargarse una melodía (tanto un politono como un sonitono o realtono), hay que enviar algún SMS. Sin embargo, posteriormente también tendrá que efectuarse una conexión a Internet desde el móvil

para poder acceder al enlace y poder recibir el archivo, lo que supone un gasto adicional.

En lo que se refiere a los denominados servicios de suscripción, hay que tener en cuenta que a través de este servicio se reciben entre 43 y 65 SMS al mes (pueden ser más), ofreciendo contenidos. Cada mensaje recibido supone un coste, por lo que la factura mensual por ellos puede oscilar entre los 15 y los 25 euros. A ello hay que sumar, al igual que en los casos anteriores, el importe de cada una de las conexiones a Internet que se realicen para descargar los archivos.

Además, es necesario tener en cuenta que el cobro de dichos mensajes se produce por el mero hecho de recibirlos, sin necesidad de llegar a descargárselos, por lo que es muy necesario considerar este aspecto.

Por todo ello, se debe desconfiar en caso de que la empresa no aclare el número máximo de mensajes que puede llegar a enviar en cómputo mensual, semanal o diario.

## RECLAMACIONES

En el caso de que un usuario haya tenido un problema con una empresa prestadora del servicio de telecomunicaciones se puede acudir a una asociación de consumidores como FACUA, las cuales cuentan con personal especializado en esta materia, que conocen cuál es, en cada caso, la normativa aplicable para hacer frente a los abusos que comenten las empresas. El trámite a seguir generalmente es el siguiente:

### **Reclamaciones dirigidas directamente a las empresas**

El primer paso que tienen que dar los consumidores cuando se presente alguna incidencia en el servicio es interponer una reclamación ante la empresa. Para ello, la legislación señala que dicha comunicación debe hacerse en el plazo de un mes desde que se tenga conocimiento de la incidencia.

Dicha reclamación podrá ser realizada, bien telefónicamente (en cuyo caso el operador está obligado a comunicar al abonado el número de referencia y también está obligado a informar al mismo del derecho a solicitar un documento que acredite su presentación) o bien por escrito dirigido a la dirección que obligatoriamente debe figurar en el contrato y que debe realizarse a través de un medio fehaciente.

Las empresas disponen de un mes para contestar a la reclamación. En el caso de que no haya respuesta por parte de la empresa en dicho plazo o que la contestación no sea favorable para el interesado, cabe la posibilidad de dirigirse, o bien a las Juntas Arbitrales de Consumo, o bien a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

### **Reclamaciones dirigidas a las Juntas Arbitrales de Consumo**

Las Juntas Arbitrales de Consumo son un medio de solución extrajudicial de conflictos, que tiene carácter voluntario para las empresas. No obstante existe la posibilidad de que las empresas se adhieran a alguna o a varias Juntas Arbitrales, en cuyo caso deberán aceptar las solicitudes que le presenten los usuarios, siempre que éstas se encuentren dentro del ámbito de la oferta de adhesión que ellos mismos publiquen, ya que cada empresa determinará los términos de la misma.

Las características más importantes del arbitraje son la gratuidad del procedimiento y que sus resoluciones (laudos) tienen carácter vinculante y ejecutivo. Es decir, tienen la misma fuerza que una sentencia judicial.

### **Reclamación a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**

En el caso en que el usuario no opte por el sistema arbitral o el operador no acepte el arbitraje solicitado, también existe la posibilidad de interponer una reclamación ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Para ello existe un plazo, bien desde la respuesta del operador (tres meses), desde la finalización del plazo para responder (un mes), o bien desde la no aceptación del arbitraje (en este último caso siempre que el arbitraje se hubiera solicitado dentro del plazo de tres meses desde la respuesta del operador o desde la finalización del plazo para responder).

El plazo para resolver y notificar la resolución por parte de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información es de seis meses.

Por último, añadir que, salvo el caso que se encuentre abierto el procedimiento arbitral, los usuarios siempre disponen de la posibilidad de acudir a los Tribunales de Justicia, a través del procedimiento que en cada caso proceda, en función del objeto y de la cuantía de la reclamación.

Musica



Artistas



Álbumes

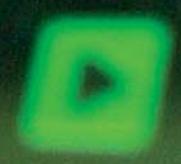


Canciones



Listas de rep

h/Encore  
inkin Park





**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:** Doce de Octubre, 16. 14001 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:** Pedro Poveda, 1, bajo. 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](mailto:facua@facua.org)

[andalucia.facua.org](http://andalucia.facua.org)

Publicación subvencionada por

