

Telefonía móvil

Información y protección
al consumidor



CONSUMIDORES EN ACCIÓN

Telefonía móvil

La telefonía móvil digital comenzó en España a principios de la década de los 90. En esa época se suceden diversos acontecimientos en materia de telecomunicaciones como la privatización del único operador de telefonía fija del momento, quien crea una filial en móvil, la autorización del segundo y tercer operador móvil digital, la creación de la CMT (Comisión del Mercado de Telecomunicaciones), y diversas normas que configuran el actual panorama de la telefonía móvil en el país. Pero hasta 1996 no comenzaría la popularización del servicio que en pocos años pasa de transmitir únicamente voz y mensajes de texto a permitir el envío de imágenes tanto grabadas como en tiempo real, el acceso a internet y correo electrónico y un sin fin de servicios para particulares y profesionales.

Todos estos acontecimientos y los cambios en los hábitos de la sociedad española contribuyen a que la telefonía móvil se configure como un servicio de uso prácticamente diario y cotidiano para más de 42 Millones de personas en España.

Los teléfonos móviles han tomado posiciones, y pocos son los que se resisten a su uso. Por ello, esta guía pretende informar a los consumidores de los derechos y las obligaciones que la contratación de dicho servicio supone para los usuarios.

Contratación y servicio

Cuando un usuario solicita la contratación de un servicio de telefonía móvil, independientemente de la forma de pago que elija (contrato o prepago), el operador deberá poner a disposición del usuario un contrato en el que se recojan todas las condiciones de la prestación.

La contratación, siguiendo los aspectos generales de la legislación, podrá realizarse por diversos medios: por escrito, verbalmente (por teléfono) y electrónicamente (a través de internet). Independientemente de la vía empleada, el usuario tiene derecho a solicitar y recibir, de forma gratuita, una copia del contrato.

Contenido mínimo del contrato

En el contrato deben figurar reflejados como mínimo los siguientes datos:

- **Nombre o razón social** del operador.
- **Domicilio de su sede** o establecimiento principal.
- **Teléfono de atención al cliente**

y dirección postal o electrónica.

- **Página web y dirección electrónica**, si la tuviera.
- **Características del servicio** ofrecido, con indicación del plazo de conexión inicial, precio de cuota de abono, así como de las restantes.
- **Comunicación del derecho y de la forma de desconexión** de, al menos, las llamadas internacionales y de los servicios de tarifas superiores, especialmente de tarificación adicional.
- **Niveles individuales de calidad**, supuestos de incumplimiento y métodos de cálculo de la indemnización.
- **Precios** y condiciones económicas de los servicios.
- **Periodo contractual**, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación.
- **Mecanismos de indemnización** o reembolso en casos de incumplimientos.
- Tipo de **servicio de mantenimiento** ofrecido.
- **Procedimiento de resolución de litigios**, con indicación de los teléfonos, páginas web y direcciones de correo a las que poder dirigir las mismas.
- **Causas y formas de extinción y renovación** del contrato de abono.
- **Reconocimiento del derecho** del consumidor a elegir del medio de pago entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- Información referida a los

mecanismos de protección de datos de los clientes.

Modificación del contrato

La compañía de telefonía puede modificar las condiciones contractuales del servicio pero éstas deben ser comunicadas a los usuarios con un plazo de antelación mínima de un mes. Asimismo, la compañía informará a los consumidores del derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna, en caso de no aceptación de las nuevas condiciones.

Bajas del contrato

Todos los usuarios tienen derecho a resolver en cualquier momento su contrato con el operador, avisándolo con quince días de antelación. 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 el contrato. 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.

Interrupción del servicio

Las operadoras móviles pueden suspender el servicio por diversos motivos:

- Interrupción temporal del servicio.
- Suspensión temporal del servicio por impago.
- Interrupción definitiva del servicio.

La interrupción temporal del servicio telefónico se refiere a las suspensiones por un periodo limitado de tiempo por parte de la compañía.

En estos casos existe el derecho a **INDEMNIZACIÓN** por la

Los usuarios tienen derecho a resolver su contrato con su operador avisando quince días antes

interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público que en el caso de telefonía móvil será el promedio de los importes facturados de los servicios afectados por la interrupción

durante los últimos tres meses anteriores a la interrupción del servicio o cinco veces la cuota



mensual (si existiese) prorrateado por el tiempo de duración. 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.

La suspensión temporal o definitiva del servicio por impago, que en caso de existir tiene que venir reflejada en contrato, es la consecuencia de no atender en tiempo y forma establecidos el abono del importe pertinente por parte del abonado. Estos dos tipos de interrupción son consecuencia de la facturación, por eso aparecen más detallados en dicho apartado.

Facturación del servicio

Todos los usuarios tienen derecho a recibir la factura en la que deberán figurar los importes en que hayan incurrido. Asimismo, los consumidores pueden solicitar que los servicios de tarificación adicional, así como otros servicios de tarifas superiores, les sean presentados en facturas independientes.

Las operadoras de telefonía móvil tienen la obligación de que en sus facturas se desglosen tanto los conceptos facturados (llamadas, cuota de abono...) como los servicios prestados.

El usuario tiene derecho a elegir un medio de pago de entre los



comúnmente usados en el tráfico comercial, lo cual debe figurar en el contrato.

Las tarifas aplicadas por los operadores son libres.

La factura debe ser remitida con antelación suficiente antes del cargo o para poder efectuar el pago si éste se realiza por ventanilla bancaria.

El hecho de no recibir una factura da derecho a reclamarla pero no exime de su pago.

Suspensión temporal por impago

Los usuarios tienen el deber de abonar las facturas correspondientes (en caso de contrato) en el tiempo y la forma definidos en el contrato. En caso de impago de una factura por un periodo superior a un mes desde la presentación del documento de cargo, el servicio puede ser suspendido de forma temporal si así se contempla en las cláusulas contractuales. El operador podrá proceder a la interrupción siempre que avise previamente al abonado y mantenga la prestación para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y todas las llamadas salientes de urgencias.

En esta situación, el usuario tiene el deber de continuar abonando las correspondientes cuotas y el derecho de conservar el número telefónico.

Suspensión definitiva por impago

Esta situación supone la interrupción definitiva del servicio y la correspondiente resolución del contrato, así como la pérdida definitiva del número telefónico del abonado.

La operadora tiene el derecho de interrumpir definitivamente el servicio de un usuario, siempre que esta opción esté reflejada en las cláusulas contractuales, en caso de impago de una factura por un periodo superior a tres meses desde la presentación del documento de cargo, o por la suspensión temporal por retraso en impago en dos ocasiones, siempre, previo aviso al abonado.

Aunque la normativa no establece el plazo ni la forma mediante la que se debe preavisar la baja, si el usuario sufre cancelación del servicio sin que la compañía pueda acreditar que éste había sido informado, el afectado puede reclamar los perjuicios ocasionados y la reactivación de la línea.



Portabilidad

La ley define portabilidad como "el proceso que faculta a un abonado a mantener su número o números telefónicos cuando cambia de operador de acceso, es decir, a la conservación de su numeración, tanto de telefonía fija, como de telefonía móvil".

Solicitud de portabilidad

Los usuarios tienen el derecho de cambiar de operador si así lo solicitan mediante el formulario de petición del consumidor dirigida al nuevo operador (operador receptor), para que este se dirija al antiguo operador del servicio (operador donante), manteniendo el número que hasta entonces disfrutaba.

Para tramitar una portabilidad es necesario que la solicitud se realice por escrito, y en ella se manifieste el deseo explícito del abonado de cambiar de operador y conservar el número, debiendo firmar el correspondiente documento.

En las solicitudes de portabilidad deben reflejarse los datos de identificación del operador receptor y del donante, horario para el cambio preferido por el abonado, lugar, fecha y firma del titular abonado del contrato,



número de teléfono a portar, números de teléfono de contacto, número de serie de la tarjeta SIM y modalidad de contrato del que será dado de baja.

Consecuencias de la solicitud

El usuario tiene derecho a solicitar una portabilidad cuando así lo considere necesario, pero debe conocer que dicha petición deriva en las siguientes consecuencias:

- Baja en el servicio del operador donante. No es necesario solicitar la baja al mismo.
- Alta en el nuevo operador.
- Cambio de tarifas de precios.
- Cambio de atención al cliente postventa.
- Puede tener un coste, del cual el usuario debe ser informado.
- Posibilidad de suspensión temporal del servicio por un intervalo máximo de tres horas.
- Penalización al usuario si cambia de compañía antes de concluir el periodo establecido en el contrato.

Supuestos de denegación

El operador donante sólo puede negarse a llevar a cabo la portabilidad al nuevo operador en casos concretos como por la existencia de datos incompletos o

erróneos de la solicitud, por estarse tramitando una solicitud de portabilidad del mismo número a favor de otro operador, por suspensión o interrupción del servicio telefónico por impago, por imposibilidad técnica, por causa de fuerza mayor o en caso de que la tarjeta SIM haya sido denunciadas por robo o pérdida.

Tarificación adicional

Definición

Los servicios de tarificación adicional "*son aquellos que, a través de la marcación de un determinado prefijo, conllevan una retribución a precio adicional, por la prestación de dicho servicio*".

Actualmente existen los siguientes servicios:

- **803:** Servicios exclusivos para adultos.
- **806:** Servicios de ocio y entretenimiento.
- **807:** Servicios profesionales.
- **907:** Acceso desde sistemas de datos (internet)

Estos servicios están regulados por una normativa específica.

El titular puede solicitar al operador la restricción al acceso a este

tipo de llamadas, y el operador tiene el deber de informar a los titulares de dicha posibilidad, tanto en el contrato, como en las facturas (al menos, dos veces al año).

La desconexión será, en todo caso, gratuita y deberá llevarse a cabo en el plazo máximo de 10 días.

Estos servicios están sometidos a un Código de Conducta y la normativa prevé su control y seguimiento por una Comisión de Supervisión.

Facturación de la tarificación adicional

Si el usuario lo solicita, deberán emitirse en facturas independientes del resto de servicios. En cualquier caso, su facturación tiene que estar desglosada, diferenciando la parte correspondiente del operador de la remuneración del prestador del servicio de tarificación adicional.

El impago de la parte proporcional que corresponda a la remuneración del prestador del servicio de tarificación adicional, no puede dar lugar a la suspensión del servicio telefónico disponible al público.

Mensajes con coste

En relación a las descargas de melodías, imágenes o juegos, hay que tener en cuenta que

muchas empresas ocultan que sus servicios implican el envío de no uno sino varios SMS, con lo que las tarifas llegan a ser desproporcionadas.

También hay que tener especial cuidado con las empresas cuyos servicios se basan en una suscripción, cuya alta supone la continua recepción de tonos, imágenes..., lo que supone un montante mensual muy elevado.

El coste de los mensajes de estos servicios es muy superior al coste de un mensaje de texto convencional.

Estos servicios todavía no cuentan con una regulación específica.

Resolución de conflictos

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

En primera instancia 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 se tenga conocimiento del hecho que la motive. En el caso de una reclamación de facturación desde la fecha de recepción de la factura.

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones por vía telefónica, a través de Internet, por correo

Normativa básica aplicable en telefonía móvil

postal, o directamente en las oficinas comerciales del operador. 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 los usuarios presenten la reclamación por teléfono, el operador está obligado a facilitarle un número de referencia así como a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación.

Si la presentas por escrito, debe dirigirse a la dirección en el contrato y remitirse de forma fehaciente.

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

- Juntas Arbitrales de Consumo.
- Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Las Juntas Arbitrales de Consumo son de carácter voluntario para las empresas pero su resolución es vinculante y ejecutivo de los laudos para aquellas adheridas.

En caso de no someterse a ellas puede dirigirse a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

En cualquier caso es conveniente acudir a las organizaciones de consumidores y usuarios donde le asesorarán sobre sus derechos y vías para ejercerlos.

Normativa general

- Ley 26/84, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios en Andalucía.
- Código Civil.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, de condiciones generales de la contratación.

Normativa específica

- 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.
- Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicios en la prestación de los servicios de comunicación electrónicos.



FACUA
Andalucía

CONSUMIDORES EN ACCIÓN

Patrocina



JUNTA DE ANDALUCÍA

CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN
Dirección General de Consumo

- FACUA Almería** Federico García Lorca, 104 - 04005 Almería ☎ 950 269 350
FACUA Cádiz Avenida de Andalucía, 88 - 11008 Cádiz ☎ 956 259 259
FACUA Córdoba Plaza de San Miguel, 9 - 14002 Córdoba ☎ 957 488 108
FACUA Granada Horno del Espadero, 12 - 18005 Granada ☎ 958 262 465
FACUA Huelva Duque de Ahumada, 12 - 21004 Huelva ☎ 959 254 911
FACUA Jaén Guillén, 15 - 23700 Linares ☎ 953 699 327
FACUA Málaga Pedro de Toledo, 1 - 29015 Málaga ☎ 952 276 908
FACUA Sevilla Resolana, 8 - 41009 Sevilla ☎ 954 376 112

Oficinas centrales Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla

Administración: 954 902 365 Gabinete de Comunicación y Publicaciones: 954 900 078

Gabinete Jurídico: 954 383 610 Fax: 954 387 852 Correo-e: facua@facua.org

www.facua.org