OMIC

Oficina Municipal de Información al Consumidor

Gran Capitán, 6 • 14071 Córdoba
Telf. 957 499 993 / Fax 957 491 926
e-mail: omic@ayuncordoba.es

SMC

Servicio Municipal de Consumo

www.consumo.ayuncordoba.es

AYUNTAMIENTO DE CORDOBA
ESTABLECIMIENTO ADHERIDO
ARBITRAJE DE CONSUMO
Signo de garantía

SELECCIONE SUS COMERCIOS Y EMPRESAS ENTRE AQUÉLLOS QUE CUENTEN CON DISTINTIVO OFICIAL DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

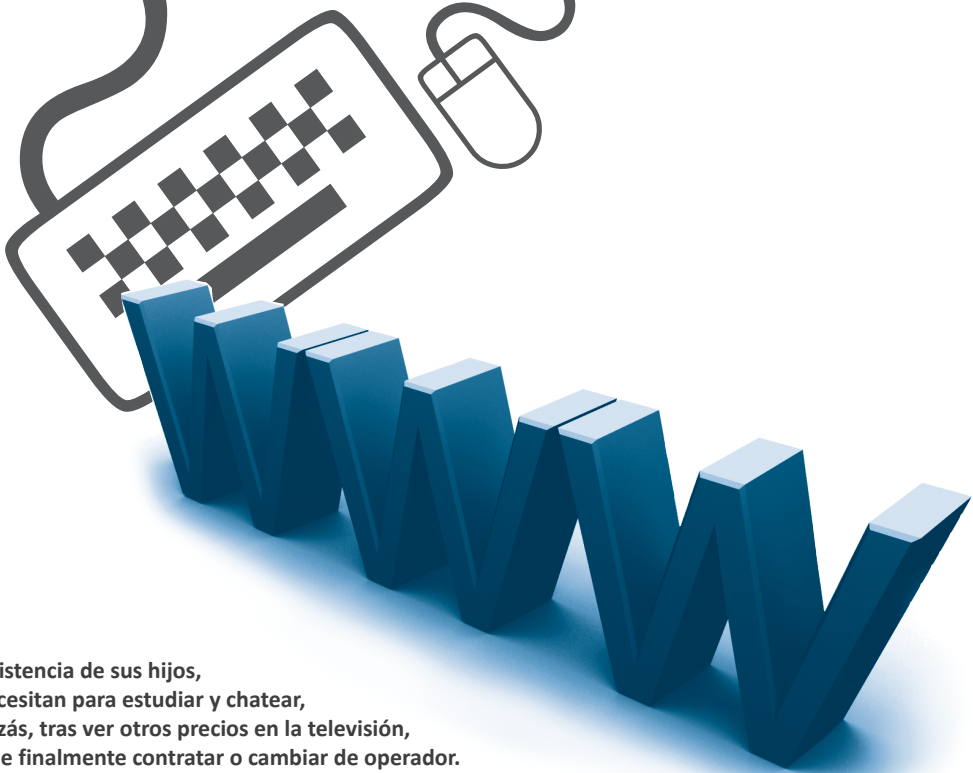
AYUNTAMIENTO DE CORDOBA

CÓRDOBA 2016
Ciudad Europea de la Cultura

OMIC
Oficina Municipal de Información al Consumidor

CONTRATAR INTERNET

CONTRATAR el SERVICIO de INTERNET



Ante
la insistencia de sus hijos,
lo necesitan para estudiar y chatear,
o quizás, tras ver otros precios en la televisión,
decide finalmente contratar o cambiar de operador.
Y siguiendo las indicaciones de la empresa, contrata telefónicamente el servicio de Internet... Pero cuál es su sorpresa al llegar la primera factura... El alta y la instalación no eran gratis, los impuestos no estaban incluidos, el servicio aún no funciona pero el operador ya le cobra por éste, y para colmo no le han enviado contrato...

¿Qué puede hacer?

LEGISLACIÓN APLICABLE

TIPOS DE CONEXIÓN: INTERNET DE ALTA VELOCIDAD O VELOCIDAD NORMAL

1. CONEXIÓN A INTERNET A VELOCIDAD NORMAL 7
2. CONEXIÓN A INTERNET DE ALTA VELOCIDAD 8

ELEGIR EL PROVEEDOR DE INTERNET: CARACTERÍSTICAS A COMPARAR

A. CALIDAD DE SERVICIO ENTRE OPERADORES 9
B. COMPROMISOS DE CALIDAD EN LOS CONTRATOS 11
C. EL PRECIO 12
D. LA VELOCIDAD DE CONEXIÓN 13
E. FÓRMULA O MODALIDAD DE CONTRATACIÓN 14
F. INSTALACIÓN DEL KIT DE CONEXIÓN 15
G. SERVICIOS 16

¿CÓMO DARSE DE ALTA EN UN PROVEEDOR DE INTERNET?

1. TIEMPO MÁXIMIO EN DARSE DE ALTA 17
2. DARSE DE ALTA POR TELÉFONO 18
3. DARSE DE ALTA POR INTERNET 21
4. VISITA DE UN COMERCIAL AL DOMICILIO, AL CENTRO DE TRABAJO O EN LA CALLE 22
5. DARSE DE ALTA EN UN ESTABLECIMIENTO 24

DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LA CONTRATACIÓN DE INTERNET CON CONDICIONES GENERALES (por teléfono o vía web)

1. ¿QUÉ ES EL DERECHO DE DESISTIMIENTO? 25
2. OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO 25
3. ¿DÓNDE DEVOLVER EL *ROUTER* Y NOTIFICAR EL DESISTIMIENTO DEL CONTRATO? 26
4. ¿HASTA CUÁNDO PUEDE EL CONSUMIDOR HACER USO DE ESTE DERECHO? 26
5. ¿CÓMO PUEDE PROBAR EL CONSUMIDOR QUE HA EJERCIDO CORRECTAMENTE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO? 28
6. DEVOLUCIÓN DE LO ABONADO CUANDO EL CONSUMIDOR EJERCE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO 29

ATRIBUCIÓN DE LA CARGA DE LA PRUEBA (en la contratación telefónica o vía web del servicio de Internet)

1. RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA 30
2. RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR 31

DARSE DE BAJA EN EL SERVICIO DE INTERNET

1. DERECHO A DARSE DE BAJA 32
2. CAUSAS O MOTIVOS PARA DARSE DE BAJA 34
   A. Finalización del periodo contratado con el proveedor. 34
   B. Incumplimiento de las condiciones ofertadas, publicitadas o contratadas con el proveedor. 35
   C. El consumidor no desea continuar con el operador, comunicando la baja antes de que finalice el periodo de vigencia del contrato y siendo correcto el servicio prestado. 36
   D. Notificar la baja al operador haciendo uso del Derecho de Desistimiento. 36
3. DURACIÓN DEL CONTRATO Y POSIBLES PENALIZACIONES POR CANCELACIÓN ANTICIPADA DEL MISMO 37
4. PROCEDIMIENTO PARA COMUNICAR LA BAJA AL OPERADOR 38
5. TIEMPO DEL QUE DISPONE EL OPERADOR PARA CURSAR LA BAJA EN EL SERVICIO 40
6. DESPUÉS DE CURSAR LA BAJA, ¿QUÉ HACER CON EL KIT DE INSTALACIÓN PARA CONECTARNOS A INTERNET? 41
7. EMISIÓN DE FACTURAS POR EL OPERADOR Y NOTIFICACIONES DE DEUDAS POR EMPRESAS DE RECOBRO, UNA VEZ COMUNICADA LA BAJA 42

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIAR DE UN OPERADOR DE INTERNET A OTRO: PORTABILIDAD DE LÍNEAS ADSL

1. DOS POSIBILIDADES PARA CAMBIAR DE OPERADOR 43
   A. El consumidor se desentiende en el proceso. 43
   B. El consumidor actúa en el proceso de cambio. 44
2. SECUESTRO DE LA LÍNEA ADSL O BUCLE DEL ABONADO 45

SLAMING: CAMBIO DE COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES SIN AUTORIZACIÓN DEL CONSUMIDOR 46

CAMBIO EN LAS CONDICIONES GENERALES O EN EL CONTRATO A PROPUESTA DEL OPERADOR 49

INTERRUPCIÓN POR AVERÍA O LENTITUD DE LA CONEXIÓN: INDEMNIZACIONES

1. INTERRUPCIÓN TEMPORAL POR AVERÍA 50
2. LENTITUD EN LA CONEXIÓN A INTERNET 51
3. INDEMNIZACIONES 51

COBERTURA ADSL 54

FACTURACIÓN, FORMAS DE PAGO

1. IMPAGO DE FACTURAS DE INTERNET: ¿PUEDEN CORTAR EL TELÉFONO? 55
2. NOTIFICACIONES DEL OPERADOR Y OTRAS INFORMACIONES A TRAVÉS DE LAS FACTURAS 55
3. ELECCIÓN DEL MEDIO DE PAGO 56
4. FACTURAS EN LAS QUE NO SE ESTÁ DE ACUERDO. EL CONSUMIDOR DECIDE NO PAGAR Y EL OPERADOR O EMPRESAS DE RECOBRO AMENAZAN CON SU INCLUSIÓN EN EL REGISTRO DE MOROSOS O DEMANDARLO. 56

RECLAMAR AL OPERADOR

1. RECLAMAR A TRAVÉS DE LA OMIC 58
2. RECLAMAR A TRAVÉS DE LA JAC 59
3. RECLAMAR EN LA SECRETARÍA DE ESTADO DE LA TELECOMUNICACIONES 60
4. RECLAMAR A TRAVÉS DEL JUZGADO 61
5. RECLAMAR POR TELÉFONO AL OPERADOR 62
6. RECLAMAR TELEMÁTICAMENTE 63

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMAR A OPERADORES (tabla resumen) 64

MODELO DE SOLICITUD DE GRABACIÓN DE LA CONTRATACIÓN TELEFÓNICA (según establece el derecho al acceso a nuestros datos personales) 65

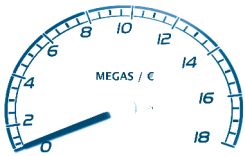
LEGISLACIÓN APLICABLE

- Ley 7/1998 de 13 de abril de ***Condiciones Generales de Contratación***.
- Real Decreto 1906/1999 de 17 de diciembre sobre ***contratación electrónica y telefónica con condiciones generales***.
- ***Ley de Servicios de la Sociedad de la Información*** 34/2002 de 11 de julio.
- Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- Ley 15/1999 de 13 de diciembre sobre ***Protección de Datos Personales***.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el ***Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal***.
- ***Ley General de Publicidad*** 34/1988 de 11 de noviembre.
- Real Decreto 424/205 de 15 de abril de 2005, ***Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y protección de los usuarios***.
- 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 ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se ***regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores***.
- Real Decreto 776/2006, 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 electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios***.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el ***texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias***.

TIPOS DE CONEXIÓN: INTERNET DE ALTA VELOCIDAD O VELOCIDAD NORMAL

Si usted como consumidor desea acceder a Internet, lo primero que ha de saber es qué tipo de servicio necesita contratar. En el servicio de Internet existen dos modalidades generales a contratar:



1. CONEXIÓN A INTERNET A VELOCIDAD NORMAL

La conexión a Internet a velocidad normal es aquella que **requiere** tener una **línea telefónica**, un **módem** que conecte con el proveedor de Internet, **un ordenador** y los **programas informáticos** adecuados para conectarse a Internet (navegador web, programa de correo electrónico, programas multimedia, etc.).

Este tipo de conexión **NO permite hablar por teléfono y estar conectado a Internet a la vez**. Sólo requiere que el módem, conectado al ordenador, se conecte en un punto (roseta) de acceso telefónico de la vivienda.

Si usted, como futuro internauta se va a conectar a Internet en horarios habitualmente cubiertos por las llamadas tarifas planas (de 6 de la tarde a 8 de la mañana, por ejemplo, y los días festivos completos) y utilizará la red básicamente para navegar o enviar correos electrónicos de tamaño "normal" (sin incluir pesados archivos adjuntos), lo más probable es que le convenga este tipo de acceso a Internet, por ser **más barato, aunque más lento, que el acceso a Internet de alta velocidad (ADSL)**.

Dentro de esta modalidad, podrá encontrar distintos **tipos de tarifa plana**, variando su precio en función de los horarios de conexión.

El consumidor tendrá en cuenta que **fuera de esos horarios**, si se conecta, la tarifa o importe de conexión serán más caros.

2. CONEXIÓN A INTERNET DE ALTA VELOCIDAD

Cualquier usuario que se conecte a Internet con frecuencia, independientemente del día y la hora, navegue por páginas con mucha información, juegue en línea, no le guste esperar para que se carguen las páginas web, escuche radio por Internet, descargue vídeos o grandes archivos con frecuencia, puede que le merezca la pena estudiar las **ofertas ADSL** del mercado, y las distintas velocidades que se ofrecen (1, 2, 3, 4, … 10 megas, etc.). La opción de contratar una línea ADSL, a pesar de ser **más cara** que la anteriormente explicada es, fundamentalmente porque presenta la ventaja de ser más **rápida**, más **cómoda** y más **segura** ya que no tendrá que esperar a la marcación del módem para conectarse a Internet, podrá mantener el ordenador encendido y conectado de forma permanente.

También, presenta la ventaja de **poder llamar y recibir llamadas telefónicas** mientras se está conectado a Internet.

Teóricamente, alrededor del 80% de los hogares españoles puede solicitar ADSL (Línea de Abonado Digital Asimétrica). El usuario que tenga dudas sobre si su línea telefónica está preparada, antes de contratar, puede **consultar al proveedor que vaya a contratar o informarse en la página que el Ministerio de Ciencia y Tecnología (véase la página 54)**.

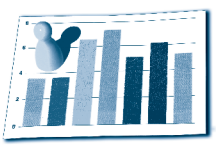
Para conectarse a Internet de alta velocidad mediante ADSL, necesitará un **ordenador**, una **línea telefónica**, un **módem ADSL o router**, que puede ser Wifi (inalámbrico) o no, los **programas informáticos** adecuados para conectarse a Internet (navegador web, programa de correo electrónico, programas multimedia, etc.) y un programa de instalación para acceder a Internet.

ELEGIR EL PROVEEDOR DE INTERNET: CARACTERÍSTICAS A COMPARAR

Una vez escogido el tipo de conexión, Internet de alta velocidad (con sus distintas velocidades) o Internet a velocidad normal (con sus variedades de tarifas planas o bonos), tendrá que obtener la información necesaria de cada operador, analizarla y escoger el que más le interese. Para ello, a continuación se describen cuales son las **principales características a comparar entre ellos**: precio, velocidad de conexión, servicios accesorios, proceso de alta en el servicio e instalación, niveles de calidad de servicio, etc.

Indicar que analizada la oferta existente en España, el consumidor tiene especialmente **difícil seleccionar un proveedor de Internet**, puesto que ninguno destaca sustancialmente sobre los otros. Aunque si puede ayudar en la elección, los **niveles de calidad** que los operadores deben publicar según la Orden ITC/912/2006 de 29 de marzo.

A. CALIDAD DE SERVICIO ENTRE OPERADORES



El consumidor, antes de contratar Internet, debe comparar las distintas calidades de servicio que presentan y ofertan los distintos operadores. Por este motivo, la 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, también conocida como "**Orden de Calidad**", persigue entre otros objetivos, la puesta a disposición para los usuarios de información comparable, pertinente y actualizada sobre los **niveles de calidad de servicio ofrecidos por los operadores** que superen los 20 millones de euros de facturación anual por la prestación del servicio.

La puesta a disposición de la información de calidad de servicio se realiza principalmente a través de la **auto-publicación** de los datos por los **propios operadores** y **se complementa con la publicación por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información** de información adicional y necesaria para mantener debidamente informados a los consumidores.

Para más información consulte el siguiente enlace:
www.mityc.es (sección: telecomunicaciones,
calidad de servicio). Donde se facilita:

- La relación de los operadores que **publican trimestralmente** sus datos de calidad de servicio de acuerdo con un **modelo común** y las garantías establecidas en la Orden de calidad, junto con un enlace directo a las páginas de Internet en donde se encuentra dicha información.
- El **nivel medio ponderado** de cada parámetro a partir de los datos publicados por los operadores y de los correspondientes factores de ponderación.

B. COMPROMISOS DE CALIDAD EN LOS CONTRATOS

Todos los operadores de comunicaciones electrónicas están **obligados a precisar en los contratos con los usuarios los niveles individuales de calidad de servicio** que se comprometen a ofrecer, así como el **importe de la indemnización asociada en caso de incumplimiento**. Y en caso de no ser automática, el procedimiento a seguir por el usuario para hacerla efectiva.

En el capítulo III de la Orden de Calidad se determina que dicho compromiso se fijará al menos, con respecto al parámetro "**tiempo de interrupción del servicio**".

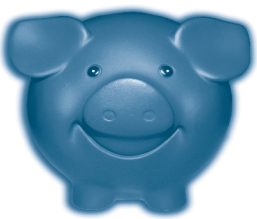
En el siguiente enlace: **www.mityc.es** (sección: telecomunicaciones-calidad de servicio), podrá encontrar la información necesaria para **comparar qué operador presta mejores compromisos** ante sus clientes, junto con el importe o método de cálculo de las indemnizaciones asociadas y el procedimiento a seguir por los usuarios para hacerlas efectivas (la información publicada es la recogida o a partir de los contratos tipo que figuran en los portales de Internet de los operadores).

C. EL PRECIO

En este mercado, altamente competitivo, los precios y las ofertas varían significativamente en poco tiempo. Por lo que el consumidor deberá recoger todas las ofertas existentes y compararlas antes de contratar.

En el precio para conectarnos a Internet se tendrá en cuenta:

- El coste de **darse de alta** en el servicio, que será gratuito o no.
- El coste de la **cancelación del contrato**, y la **duración del mismo**, puesto que si vamos a realizar un cambio de domicilio en pocos meses o queremos cancelar el contrato con el proveedor antes del tiempo que normalmente nos obliga en mantener (normalmente un año), se puede incurrir en unos **gastos de cancelación anticipada o penalización** que pueden variar según la compañía que se contrate (esta penalización no será de aplicación en caso de devolver la parte proporcional de la ventaja que se aceptó cuando se contrató).
- El **coste del módem o de un router** (mejor opción que el módem, aunque más cara) y si existen **gastos de envío**. Puesto que si no lo regalan, el consumidor tendrá que comprarlo.
- La **cuota mensual**, **con impuestos incluidos**, que será a larga lo que requerirá la mayor parte del presupuesto. Aproximadamente, y según oferta y paquete contratado (Internet, Internet con teléfono o ambos más televisión) suele oscilar aproximadamente entre 30€ y 100€ mensuales.
- En caso de contratar **tarifa plana** para Internet a baja velocidad, el **coste de conectarnos fuera del horario de dicha tarifa**.



D. LA VELOCIDAD DE CONEXIÓN

Ante todo, el consumidor tendrá que tener en cuenta que cuando contrata el servicio de Internet **la velocidad que se oferta o publicita** (velocidad **teórica** y que difícilmente se alcanza) **es distinta** a la que realmente se tendrá cuando se conecta.

Para **medir la velocidad de conexión** se pueden encontrar varias herramientas en Internet. Sin embargo, es difícil reclamar ya que los proveedores de Internet sólo suelen garantizar alrededor de un 10% de la velocidad máxima o teórica (revise este apartado en su contrato).

Respecto a la velocidad de conexión existen varios **factores**, que a continuación se detallan, **que pueden despistar al consumidor** a la hora de contratar un operador. Estos son: el **sistema de medida** de la velocidad o la **naturaleza asimétrica** del ADSL.

Las velocidades de transmisión de datos (enviar o recibir) se pueden medir en Kilobits por segundo (Kbps), o en Kilobytes por segundo (Kb/s). Cada byte se compone de 8 bits, que son la unidad mínima de información. Así, para convertir kilobits a kilobytes no hay más que dividir por 8, lo mismo que habría que hacer con velocidades de transmisión: 256 kbits por segundo es igual a 32 kbytes por segundo. Con esta velocidad de transmisión de datos, para descargar un Megabyte (que son 1024 Kilobytes) hay que emplear 32 segundos.

Por ejemplo, si contratáramos una conexión ADSL (256/128 kbps) y la velocidad de transmisión de datos rondara el 80% de la contratada, debería ofrecer una media de 25 KB/s en recepción y 12,6 KB/s en envío: esto es, recibir el contenido de un disquete (1,44 MB) cada minuto y el de un CD (650 MB) cada 7 horas.

La **naturaleza asimétrica de la ADSL** quiere decir, que cuando se contrata esta modalidad de conexión, se adquiere siempre mayor velocidad de recepción de datos que la de envío de estos, por ejemplo: ADSL 256 para recibir y 128 para enviar (lo normal en Internet; recibir más datos que enviarlos).

También ha de tenerse en cuenta que, en la **publicidad** emitida por los operadores, se suele informar de las velocidades con la palabra "***HASTA*** 20 megas", es decir, se indica el máximo posible pero no el mínimo.

Por último, es conveniente que el consumidor consulte en Internet los **estudios comparativos entre los distintos operadores**, puesto que no todos ofrecen realmente, y al final, la misma calidad en el servicio.

E. FÓRMULA O MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

Un **factor muy importante** para el consumidor, respecto a la información que recibirá cuando contrate el servicio, es la fórmula de contratación, es decir, **cómo va a contratar**.

Las **distintas modalidades** son: contratar por teléfono, por Internet, en nuestro domicilio o en un establecimiento.

La **legislación que afecta a cada modalidad de contratación es distinta**, siendo los derechos y obligaciones del consumidor y el operador distintos también según la fórmula escogida para contratar.

Es habitual en la contratación telefónica o por Internet, es decir, a distancia, el **no disponer de la documentación del servicio contratado** (contrato, condiciones generales, documento de desistimiento y publicidad u oferta), salvo que sea solicitada y enviada. Sin embargo si se contrata en el domicilio o en un establecimiento, si existe la posibilidad de obtener directamente los documentos anteriores y de forma previa a la aceptación del contrato.

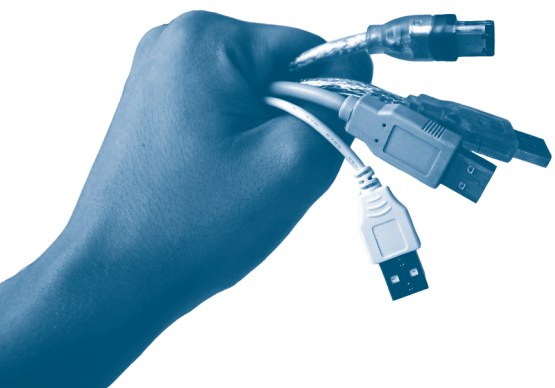
F. INSTALACIÓN DEL KIT DE CONEXIÓN

Una vez contratado el servicio, al domicilio del consumidor llegará el **kit autoinstalable,** que se deja en manos de éste. Con lo que toda ayuda que se pueda recibir en caso de problemas es poca. Así, el proveedor deberá facilitar un **completo manual de usuario y de instalación**, en todos los soportes posibles (papel, Internet y CD-ROM), y una guía interactiva para los usuarios menos avanzados.

Para solventar otros posibles problemas de instalación o ayudar a configurar otros servicios, como el correo electrónico o la página web personal, el proveedor debe **facilitar un correo electrónico para contactar con el servicio técnico o un teléfono** (***que no tiene por que ser gratuito***).

En caso de realizar una consulta telefónica al servicio técnico, el interlocutor u operador/a debe identificarse con su nombre y apellidos, **para poder reclamar si procede**, y ofrecer la solución a las consultas en el menor tiempo posible; sobre todo si este teléfono no es gratuito.

También podrá encontrar en la página web del operador respuestas a las preguntas más frecuentes (FAQ), ayudas o explicaciones interactivas.



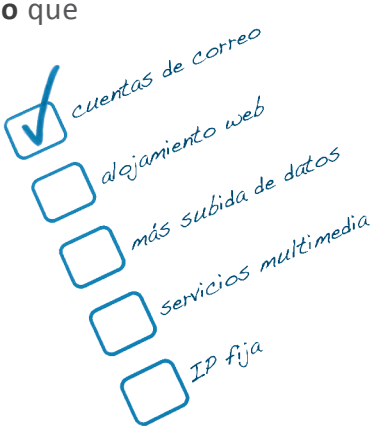
El consumidor tendrá en cuenta, que **existe la posibilidad del cobro de la instalación del servicio por el operador**. Personándose en el domicilio un técnico que instalará la infraestructura necesaria para conectarse. Infórmese sobre el coste de instalación y si su línea de teléfono soporta el servicio de Internet que desea contratar.

G. SERVICIOS

A la hora de contratar Internet, el consumidor tendrá que **valorar qué y cuántos servicios se ofrecen** por el operador, la calidad de los mismos y su posible coste adicional. Además de, si le serán de utilidad o no.

Los servicios que suelen ofrecerse son:

- **Cuentas de correo electrónico**, que podrán ser una cuenta o varias, así como la capacidad de las mismas, es decir, la cantidad de megas (MB) de capacidad para albergar correos electrónicos.
- **Posibilidad y capacidad en MB para albergar una posible página web** personal que queramos "colgar" o publicar en Internet.
- También, el consumidor tendrá que pensar antes de contratar si tiene intención de **convertir su ordenador en un servidor** de correo electrónico o en un servidor web o en un ftp, para lo que necesitará conexiones más rápidas.
- Contratar una **IP estática**, que suele tener un coste adicional.
- Además, el consumidor deberá informarse sobre los privilegios que adquirirá como cliente de un proveedor u otro, y si le interesan los **servicios de valor añadido** que estos ofrecen, como pudieran ser: zona multimedia, álbum de fotos web, ver vídeos, plataforma de juegos, llamadas desde el pc, disco duro virtual, servicios de antivirus y antispan (programas que bloquean el correo electrónico no solicitado), posibilidad de contratar un servicio de mantenimiento, etc.



CÓMO DARSE DE ALTA EN UN PROVEEDOR DE INTERNET

1. TIEMPO MÁXIMIO EN DARSE DE ALTA

Una vez contratado el servicio, el plazo que debe cumplir el operador en facilitar el acceso a Internet debe ser **el estipulado en el contrato**. Si no dispone de éste, puede **consultarlo en la página web** del operador o **solicitarlo por escrito** por carta certificada con acuse de recibo a la dirección de la empresa.

Si tras revisar el contrato se incumple este periodo, el consumidor puede **reclamar este incumplimiento o cancelar la contratación** sin penalización alguna (consulte la página 35).

El consumidor tendrá en cuenta que **cuando la contratación del servicio la realice telefónicamente o por Internet**, el operador le deberá informar, durante la conversación telefónica o en su página web, del **plazo para la conexión inicial** que figura en el contrato y la prevista para ese caso concreto.

2. DARSE DE ALTA POR TELÉFONO

Cuando un consumidor decida darse de alta en un servicio de Internet o cambiar de compañía por medio de contratación telefónica, tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Que aunque no firme ningún documento y acepte las condiciones e información que le son indicadas por teléfono y facilite sus datos personales, **está contratando**.
2. Que está realizando una contratación a distancia con condiciones generales y que este tipo de **venta está regulada fundamentalmente por el Real Decreto 1906/1999 de 17 de diciembre sobre contratación electrónica y telefónica con condiciones generales**.
3. Que como por teléfono, no puede identificar a la persona con la que se comunica, deberá **estrechar la seguridad** respecto a facilitar o no sus datos personales y bancarios.
4. Que en todo momento, y si realmente la empresa desea captarle como cliente, podrá facilitar su dirección postal y **solicitar que le envíen la documentación necesaria para realizar la contratación** (contrato por duplicado, condiciones generales de contratación, documento de desistimiento y documento con las características de la oferta o publicidad comunicada), de forma que pueda evaluarla en su domicilio al completo y decidir si contrata o no.
5. Que si finalmente facilita sus datos personales y bancarios, y contrata verbalmente, **no espere a que se inicie el servicio para recibir la documentación necesaria para estar informado y documentado** respecto a lo que contrató. Solicite a través de carta certificada con acuse de recibo a la dirección de la empresa, que le envíen a su domicilio el contrato por duplicado, las condiciones generales, el documento de disistimiento y documento con las características de la

oferta o publicidad comunicada telefónicamente. Y puesto que es muy **probable que el operador no envie dicha documentación**, en caso de incumplimiento de la oferta telefónica, el consumidor no dispondrá de documentación que pueda comparar la oferta telefónica; recuerde que inicialmente **no dispondrá de la grabación telefónica** de la contratación (consulte la página 65).

6. Que **si no dispone de estos documentos, entre otras cosas no conocerá la información relativa a**: la calidad de servicio mínima que han de cumplir, indemnizaciones por corte del servicio o por empeoramiento de la calidad del mismo y el procedimiento para hacer efectiva dicha indemnización, periodos mínimos de permanencia y penalizaciones en caso de cancelar el contrato anticipadamente, características y tiempo que dura la oferta que contrata, fecha de inicio de la contratación, etc.

En ningún caso **la falta de respuesta del consumidor a la oferta realizada** telefónicamente podrá considerarse como aceptación de la misma.

Si la contratación es telefónica**, la aceptación de la oferta por el consumidor supondrá:** completar el procedimiento de contratación por teléfono, que será cuando facilite su nombre, apellidos, dirección postal y datos bancarios y, comunique de forma clara su aceptación del contrato y las condiciones generales.

A efectos de validez de la contratación, el consumidor debe saber que **el contrato se formaliza y celebra en el momento que se acepta la oferta**. Cuando se inicie el uso del servicio contratado, **el contrato producirá o habrá producido sus efectos**; se ejecutará.

El consumidor ha de saber que, **su consentimiento para grabar telefónicamente el procedimiento de contratación** puede constituir un **medio de prueba** que recoja la aceptación de la oferta, el contrato y sus condiciones generales.

Una vez que se haya celebrado el contrato, es decir, que el consumidor y la empresa han dado su conformidad telefónicamente:

A. **La empresa está obligada a justificar por escrito** al consumidor **la recepción de la aceptación de la oferta** y **contratación efectuada** mediante el envío al consumidor, inmediatamente tras la contratación, del contrato por duplicado o, salvo por oposición expresa del consumidor y usuario, en cualquier soporte de naturaleza duradera adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada, **donde constarán todos los términos de la misma**.

   Debe saber que la empresa **podrá acreditar** que **el consumidor ha recibido la confirmación de la empresa sobre la solicitud de contratación** del servicio de Internet simplemente, cuando durante la entrega del router, por ejemplo, **se entregue junto a éste el albarán de entrega y factura**.

B. El consumidor debe saber que podrá hacer uso del "***derecho de desistimiento***" en la contratación telefónica con condiciones generales. El ejercicio de este derecho se explica en la **página 25**.

Para más información sobre contratación telefónica o electrónica (vía web) con condiciones generales, **solicítenos el folleto informativo**.

3. DARSE DE ALTA POR INTERNET

Cuando un consumidor decida darse de alta en un servicio de Internet y utilice Internet (**formularios de la página web del operador**) como medio de contratación, debe saber lo siguiente:

1. Que a todos los efectos estará realizando una contratación a distancia con condiciones generales, y que este tipo de venta está regulada principalmente por el **Real Decreto 1906/1999 de 17 de diciembre sobre contratación electrónica y telefónica con condiciones generales**.
2. Que **debe tenerse en cuenta toda la información indicada en el punto anterior** (2. DARSE DE ALTA POR TELÉFONO) además,

   A. Cuando se contrata a través de páginas webs, debe de **imprimir, se han de guardar y capturar pantallas** en las que aparezca la información relativa a las ofertas y publicidad presentadas, el contrato, las condiciones generales y demás formularios que el operador necesite que se cumplimenten para efectuar el procedimiento de contratación.

   B. Que la **confirmación de la oferta** es posible que se efectúe por **un correo electrónico** que le solicite el operador durante el procedimiento de contratación.

   C. Que al igual que la contratación por teléfono, el consumidor puede y **debe exigir que le envíen a su domicilio el contrato por duplicado, las condiciones generales, el documento de desistimiento y la oferta o publicidad** relativa a la contratación. Siendo muy recomendable se reclame al operador mediante notificación por correo postal certificado con acuse de recibo o burofax, el envío a su domicilio de estos documentos.

   D. De igual forma que la contratación telefónica, **el consumidor podrá ejercer su derecho a desistir del contrato** (el ejercicio de este derecho se explica en la página 25).

4. VISITA DE UN COMERCIAL AL DOMICILIO, AL CENTRO DE TRABAJO O EN LA CALLE

Salvo que la visita haya sido solicitada expresamente por el consumidor, por ejemplo vía telefónica, por Internet, por correo postal, etc. este tipo de contratación es una "*contratación fuera de establecimiento mercantil*" y está regulada por el **Título IV del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.**

En este caso, **un comercial de una compañía** puede personarse, sin previo aviso, por ejemplo, en el domicilio o en el trabajo y exponerle las ventajas de contratar Internet, la oferta que actualmente tenga en vigor o intenta convencerle de que cambie de operador si ya dispone de Internet.

Ante estas circunstancias debe:

- Informarse antes de contratar sobre los **derechos y obligaciones del consumidor y la empresa en esta modalidad de contratación** y sobre la contratación de un servicio de Internet.
- Tener en cuenta que **la intención del comercial es que firme el contrato en ese mismo momento**, presentándole sólo las ventajas de contratar con ellos. De este modo, es conveniente que el consumidor solicite que le deje la documentación pertinente para evaluarla tranquilamente (contrato, condiciones generales, documento de desistimiento, la oferta) y con posterioridad entregarla firmada si es que le interesa.

El consumidor **no deberá firmar el contrato** ante las siguientes circunstancias:

- Si el comercial le **pide sus datos personales y bancarios** para ir rellenando el contrato si no está seguro de contratar o no ha leído el contrato.
- Si **el comercial le pide una factura** de su operador actual de telefonía o Internet para comparar precios entre operadores, puesto que puede captar sus datos personales y rellenar el contrato, firmarlo y tramitarlo sin su consentimiento (**consulte la página 46**).
- Si le **presenta ventajas**, ofertas o ampliación de las existentes que no están documentadas en folletos, publicidad, trípticos, contrato, etc. o que se anoten manualmente en el contrato.
- La fecha en la que se firma el contrato **no responde a la fecha actual**.

Cuando se firme el contrato, recuerde que debe **quedarse con la siguiente documentación**: documento de desistimiento, copia del contrato subscrito, condiciones generales, la oferta y cualquier documento que comprometa a la empresa frente al servicio que le oferten o prometan.

En caso de que el comercial no le entregue copia del contrato o el documento de desistimiento **el contrato puede ser anulado**.

El consumidor, ejerciendo su derecho a desistir de la contratación, puede anular el contrato, **sin necesidad de alegar causa alguna**, hasta transcurridos **SIETE DÍAS NATURALES**.

En caso de contratar el servicio de Internet a través de esta modalidad de venta, solicítenos el folleto informativo "**VENTAS FUERA DE ESTABLECIMIENTO MERCANTIL**".

5. DARSE DE ALTA EN UN ESTABLECIMIENTO

Si el servicio de Internet es contratado en un establecimiento del operador o en uno autorizado, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

A. Antes de firmar el contrato ha de **informarse y preguntar**, entre otros puntos, sobre periodos de permanencia, si la oferta a la que se subscribe tiene duración o compromisos adicionales, tiempos de entrega e inicio del servicio, etc.

B. Que debe **quedarse con la siguiente documentación**: copia del contrato, las condiciones generales, la oferta y la publicidad asociada al contrato. Si no se facilita la misma, se recomienda no contratar.

C. Recuerde, si estableciera algún tipo de acuerdo o ventaja adicional que no estuviera redactada en el contrato tipo que las operadores facilitan a sus establecimientos comerciales, **exija que éste quede reflejado en el mismo y por escrito**.

DERECHO DE DESISTIMIENTO EN LA CONTRATACIÓN DE INTERNET CON CONDICIONES GENERALES (por teléfono o vía web)

1. ¿QUÉ ES EL DERECHO DE DESISTIMIENTO?

El consumidor en la contratación telefónica o electrónica (vía web) con condiciones generales, al no poder reflexionar sobre el servicio de Internet contratado, sus las características y condiciones del mismo, dispone tras su aceptación de la oferta de la **posibilidad de desistir del contrato** y **cancelar el servicio**, **sin gasto alguno**, incluidos los correspondientes a la devolución de los bienes vinculados al servicio y **sin explicar o justificar los motivos** por los que desiste.

2. OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

El operador contratante **deberá informar al consumidor por escrito en el documento contractual**, de manera clara, comprensible y precisa, **del derecho de desistir del contrato** y **de los requisitos y consecuencias de su ejercicio**, incluidas las **modalidades de restitución** del bien o servicio recibido. **Deberá entregarle**, además, **un documento de desistimiento**, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.

3. DÓNDE DEVOLVER EL ROUTER Y NOTIFICAR EL DESISTIMIENTO DEL CONTRATO

Los productos y servicios que el consumidor opte devolver haciendo uso del derecho de desistimiento, en los plazos y condiciones establecidos para ello, así como el envío del documento que comunica a la empresa el uso de este derecho, se hará a **la dirección que figura en el documento de desistimiento** y en caso de no haber sido entregado éste, a **la dirección de la empresa** que figure en la oferta comercial o en la publicidad emitida o la que figura en el contrato o en las Condiciones Generales. O en su defecto, la que aparece en la factura o albarán de entrega que hubieran sido emitidos por la empresa.

La **fórmula o modalidad de devolución** o restitución del bien o servicio será la **dispuesta en el documento de desistimiento**. Y en caso de no disponer de dicho documento, la modalidad de envío de la mercancía a la empresa **será escogida por el consumidor** y, puesto que no se deben abonar los gastos de envío, **se hará a portes debidos** y **con acuse de recibo**; conservando el resguardo del envío que acredite el mismo frente a futuras reclamaciones del producto o el importe del mismo por la empresa.

4. ¿HASTA CUÁNDO PUEDE EL CONSUMIDOR HACER USO DE ESTE DERECHO?

A. El consumidor o usuario dispondrá de un plazo **MINIMO de SIETE DÍAS HÁBILES** desde que se **celebró** el contrato (aceptación por el consumidor de la oferta facilitada por teléfono o mediante página web).

B. Será la **ley del lugar** donde se ha entregado el bien objeto del contrato o donde hubiera de prestarse el servicio, la que determine los **días que han de considerarse hábiles**.

C. Cuando el operador **SÍ ha cumplido con el deber de información y documentación para este tipo de ventas**, es decir, deber de información previa, confirmación de la contratación, y entrega del contrato, las condiciones generales y documento de desistimiento, **el plazo para desistir comenzará desde la recepción del bien** objeto del contrato o desde **la celebración del contrato** si fuera la prestación de servicios.

D. Si el empresario **NO ha cumplido con el deber de información y documentación para este tipo de ventas**, es decir, deber de información previa, confirmación de la contratación, y entrega del contrato, las condiciones generales y documento de desistimiento, o cuando este cumplimiento **sea defectuoso o incompleto respecto a la justificación documental de los términos del contrato**, el plazo para ejercer el derecho de desistimiento será de **3 MESES** a contar desde que se **celebró el contrato**. Si el deber de información y documentación **se cumple durante el citado plazo de 3 meses**, el plazo de 7 días para ejercer el derecho de desistimiento empezará a contar **desde ese momento**.

E. **Para determinar cuándo se inicia el plazo para desistir** se tendrá en cuenta la **fecha de expedición de la declaración de desistimiento** por el consumidor.

Cuando reciba los productos vinculados a la contratación del servicio de Internet (el router, por ejemplo) **exija el albarán de entrega** de la misma y **antes de firmarlo compruebe que la fecha de entrega** que figura en el albarán que se va a quedar la empresa y en la copia del mismo destinada para el consumidor coinciden con el día en que se entrega la mercancía. En caso contrario, **se recomienda no aceptar dicho producto** hasta que el albarán de entrega no venga correctamente fechado.

5. ¿CÓMO PUEDE PROBAR EL CONSUMIDOR QUE HA EJERCIDO CORRECTAMENTE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO?

PRUEBA: Corresponde al consumidor **probar** que **ha ejercido** el derecho de desistimiento, **la fecha** en que se realiza y **el modo** en que lo hizo.

El desistimiento se considera válido cuando se realice mediante el **envío del documento de desistimiento** facilitado por la empresa o mediante la **devolución de las mercancías recibidas** a la empresa.

Para acreditar que se ha ejercido el derecho de desistimiento es conveniente **que el envío del documento de desistimiento** se formalice a través de alguno de los siguientes medios:

- Por **correo postal certificado con acuse de recibo** (conserve el acuse de recibo y el ticket del pago del envío).
- Por **burofax con acuse de recibo y certificación de texto**, donde su Oficina de Correos certificará el contenido o texto del documento enviado a la empresa (conserve el acuse de recibo).
- Por **fax**, siempre que en el reporte de confirmación del envío del fax **muestre el número del fax** al que se envía el documento y que la transmisión ha sido **correcta**. Es conveniente que guarde el ticket del establecimiento desde donde realiza el envío del fax y que en **el reporte del envío aparezca el nombre de la empresa desde donde lo envía** (utilice sólo el número de fax que aparezca en el contrato; desconfíe del que le pudiera facilitar la empresa por teléfono en caso de contactar con la misma).

- En el supuesto de que **envíe la mercancía a la empresa (en este caso el router)** para ejercer el derecho de desistimiento y dentro del plazo previsto por la ley, debe hacerse a **portes debidos** a la **dirección indicada en el documento de desistimiento o en su defecto a la razón social que aparece en el contrato**. Conserve siempre algún documento que **justifique la fecha y la dirección del envío** a la empresa; por ejemplo del resguardo de envío que le entregará la empresa de transportes.

Se desaconseja totalmente hacer uso del derecho de desistimiento por teléfono o por correo electrónico puesto que no se puede probar fehacientemente que se ha ejercido dicho derecho.

6. DEVOLUCIÓN DE LO ABONADO CUANDO EL CONSUMIDOR EJERCE EL DERECHO DE DESISTIMIENTO

El derecho de desistimiento **no implicará penalidad alguna para el consumidor**. **No deberá pagar los gastos de devolución**, aunque sí deberá indemnizar a la empresa por los desperfectos que se hubieran ocasionado al bien enviado. Sí deberá **abonar el coste del servicio de Internet consumido hasta la fecha en que desista del contrato**.

Una vez ejercido el derecho de desistimiento, devuelta la mercancía y cancelado el contrato de servicio de internet, el operador deberá **remitir las cantidades abonadas (coste de alta del servicio, del router, de la instalación, etc.) en un plazo máximo de 30 días** desde que reciba la mercancía o la comunicación del desistiemiento.

La devolución se hará en la forma en que se hizo el pago, si fue en metálico así, y si fue por tarjeta mediante anulación del cargo.

ATRIBUCIÓN DE LA CARGA DE LA PRUEBA (en la contratación telefónica o vía web del servicio de Internet)

En la contratación de Internet realizada por vía web o teléfono con Condiciones Generales, consumidor y empresa tienen una serie de obligaciones, y corresponde a cada uno de ellos probar el cumplimiento de las mismas.

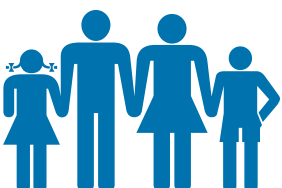
1. RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA

1. Probar la **existencia y contenido** de la información facilitada previamente a la contratación.
2. Probar **la entrega de las Condiciones Generales; o su publicación en la página web; o la inscripción de las mismas en la sección del Registro de Condiciones Generales de la Contratación de los Registros de Bienes Muebles, a cargo de los Registradores Mercantiles de cada provincia.** En la página web deberán constar los datos correspondientes a la inscripción de las condiciones generales en el citado Registro, de modo que el operador pueda probar que dichas condiciones generales coinciden con las que se dieron a conocer en la web y que no han variado desde la fecha de su publicación en ésta.
3. Probar la **justificación documental por escrito** de la contratación una vez efectuada (envío del contrato por duplicado).
4. Probar la **renuncia expresa del derecho de desistimiento** por el consumidor.
5. La **fecha de celebración del contrato** y **aceptación** del mismo por el consumidor.

6. **La correspondencia entre** la información, entrega y justificación documental y el momento de sus respectivos envíos.
7. Probar la **entrega de factura o recibo justificante de la contratación** efectuada así como la **entrega del documento de desistimiento**.
8. **A efectos probatorios**, y sin perjuicio de cualquier otro medio de prueba admitido en derecho, será válido cualquier documento que contenga la información anterior aun cuando **no se haya extendido en soporte papel, y como son las cintas de grabaciones sonoras**, los **disquetes y, en particular, los documentos electrónicos y telemáticos, siempre que quede garantizada su autenticidad, la identificación fiable de los manifestantes, su integridad, la no alteración del contenido de lo manifestado, así como el momento de su emisión y recepción**, será aceptada en su caso, como medio de prueba en los términos resultantes de la legislación aplicable.

2. RESPONSABILIDADES DEL CONSUMIDOR

1. El consumidor tendrá que probar **que realizó la contratación** conforme a la oferta presentada.
2. Tendrá que probar que **notificó en plazo y de forma adecuada el ejercicio del derecho de desistimiento**.
3. Probar que **envió la mercancía, y la fecha en que lo hizo**, a la empresa en caso de que hiciera uso del derecho de desistimiento.
4. **En caso de incumplimiento de contrato por parte de la empresa**, el consumidor deberá probar éste y en relación a la oferta comercial presentada, publicidad, contrato o condiciones generales.



DARSE DE BAJA EN EL SERVICIO DE INTERNET

Si decide darse de baja en una compañía de Internet, han de tenerse en cuenta los siguientes aspectos y consideraciones:

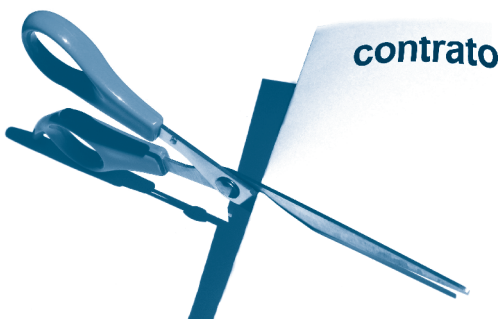
1. DERECHO A DARSE DE BAJA

Todos los consumidores tienen derecho a resolver en cualquier momento su contrato con el operador. Para ejercer este derecho se **comunicará con 2 días de antelación**. Además, este derecho **debe figurar en el contrato**, así como el resto de causas de su extinción.

El consumidor tendrá en cuenta que **cuando la contratación del servicio la realice telefónicamente o por Internet**, el operador le **deberá informar**, durante la conversación telefónica o en su página web de **su derecho a poner fin al contrato** a través de la misma forma en que se celebra, así como las otras formas de darse de baja del servicio, en caso de existir.

Los usuarios podrán **solicitar la baja** en la forma prevista en el contrato, además de **cualquier otra que acredite dicha solicitud**.

A efectos de comunicación de la baja, **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.



Si el medio dispuesto por el operador para la comunicación de bajas es telefónico, éste deberá **asignarle un número de referencia de la baja**, para que el usuario pueda tener constancia de la gestión.

Cuando la baja se solicite por vía telefónica, el usuario podrá exigir que se le **remita un documento que permita acreditar que ha solicitado la baja**.

Independientemente de la posibilidad de que dispone el consumidor para tramitar la baja telefónica o electrónicamente, **es totalmente desaconsejable utilizar este procedimiento**. Comunique siempre la baja por **carta certificada con acuse de recibo**.

El derecho a darse de baja se podrá llevar a cabo **aunque en el momento de hacerse existan facturas impagadas o alguna reclamación interpuesta**.

Según el Real Decreto Legislativo 1/2007 (***Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios***), se **prohíben aquellas cláusulas contractuales que excluyan u obstaculicen el derecho a poner fin al contrato**.

Si desconoce la dirección postal o razón social del operador consulte el siguiente enlace de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones: ***www.usuariosteleco.es/Novedades/cuadro_operadores.htm*** o póngase en contacto con el Servicio Municipal de Consumo.

2. CAUSAS O MOTIVOS PARA DARSE DE BAJA

El consumidor podrá tramitar su baja en los servicios de Internet con un operador, entre otros motivos, por:

A. Finalización del periodo contratado con el proveedor.

En este caso, el consumidor no quiere continuar con el operador y no renueva el contrato con el mismo. Por lo que se ha de **notificar la intención de no renovar el contrato con la antelación suficiente** para que llegada la fecha de vencimiento del mismo el operador esté informado de antemano.

Generalmente, en el contrato o en sus condiciones generales, se incluye un apartado donde se indica que la renovación del mismo entre el operador y el consumidor será de forma "***automática***", **salvo que alguna de las partes comunique lo contrario**. Es decir, el contrato se prorroga salvo que se indique la no continuación del mismo por el consumidor o el operador. **Finalizado el periodo contratado no se podrá penalizar al consumidor**.

El consumidor tendrá en cuenta que si desea darse de baja, **no deberá comunicarla unos días antes de que finalice el contrato**, puesto que ésta comienza a contar desde que al proveedor se le notifica la misma y tenemos constancia de que ha quedado informado. Además, el operador dispone de 2 días como máximo para tramitar administrativamente la baja. Y en el supuesto de comunicación de la misma demasiado tarde, el consumidor puede que renueve por otro periodo de facturación y tenga que **pagar la parte proporcional de las cuotas fijas** que se facturen.

B. Incumplimiento de las condiciones ofertadas, publicitadas o contratadas con el proveedor.

Ante esta situación, el consumidor debe **reclamar** directamente a la compañía (**se recomienda siempre por escrito**), a la vez que mediante el Servicio Municipal de Consumo (en la OMIC mediante Hoja de Quejas y Reclamaciones solicitada a la empresa), por medio de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones o a través de demanda judicial en el Juzgado para que se **cumpla** con el objeto de contrato, incluso **reclamando daños y perjuicios**, o para **cancelar** el contrato por incumplimiento del mismo.

Los incumplimeintos suelen girar en torno a las siguientes causas: No facilitar el kit de conexión en el tiempo indicado, que dicho kit venga defectuoso y no le faciliten otro para poderse conectar a Internet, reiterados cortes en la conexión, que la velocidad de conexión no sea la ofertada o contratada, o esté por debajo de los mínimos contratados, la existencia de problemas técnicos en general que impidan la conexión, incumplimiento de la entrega de regalos promocionales o descuentos asociados al alta en el servicio, incumplimiento del tiempo máximo para hacer efectiva la conexión, incumplimiento de tarifas, ofertas, periodos, etc.

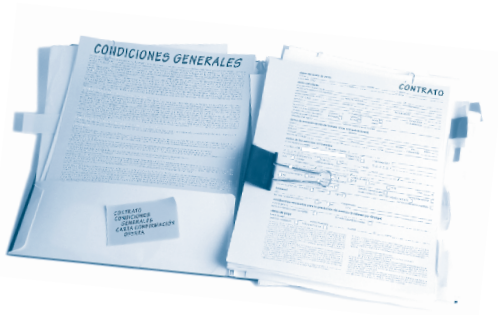
En los supuestos anteriores, el consumidor deberá **conservar el contrato, las condiciones generales y toda la información y publicidad** de forma que pueda justificar dicho incumplimiento por parte del operador.

C. El consumidor no desea continuar con el operador, comunicando la baja antes de que **finalice el periodo de vigencia del contrato y** siendo correcto el servicio prestado.

En este supuesto, el consumidor está cancelando un contrato con el operador donde se pueden **incumplir las condiciones pactadas** (cláusulas de permanencia vinculadas a ofertas, descuentos o ventajas). De este modo, el operador podrá exigir al consumidor: **daños y perjuicios o gastos administrativos de gestión o penalizaciones por cancelación anticipada**. Aunque si se devuelven al mismo dichas ventajas, descuentos, etc.; éste **no podrá aplicar penalización alguna**.

D. Notificar la baja al operador haciendo uso del Derecho de Desistimiento.

Esta modalidad de baja, explicada en la página 25 de este folleto, es **fácil de aplicar** por el consumidor durante los primeros meses de prestación del servicio dado que los operadores de Internet, normalmente, no cumplen con sus obligaciones documentales e informativas durante y después de la contratación del servicio.



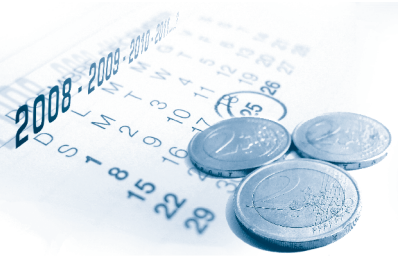
3. DURACIÓN DEL CONTRATO Y POSIBLES PENALIZACIONES POR CANCELACIÓN ANTICIPADA DEL MISMO

Cuando un consumidor contrata Internet por primera vez, o decide cambiarse a otra compañía, deberá tener en cuenta el **periodo por el que contratará el servicio**.

Actualmente, y ante la diversidad de ofertas que existen en el mercado, las promociones y regalos ofertados al contratar (descuentos en el alta, el módem o router, primeras cuotas mensuales gratis, etc.) el consumidor deberá **ser crítico con la publicidad** que emiten las compañías, puesto que normalmente estos **descuentos y ofertas llevan asociados que el consumidor permanezca un periodo concreto** con el operador (**cláusulas de permanencia**). Y en caso de que el consumidor solicite la baja en el servicio con antelación a dicho periodo el consumidor está expuesto a **posibles compensaciones, penalizaciones o multas**.

El consumidor ha de saber que cuando la contratación del servicio se realiza telefónicamente o por Internet, **el operador le deberá informar, durante la conversación telefónica o en su página web** de la existencia, en su caso, de un periodo mínimo de contratación y la posible compensación por su incumplimiento.

En caso de que el consumidor quiera darse de baja **antes** de haber finalizado el periodo mínimo de permanencia (que es un derecho), **el operador podrá exigirle que devuelva las ventajas o beneficios *"disfrutados"*, pero ninguna cantidad adicional**. Es decir, no se puede penalizar al consumidor por darse de baja, pero **sí se le puede exigir el pago o "devolución proporcional" de las ventajas que haya tenido precisamente por haberse comprometido a un periodo mínimo; que en caso de baja anticipada se incumpliría**.



Según el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la ***Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*** y otras leyes complementarias **se prohíben en los contratos con los consumidores la existencia de cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva**. Así como, y con la finalidad de evitar un **enriquecimiento injusto del operador**, una vez dado de baja el contrato por el consumidor, éste **no sufrirá ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas**, tales como la pérdida de cantidades abonadas por adelantado, el **abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente**, **la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados**.

4. PROCEDIMIENTO PARA COMUNICAR LA BAJA AL OPERADOR

Para **acreditar** que se ha ejercido la baja en los servicios de Internet es conveniente que el envío del documento de baja se haga a través de alguno de los siguientes medios, puesto que el consumidor debe probar que comunicó dicha baja:

- Por **burofax con acuse de recibo**, en su oficina de Correos más cercana. El burofax permite certificar el contenido o texto del documento enviado a la empresa (es el medio más caro).
- Por **correo certificado con acuse de recibo**. Indicando en el acuse, “baja en los servicios de Internet”.
- Por **fax**, siempre que en el reporte de confirmación del envío del fax muestre el número del fax al que se envía el documento y que la transmisión haya sido correcta. Es conveniente conservar el ticket

del establecimiento desde el que realiza el envío del fax y que en el reporte del envío del fax aparece el nombre de la empresa desde donde lo envía. Igualmente, asegúrese de que el número de fax es correcto y pertenece al operador.

- En caso de que el proveedor del servicio de Internet tenga alguna delegación o sucursal en su municipio y conozca su dirección, **presentando y registrando escrito formal comunicando la baja en los servicios** contratados junto con la fotocopia del DNI del titular del contrato. Indicando que le sellen su copia del documento de baja e indiquen fecha en que entrega y registra dicho documento.

- En caso de que sea **imposible formalizar la baja a través de alguno de los procedimientos anteriores o habiéndola formalizado**, el proveedor de Internet continúa emitiendo facturas al consumidor, se aconseja:

  - **Solicitar y formular la Hoja de Quejas y Reclamaciones** oficial de la Junta de Andalucía en la sucursal o delegación del proveedor si existiera en el municipio del consumidor, indicando la baja en el servicio de Internet y aportando copia de los documentos enviados mediante otros procedimientos para comunicar la baja.

  - En caso de que el proveedor de Internet no posea en su municipio delegación o sucursal, y sea imposible reclamar a través de la Hoja de Reclamaciones oficial, deberá dirigirse al Servicio Municipal de Consumo y en la OMIC consultar su caso, **solicitando un formulario para reclamar**.

Recuerde: deberá comunicar la baja en el servicio de Internet con una **antelación mínima de 2 días naturales** y de forma fehaciente (que el consumidor pueda probarlo) a la fecha que desee se finalice el contrato.

Conserve siempre el documento que justifique la fecha y la dirección del envío o entrega del documento de baja al operador de Internet.

Se desaconseja hacer uso de la comunicación de la baja por teléfono o por correo electrónico puesto que no se puede probar fehacientemente que se ha comunicado la baja en el servicio.

5. TIEMPO DEL QUE DISPONE EL OPERADOR PARA CURSAR LA BAJA EN EL SERVICIO

El contrato se extinguirá con la **notificación** del consumidor al operador, y ésta deberá ocurrir con **una antelación mínima de 2 días naturales** a la fecha de finalización del contrato.

Además, el operador se **abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar**, por causa no imputable al usuario, con **posterioridad** al plazo de 2 días en que surtiera efectos la baja notificada por el consumidor.

Una vez notificada la baja, **revise el plazo de facturación de la última factura que le envie su operador**. La fecha última de facturación **no podrá superar más de 2 días** desde que tenga constancia de que el operador recibió la notificación de baja (cuando comunique la baja por carta certificada con acuse de recibo compruebe la fecha del acuse en la que la empresa aceptó la carta con la baja).

6. DESPUÉS DE CURSAR LA BAJA, ¿QUÉ HACER CON EL KIT DE INSTALACIÓN PARA CONECTARNOS A INTERNET?

La devolución del kit de instalación suministrado por el operador dependerá de:

- Si la devolución viene **causada por la utilización del derecho de desistimiento** por el consumidor, y el kit de instalación fue suministrado gratuitamente, se devolverá según **indique el operador en el contrato** o en la **información relativa a la modalidad de restitución del bien** y **en caso de no indicarse nada**, a portes debidos (con acuse de recibo) a la dirección que la empresa nos comunique, y en su defecto, a la dirección que figure en sus facturas o en la página web donde contrató el servicio. **Conservando** siempre, el documento que justifique el envío del mismo puesto que la empresa podría reclamar el importe del aparato si no se puede probar la su devolución o recogida.
- Si **la devolución responde a una baja anticipada del servicio**, el kit de instalación se devolverá a la empresa en la dirección que tenga en la página web o en su defecto en las facturas, y los **portes serán a cargo del consumidor**. Que deberá conservar el justificante o acuse de recibo que justifique el envío de kit. Entre otras cosas para que no se le reclame el importe del mismo una vez formalizada la baja.
- En caso de que **el operador, o un servicio de mensajería** contratado por el mismo, sea el que se persone en su domicilio para recoger el kit de instalación, el consumidor deberá **obtener algún documento de entrega del kit**, de forma que la empresa no nos pueda reclamar el mismo una vez se haya entregado.

7. EMISIÓN DE FACTURAS POR EL OPERADOR Y NOTIFICACIONES DE DEUDAS POR EMPRESAS DE RECOBRO, UNA VEZ COMUNICADA LA BAJA

Existen varias situaciones, habiendo hecho uso del derecho de desistimiento o cursada la baja en el servicio, donde el operador **sigue remitiendo facturas** o envían al domicilio notificaciones de pago de **entidades de recobro** contratadas por éste o incluso, alguna carta indicando que ha sido **incluido en un registro de morosos o impagados.** De esta forma:

- En caso de que formalizara correctamente el derecho de desistimiento o la baja en el servicio contratado, **podrá cancelar la domiciliación bancaria en su entidad bancaria para que no pasen al cobro ningún recibo** y no hacer caso a las notificaciones de cobro que la empresa remita. Aunque **es conveniente** dirigirse por escrito a la empresa (correo certificado con acuse de recibo o burofax) indicando que no tiene ya relación y aportando copia de los documentos que apoyen y justifiquen su postura.
- Si después de comunicar y probar al operador que no existe deuda, continúa enviando notifiaciones de pago, deberá **interponer Hoja de Quejas y Reclamaciones** al operador, y reclamando dejen de emitirle facturas o notificaciones de pago.
- Si viera vulnerados sus derechos con su **inclusión indebida en un registro de morosos o impagados**, podrá reclamar a la empresa (si reclama deberán borrarle cautelarmente del registro) y denunciarlo ante la Agencia de Protección de Datos y/o mediante demanda judicial reclamando daños y perjuicios. **Para más información**, solicítenos el folleto sobre "***Protección de datos personales***".

PROCEDIMIENTO PARA CAMBIAR DE UN OPERADOR DE INTERNET A OTRO: PORTABILIDAD DE LÍNEAS ADSL

Para evitar futuros problemas e independientemente de la forma utilizada para cambiar de operador, **es recomendable solicitar el alta y la baja por escrito** (correo certificado con acuse de recibo) a los distintos operadores.

En procesos de cambio de operador, **si el usuario se queda sin servicio en el transcurso del cambio, se considerará responsable al nuevo operador**, que estará obligado a cumplir el plazo para el inicio del servicio que figure en su contrato, sin que pueda alegar posibles dificultades técnicas.

En caso de demora en el alta del servicio, cuando el operador **incumpla el plazo para su inicio**, que debe figurar en el contrato, **el usuario podrá darse de baja con carácter inmediato**, sin necesidad de esperar el plazo de 2 días de preaviso que marca la normativa.

1. DOS POSIBILIDADES PARA CAMBIAR DE OPERADOR

A. El consumidor se desentiende en el proceso.

Una vez el consumidor ha solicitado el alta en el nuevo operador:

- **El nuevo operador se encarga de solicitar la baja** en el operador que el consumidor desea abandonar.
- El nuevo operador ocupa la línea, instala el ADSL y envía el router.

En este caso, **el consumidor deposita su confianza en el nuevo operador** para que tramite su baja con el antiguo operador. Pero a pesar de que esta vía es la más rápida, pueden ocurrir problemas como son el **secuestro del bucle ADSL**, o que **las dos compañías emitan facturas a la vez, en los mismos periodos y por el mismo servicio**. En este último caso, el nuevo operador realiza la baja técnica en el operador que se abandona, pero no tramita la **baja administrativa**. Por esta razón, a pesar de que el nuevo operador tramite "***todo***", como suelen indicar telefónicamente, el consumidor deberá notificar por escrito al operador que abandona, que le den de baja por cambio de operador "***en todos los servicios contratados***".

B. El consumidor actúa en el proceso de cambio.

Una vez el consumidor ha solicitado el alta en el nuevo operador:

- El consumidor notifica por escrito al operador que abandona la baja por cambio de operador, indicándo cuál.
- El consumidor solicita el alta a su nuevo operador.

Esta forma de proceder, **aunque más lenta**, de cara a los plazos para que una compañía libere el bucle y la línea a otra, **el consumidor controla el proceso de cambio además de asegurar la baja en todos los servicios**.

Cuando se notifiqua la baja en el operador que se abandona, es importante indicar que es una "**baja por cambio de operador**", puesto que así retendrá el bucle hasta que sea solicitado por el nuevo operador y no tramitará una baja ordinaria en sus servicios, para lo que disponen de 2 días desde que se lo notifiquemos; alargándose así los plazos.

2. SECUESTRO DE LA LÍNEA ADSL O BUCLE DEL ABONADO

El consumidor debe saber que tiene **derecho a cambiar de operador cuando lo desee** y siempre que así se lo comunique al mismo.

Este problema se produce cuando el usuario cambia de compañía; interviniendo en el proceso tres operadores: el que "**pierde**" al cliente (que debe abandonar la línea), el que lo "**gana**" (que pasa a gestionarla) y el operador "**dominante**" que presta la red de telefonía (que debe llevar a cabo las actuaciones necesarias, como titular, para que el cambio se lleve a cabo). Y es cuando el operador que gana al cliente no puede acceder a la línea, pues **el operador donante la secuestra**.

En este caso podrán ocurrir dos situaciones:

A. El consumidor ha solicitado la baja de su ADSL y **no se hecho efectiva**, es decir, el operador que abandona sigue facturando. Por lo que se **debe reclamar** ante el operador y la OMIC o la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, puesto que deben anularse las facturas emitidas o cobradas indebidamente.

B. El consumidor ha solicitado la baja de su ADSL y ésta **se ha hecho efectiva**, es decir no le siguen facturando, pero no se puede dar de alta con otro operador porque el operador que abandona no ha liberado la línea. En este caso, el consumidor **debe reclamar** ante el nuevo operador y la OMIC o la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones por incumplimiento del plazo de conexión inicial establecido en el contrato de abono.

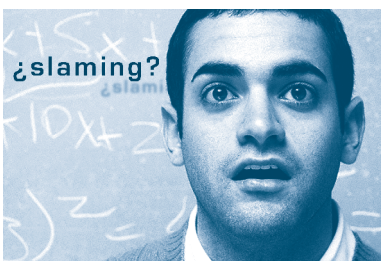
SLAMING: CAMBIO DE COMPAÑÍA DE TELECOMUNICACIONES SIN AUTORIZACIÓN DEL CONSUMIDOR

Dada la agilidad y dinámica del mercado de telecomunicaciones, sobre todo en el gran número de contrataciones para el acceso a Internet, y teniendo en cuenta que el operador dominante debe permitir el acceso a su red por los demás operadores, **se están produciendo casos (intencionados o por error) en que el usuario se encuentra con que su línea o servicio de Internet ha sido "*traspasado*" a otro operador sin el consentimiento del mismo**.

El usuario **descubre** que ha sido víctima del *slaming* a través de diversas situaciones:

- Deja de recibir el servicio con su operador actual (por ejemplo, se queda sin conexión de Internet). Al contratar con su operador, éste le informa que **ya no es su cliente**, debido a que la línea ha sido traspasada ha otro operador.
- **El operador original se comunica con el consumidor para ofrecerle una contraoferta** (el operador ha entendido que el usuario ha pasado a otro operador e intenta "***recuperarle***").
- Descubre que ha sido víctima del *slaming* **al recibir una factura de un operador desconocido**.

En muchos casos, cuando los usuarios perciben que se ha producido el *slaming* **recuerdan que previamente recibieron algún tipo de oferta**, a través de una llamada telefónica o un correo electrónico.



CONSEJOS ÚTILES PARA EVITAR EL *SLAMING*:

ATENCIÓN
INFORMACIÓN RELEVANTE

1. Si contactan telefónicamente, el consumidor puede dejar muy claro al interlocutor que le sea **enviada la documentación por escrito**, en caso de ofertar el servicio de Internet, y una vez revisada detenidamente, y si le interesa, solicitar aclaraciones o contratar si lo desea.
2. El consumidor ha de saber que el contrato por escrito, junto a las condiciones generales, el documento de desistimiento y la oferta **es el único modo de conocer, de primera mano, todas las condiciones** en las que se ofrece un servicio y la manera más segura de contratar.
3. Si el consumidor recibe **una oferta a través de correo electrónico**, deberá leer cuidadosamente toda la información antes de devolver la autorización aceptando la contratación. Estando seguro de entender claramente las tarifas, términos y condiciones de la oferta.
4. **Revisar la factura telefónica cuidadosamente** y si aparece el nombre de una compañía nueva, reclamar.
5. Cuando llamen por teléfono, si el consumidor no desea contratar una oferta, debe dejarlo bien claro. ***Ha de decir NO***. En ocasiones, una mera receptividad a la información ofrecida puede ser "***interpretada***" como el consentimiento para contratar.
6. Si el consumidor no desea contratar un servicio, **no debe comunicar al operador sus datos personales** en caso de ser solicitados, o a efectos de **revisión**, **corrección** o **comprobación**, ni mucho menos, el número de cuenta bancaria. De nuevo, el hecho de comunicarlos puede ser "***interpretado"*** como una aceptación o servir de base al operador que intenta captarnos para solicitar a nuestro operador actual el cambio de titularidad del servicio.
7. También se producen casos donde alguien, **haciéndose pasar como representante del operador actual**, trata de engañar preguntando si está interesado en un nuevo plan u oferta. Un "**SÍ**" por su parte **pue-**

de ser interpretado, grabado y usado como prueba que demuestre que el consumidor aceptó el cambio. Por lo tanto, antes de tomar una decisión, contacte con su operador de Internet y verifique si la **llamada es legítima** o que esta oferta se está ofreciendo actualmente por la compañía.

Indicar que en la actualidad no existe legislación que regule la portabilidad de líneas ADSL, es decir, el traspaso de un consumidor de un operador a otro. Lo que existe es una **petición de un operador a otro, con o sin consentimiento verbal o escrito del consumidor**.

En caso de que el usuario compruebe que ha sido **víctima del *slaming***, **debe reclamar**. Ya sea en la OMIC, la JAC, en la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones o en el Juzgado. De forma que se pueda anular la contratación que fraudulentamente se haya efectuado.

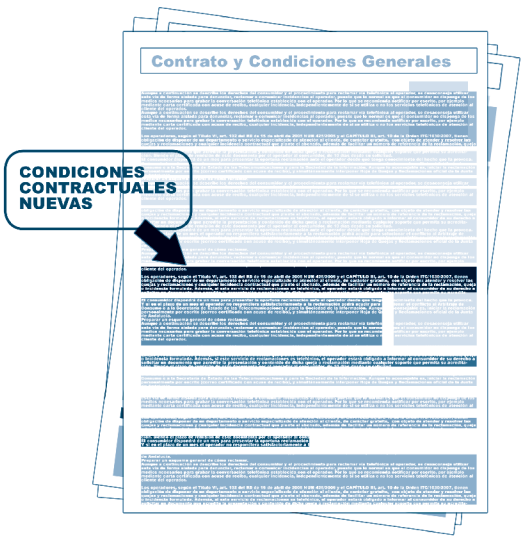
No obstante, y **a efectos de pruebas en reclamaciones o demandas judiciales**, el consumidor deberá notificar (por ejemplo, mediante carta certificada con acuse de recibo) al operador que tenía, que le informe y pruebe que ha solicitado la baja en su servicio y, al operador que fraudulentamente le captó, envío de otra notificación reclamando le informe y pruebe sobre el consentimiento verbal y/o escrito en la supuesta contratación.

También, y a efectos de prueba, cuando un usuario detecte que un operador ha accedido a su línea sin su consentimiento, si se produce una reclamación **corresponderá al nuevo operador demostrar que el usuario se ha dado de alta**. Si no puede hacerlo, el operador **deberá anular las facturas que haya emitido y devolver el dinero que el usuario le haya abonado**. Además, el operador que haya actuado de manera irregular tendrá que pagar al usuario todos los **gastos que deba afrontar para volver con su operador de origen** (una nueva cuota de alta, gastos de instalación; por ejemplo).

CAMBIO EN LAS CONDICIONES GENERALES O EN EL CONTRATO A PROPUESTA DEL OPERADOR

Los operadores de los servicios de telecomunicaciones pueden **proponer** modificaciones en las condiciones contractuales, por ejemplo el precio o tarifas, **notificándolo al abonado con un mes de antelación**. En la misma comunicación, que podrá venir incluida en las facturas, se informará del **derecho del usuario a darse de baja de forma anticipada y sin penalización** alguna si no está de acuerdo con las nuevas condiciones.

Si finalmente decide darse de baja por este motivo, comunique este hecho por **carta certificada con acuse de recibo** a la dirección del operador que figura en los márgenes de la facturas.



INTERRUPCIÓN POR AVERÍA O LENTITUD DE LA CONEXIÓN. INDEMNIZACIONES

1. INTERRUPCIÓN TEMPORAL POR AVERÍA

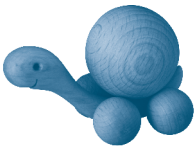
Cuando quede el servicio de acceso a Internet interrumpido, funcionando correctamente la línea telefónica, **deberá notificar este hecho** (por carta certificada con acuse de recibo, burofax o reclamando) al operador de Internet con el que contrató el servicio; que coincidirá o no con su operador de telefonía fija.

En caso de que **la avería provenga de su línea telefónica**, deberá de notificarlo y reclamarlo a su operador de telefonía fija.

El usuario, en cualquier caso, y de cara a fundamentar sus reclamaciones e indemnizaciones, **deberá recoger las pruebas necesarias y que técnicamente estén a su alcance**, para demostrar que no dispone de acceso a Internet. Como por ejemplo, capturas de pantalla del ordenador, impresión de informes (del sistema operativo, del tráfico de datos, de aplicaciones informáticas que midan la conexión), informe de algún técnico informático o empresa que verifique el estado de la conexión o la causa de la interrupción.

En este caso, el operador estará obligado a **indemnizar al consumidor**, al menos con una cantidad que se determina prorrateándose la cuota mensual por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida.

2. LENTITUD EN LA CONEXIÓN A INTERNET



Los operadores ofrecen distintas modalidades de acceso a Internet con banda ancha, de las cuales se debe informar en el contrato o en las condiciones generales sobre la **velocidad de acceso mínima garantizada**. Puesto que en las ofertas o publicidad suelen informar de la **velocidad máxima que se podrá llegar a alcanzar**; no la mínima.

Además, el consumidor **deberá conservar la publicidad** del operador donde figure la oferta a la que se acoja, puesto que posiblemente figurarán las características de la velocidad de conexión a Internet.

En caso de que el consumidor demuestre que su conexión va más lenta de lo contratado con el operador, o presenta cortes e interrupciones continuadas en la conexión, **deberá reclamar contra la empresa por incumplimiento**, solicitando cancelación del servicio o cumplimiento del contrato.

3. INDEMNIZACIONES

Es **obligatorio** que figuren en el contrato las **compensaciones** previstas por el operador para los supuestos de interrupción del servicio y la calidad a la que se compromete ofrecer del mismo. Además del **método de cálculo de la indemnización** en casos de incumplimiento.

Los operadores especificarán en los contratos con el consumidor, si la indemnización se realizará de forma **automática** o si se necesitará que medie algún tipo de **petición**, en cuyo caso especificarán en términos razonables, su contenido y plazo de presentación, así como el momento y modo de hacer efectiva la indemnización.

El operador fijará las indemnizaciones por incumplimiento de la calidad de servicio ofertado, **al menos**, por el parámetro "***tiempo de interrupción del servicio***" y que **se inicia desde el instante que se ha producido la rotura o inutilización por degradación del servicio o elemento del servicio**.

El **momento** a partir del cual se inicia el "***tiempo de interrupción del servicio***", de cara a contabilizar la indemnización, será el primero de los dos **acontecimientos** siguientes:

A. **Notificación del consumidor del aviso de avería al operador** (se recomienda por escrito, carta certificada con acuse de recibo u Hoja de Quejas y Reclamaciones).

B. Que **el operador registre la incidencia** causante de la interrupción.

Esta indemnización, **se sumará a la devolución del importe del servicio cobrado** y no prestado durante el periodo de interrupción.

El consumidor tendrá **derecho a compensación** por la **interrupción temporal** del servicio de acceso a Internet:

- Cuando, durante un período de facturación, sufra **interrupciones temporales** del servicio de acceso a Internet, el operador deberá compensar al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, **prorrateadas** por el tiempo que hubiera durado la interrupción. A estos efectos, el operador estará obligado a **indemnizar automáticamente** al abonado, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una compensación por importe superior a 1 euro.

- El contrato de abono del servicio de acceso a Internet deberá recoger los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación.

- **No será de aplicación lo anteriormente indicado** cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes:

  - **Incumplimiento grave** por el abonado de las condiciones contractuales.

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

- A los efectos del derecho a indemnización o compensación por la interrupción del servicio, y para la determinación de su cuantía, cuando un operador incluya en su oferta la posibilidad de **contratar conjuntamente servicios de telefonía fija e Internet**, podrá indicar en su oferta **la parte del precio que corresponde a cada servicio**. De no hacerlo, se considerará que el precio de cada uno es el proporcional al de su contratación por separado. Si el operador no comercializara los servicios por separado, se considerará que el precio de cada uno es del 50% del precio total.

- La compensación prevista se entiende **sin perjuicio de la responsabilidad por daños** que se produzcan a los consumidores, que se exigirá conforme a lo previsto en la legislación civil o en la normativa sectorial que resulte de aplicación.

COBERTURA ADSL

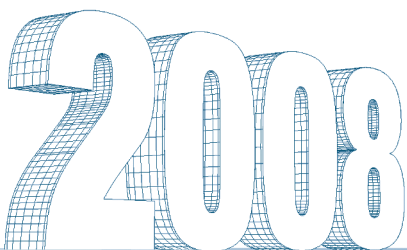
Cuando un consumidor solicita una línea ADSL, **no tiene derecho a reclamar al operador** para que se la faciliten, puesto que no todas las líneas telefónicas soportan la banda ancha o ADSL. Aunque la normativa vigente, establece como parte del **servicio universal**, la obligación de que la conexión a **la red telefónica garantice el acceso a la Internet de forma funcional**. Considerándose velocidad suficiente la equivalente a la de conexión a la red **mediante pares de cobre y módem de banda vocal** (internet a baja velocidad).

El servicio de acceso a Internet a través de ADSL sólo se podrá prestar a aquellos abonados dependientes de centrales en donde algún operador haya instalado los oportunos equipos, denominados DSLAM. Dado que cada operador planifica su propio despliegue de equipos DSLAM, **podrá haber líneas telefónicas sin oferta ADSL disponible**, con ofertas de un solo operador, o con ofertas de varios operadores presentes en el mercado.

Habitualmente, los operadores ofrecen a los clientes la posibilidad de consultar a través de sus páginas Web la disponibilidad de ofertas de banda ancha ADSL en una línea telefónica dada.

No obstante, y según la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, Disposición adicional segunda, ***Extensión de servicios de acceso a banda ancha***: "El Gobierno, en colaboración con las Comunidades Autónomas, **impulsará la extensión de la banda ancha con el fin de conseguir, antes del 31 de diciembre de 2008, una cobertura de servicio universal de conexión a banda ancha, para todos los ciudadanos, independientemente del tipo de tecnología utilizada en cada caso y de su ubicación geográfica"**.

Para el acceso a la banda ancha en **zonas rurales** o **aisladas** consulte el siguiente enlace: **www.bandaancha.es**



FACTURACIÓN, FORMAS DE PAGO

1. IMPAGO DE FACTURAS DE INTERNET: ¿PUEDEN CORTAR EL TELÉFONO?

El impago del servicio de acceso a Internet dará la suspensión de ese servicio, pero **no faculta al operador a suspender el servicio telefónico**. Por lo tanto, si se paga la parte de las facturas relativa a llamadas telefónicas no podría cortarse el acceso al servicio telefónico (reclame nueva factura con tan solo el consumo telefónico y abónela).

2. NOTIFICACIONES DEL OPERADOR Y OTRAS INFORMACIONES A TRAVÉS DE LAS FACTURAS

Las facturas no sólo son un documento en el que figura la cuantía de los servicios consumidos. En ocasiones, los operadores incluyen en ellas **notificaciones obligatorias que deben comunicar a sus abonados** (como, por ejemplo, variaciones de sus tarifas, derechos, direcciones útiles, etc.).

Es obligatorio para el operador, que **en las facturas** figure:

- El **número telefónico de atención al cliente**, el **precio** de dichas llamadas y la dirección de su **página web**.
- El **número telefónico de atención al usuario de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones** del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, el coste del mismo y su página web.
- En caso de que el operador esté adherido al **Sistema Arbitral de Consumo**, indicarlo. Además de la **página web del Instituto Nacional de Consumo**, su teléfono y coste.

3. ELECCIÓN DEL MEDIO DE PAGO

El consumidor tiene **derecho a elegir el medio de pago** de entre los utilizados normalmente en el tráfico comercial (domiciliación bancaria, pago en ventanilla de una entidad financiera, etc.). Además, este derecho debe figurar en el contrato.

4. FACTURAS EN LAS QUE NO SE ESTÁ DE ACUERDO. EL CONSUMIDOR DECIDE NO PAGAR Y EL OPERADOR O EMPRESAS DE RECOBRO AMENAZAN CON SU INCLUSIÓN EN EL REGISTRO DE MOROSOS O CON DEMANDARLO

La normativa aplicable a los servicios de telecomunicaciones no contempla nada específico al respecto, con lo que la legislación aplicable es la misma que afecta a todos los sectores, es decir, la ***Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)***. Concretamente, el artículo 29 hace referencia a este tipo de ficheros así como el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre que desarrolla la Ley anterior.

Conforme a la LOPD, deben respetarse las siguientes normas:

- La inscripción en el fichero de impagados sólo podrá efectuarse cuando concurran los siguientes **requisitos**:
  - Existencia previa de una deuda **cierta**, **vencida** y **exigible**, que haya resultado **impagada y sobre la cual no se haya entablado reclamación judicial, arbitral o administrativa**.
  - **Requerimiento previo de pago y que no hayan transcurrido más de 6 años**.

- El operador no podrá incluir datos del deudor sobre los que exista un **principio de prueba que aparentemente contradiga la existencia de la deuda**. De hecho, si el consumidor remitiera por escrito (carta certificada con acuse de recibo o reclamación) dicha prueba documental, el responsable del fichero deberá **borrar cautelarmente sus datos personales del registro de impagados**.

- Se efectuará una **notificación por cada deuda** concreta.
- No podrán incluirse datos con más de **seis años de antigüedad**.

No obstante, el titular de los datos puede ejercitar su derecho a **cancelarlos** o **rectificarlos** (cuando los datos sean inexactos, incompletos o no se ajusten a la LOPD) solicitándolo directamente al operador, si en el plazo de **10 días** no recibe contestación o ésta no es satisfactoria, deberá **denunciar este hecho ante la Agencia de Protección de Datos**; que intervendrá en dicho incumplimiento.

Para más información, solicítenos el folleto informativo sobre ***Protección de Datos Personales***.

Ante **amenazas telefónicas o por carta de empresas de recobro** con la inclusión en registros de morosos o embargos de bienes, **reclame siempre por escrito** que le demuestren, prueben y acrediten que la deuda es cierta, así como **solicite el derecho de acceso a la empresa de recobros**. Y recuerde, **conserve** contrato, condiciones generales, publicidad u ofertas, documentos de baja y facturas y los justificantes bancarios que acrediten el pago de las mismas, puesto existe la probabilidad de que **transcurridos incluso varios años**, el operador de Internet ceda sus datos personales y supuestas deudas a empresas de recobro que le reclamarán las mismas.

RECLAMAR AL OPERADOR

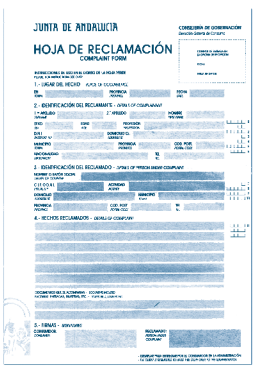
En caso de que el consumidor decida reclamar, dispone de distintos procedimientos o vías a través de los que podrá gestionar su reclamación.

Independientemente de la vía escogida es importante que:

- Conserve los **documentos y/o pruebas** que justifiquen su postura.
- **No se valga de comunicaciones por teléfono o correo electrónico** con su operador para solucionar los problemas que se le planteen o se le hayan planteado, puesto que le será complicado demostrar el contenido de las conversaciones o la validez de estos correos electrónicos.
- **Que cualquier comunicación con el operador ha de realizarse mediante notificaciones**, ya sean por carta certificada con acuse de recibo o burofax a la dirección de la empresa o reclamando por escrito por medio de Hojas de Reclamaciones, Arbitraje de Consumo o la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones.

1. RECLAMAR A TRAVÉS DE LA OMIC

El consumidor podrá reclamar ante los operadores en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) presentando **Hoja de Quejas y Reclamaciones oficial de la Junta de Andalucía** en caso de existir alguna sucursal o delegación del operador en su municipio. Y en caso de no existir, podrá obtener un **formulario de reclamaciones** en la **OMIC** del Servicio Municipal de Consumo (SMC) o a través de nuestra página web en el siguiente enlace: **www.consumo.ayuncordoba.es** (sección OMIC, enlace "Reclamar")


JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERIA DE GOBERNACION
HOJA DE RECLAMACIÓN
COMPLAINT FORM

2. RECLAMAR A TRAVÉS DE LA JAC

SMC
JAC
Solicitud de Arbitraje para consumidores y usuarios
RECLAMANTE
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES
RECLAMADO
BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

Si el consumidor presentó Hoja de Reclamaciones en la OMIC, y tras las gestiones de mediación del conflicto, la empresa no quisiera solucionarlo a través de la OMIC, y llevando razón el consumidor, éste puede acudir a la **vía arbitral de consumo para solucionar el conflicto** si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo. La información sobre este procedimiento de resolución de conflictos y cómo solicitarlo podrá encontrarla en: **www.consumo.ayuncordoba.es** (sección OMIC, enlace "Reclamar")

Para saber si la empresa u operador sobre el que va a solicitar arbitraje para resolver el conflicto está **adherido al Sistema Arbitral de Consumo** y cuál es su ámbito de adhesión (municipal, provincial, autonómico o nacional) y en que Junta Arbitral se gestionará su caso, siga los siguientes pasos para la búsqueda de empresas en los distintos **censos de empresas adheridas que existen**:

A. Consulte en las Páginas Naranjas de Consumo o en el siguiente enlace de nuestra página web, si la empresa reclamada está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, y cuál es su ámbito de adhesión: **www.consumo.ayuncordoba.es** (sección JAC, enlace "Buscar empresa adherida").

B. Si no la encontrara en la página web del Servicio Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba, consulte si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, a nivel autonómico, en el siguiente enlace de la página web de Consumo de la Junta de Andalucía, en la Consejería de Gobernación, sección de Consumo: **http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion/opencms/portal/Consumo/ContenidosEspecificos/BancoDatos/CensoEmpresas/censoempresas.jsp?entrada=tematica&tematica=56**

C. En caso de no encontrarla, por último, deberá consultar si el operador está adherido con ámbito de adhesión a nivel nacional, en la página web del Instituto Nacional de Consumo (INC) en el siguiente enlace: **http://www.consumo-inc.es/arbitraje/arbitraje.htm** En cualquier caso, podrá presentar su solicitud de arbitraje en la Junta Arbitral del Servicio Municipal de Consumo del Ayuntamiento de Córdoba, que formalizará el traslado de su solicitud a la Junta Arbitral competente.

3. RECLAMAR EN LA SECRETARÍA DE ESTADO DE LA TELECOMUNICACIONES

Esta vía, de ámbito nacional, puede ser utilizada por el consumidor para formular reclamaciones y denuncias en materia de Internet. La información necesaria sobre los procedimientos a seguir puede encontrarla en la siguiente dirección web: **www.usuariosteleco.es**

El **plazo de resolución** de la reclamación formulada por el consumidor es de **6 meses como máximo**. Tanto las denuncias como las reclamaciones se pueden formalizar a través de su página web o por correo postal.

Una vez el consumidor **agote esta vía de reclamación administrativa** ante la Secretaría, y en caso de que el resultado no sea satisfactorio, podrá **impugnar la resolución en vía contenciosa-administrativa**, conforme a la legislación reguladora de dicha Jurisdicción.

La Secretaría, entre otros extremos, podrá:

- **Anular facturas** y **ordenar la devolución** de importes.
- En el caso de altas indebidas en servicios, **ordenar la tramitación de bajas y restitución de la situación contractual** anterior del consumidor, con el reintegro de cantidades por los costes que sufridos por la restitución.

- **Declarar improcedentes el cobro de cuotas** por el alta o baja del consumidor, en caso de que éste contrate un servicio y se incumpla por el operador el plazo de conexión inicial y, finalmente, el consumidor decida darse de baja. Y en general, disponer de cuantas medidas tiendan a restituir al consumidor sus derechos e intereses.

4. RECLAMAR A TRAVÉS DEL EL JUZGADO

Parte de la información necesaria y el procedimiento para reclamar ante los operadores mediante la vía judicial para **demandas de cuantía inferior a 900 euros (donde no hace falta abogado ni procurador)**, podrá encontrarla en el siguiente enlace: **www.consumo.ayuncordoba.es** (sección OMIC, enlace "Acceso al Juzgado").

Si finalmente, y agotadas las vías anteriores, accede al Juzgado para hacer valer sus derechos tenga en cuenta lo siguiente:

A. Entre otras cosas y para presentar correctamente la demanda, deberá expresar, **con claridad y precisión**, la petición de condena al pago de la cantidad concreta que se reclame, más intereses y costas.

B. Si procediera, solicite **copia del expediente de reclamación** a la OMIC para adjuntarlo a la demanda.

C. Cuando redacte la demanda deberá indicar que aunque la empresa no resida en el municipio de Córdoba, que es lo normal en empresas de telecomunicaciones, **el lugar o fuero donde resolver judicialmente el caso será donde reside el consumidor y se presta el servicio**, y según los argumentos siguientes:

   - Que si se contrató telefónica o electrónicamente el servicio de Internet, el lugar de celebración, perfeccionamiento y ejecución del contrato y prestación del servicio es la **residencia habitual del consumidor**.

- Puesto que es habitual que la contratación del servicio de Internet lleve vinculada condiciones generales, según el RD Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumiddores y Usuarios y otras leyes complementarias, concretamente el Artículo 90.2 (Cláusulas abusivas sobre competencia y derecho aplicable), se considera como abusiva en las contrataciones con condiciones generales, aquella cláusula que **obligue al consumidor a resover judicialmente cualquier controversia en un Tribunal o Juez distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario o al lugar del cumplimiento de la obligación**.

- Según los artículos 51 y 52, apartado 14, de la vigente Ley de Enjuiciamiento Civil, indica que **el juzgado que ha de resolver un conflicto será el perteneciente al domicilio del demandante o consumidor** y siempre que en dicho lugar la empresa tenga un establecimiento abierto al público o representante autorizado que actúe en su nombre.

5. RECLAMAR POR TELÉFONO AL OPERADOR

Aunque a continuación se describen los derechos del consumidor y el procedimiento para reclamar vía telefónica al operador, **se desaconseja utilizar esta vía de forma aislada para denunciar, reclamar o comunicar incidencias**, puesto que lo normal es que el consumidor no disponga de los medios necesarios para grabar el contenido de la conversación telefónica. Por lo que se recomienda **notificar por escrito** (carta certificada con acuse de recibo) cualquier incidencia e independientemente de reclamaciones telefónicas al departamento de atención al cliente.

Los operadores, según el ***Título VI, art. 102 del RD de 15 de abril de 2005 NUM 425/2005 y el Capítulo III, art. 10 de la Orden ITC/1030/2007***, tienen **obligación** de disponer de un **departamento o servicio especializado de**

atención al cliente, de carácter gratuito, con objeto de atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que plante el abonado, además de facilitar un **número de referencia de la reclamación, queja o incidencia** formulada. Además, si este servicio de reclamaciones es telefónico, el operador estará obligado a informar al consumidor de su **derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de dicha queja o reclamación** mediante cualquier soporte que permita su acreditación. Siendo el plazo de remisión de este documento por el operador al consumidor de **10 días** desde su solicitud.

6. RECLAMAR TELEMÁTICAMENTE

A partir del 1 de enero de 2009, y según la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, los operadores de Internet con más de 100 trabajadores o que facturen más de 6 millones de euros tienen la **obligación de disponer de un medio de interlocución telemática** que, **mediante el uso de certificados reconocidos de firma electrónica**, les permita la realización de, al menos, los siguientes trámites:

1. Contratación electrónica del servicio de Internet, la modificación y finalización o rescisión de los correspondientes contratos, así como cualquier acto o negocio jurídico entre las partes.
2. Consulta de sus datos de cliente, que incluirán información sobre su historial de facturación de, al menos, los últimos tres años y el contrato suscrito, incluidas las condiciones generales si las hubiere.
3. Presentación de quejas, incidencias, sugerencias y reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación para el consumidor y asegurando una atención personal directa.
4. Ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la normativa reguladora sobre protección de datos de carácter personal.

PROCEDIMIENTO PARA RECLAMAR A OPERADORES

PROBLEMA	ACCIONES
Facturación irregular	Calcule los importes erróneos y reclámelos.
Contratación sin consentimiento (*slaming*)	Carta certificada con acuse de recibo o burofax solicitando la grabación telefónica de la contratación según dicta el derecho al acceso a sus datos personales (en caso de contratación telefónica).
Solicitud de documentación sobre contratación, oferta y publicidad	
Incumplimiento de oferta, promoción o publicidad	Recopile aquella documentación que pruebe el incumplimiento.
Corte prolongado, interrupciones intermitentes o perdida de calidad de la conexión del servicio	Utilice herramientas disponibles en Internet para medir la volocidad de conexión y capturas de pantalla que presenten los cortes.
Contratación de servicios no solicitados	Denuncia a la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones. Revise facturas por si aparece algún servicio nuevo no solicitado.
Secuestro del bucle o línea de abonado	Reclame a los dos operadores y exija responsabilidades al nuevo operador.
Incumplimiento del plazo de inicio del servicio	Notifique la cancelación del servicio o exija el cumplimiento del mismo.
Avería en el Router	Revise primero su ordenador y el cableado.
El operador no tramita la baja	Si puede probar que notificó la baja, cancele la domiciliación bancaria que autoriza el cobro del servicio.
Corte del servicio de Internet por impago del servicio telefónico	Notifique el corte del servicio telefónico, y reclame indemnización por el mismo y que le envíen facturas por tan sólo el consumo telefónico.
Continúan facturando una vez ejercido el derecho de desistimiento	Comunicación a la entidad fianciera de la cancelación de la domiciliación bancaria.
Cobro de penalizaciones	Revise el contrato y las condiciones generales de contratación.
Notificación de deudas por el operador o empresas de recobro	A la empresa de recobros: carta certificada con acuse de recibo o burofax solicitando el derecho de acceso a nuestros datos personales.
No envío de facturas	Carta certificada con acuse de recibo reclamando.

1º RECLAMACIÓN AL OPERADOR POR CARTA CERTIFICADA CON ACUSE DE RECIBO O BUROFAX; CON POSTERIORIDAD RECLAME TELEFÓNICAMENTE.

2º SOLICITAR HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LA EMPRESA O EN LA OMIC.

3º SOLICITAR ARBITRAJE DE CONSUMO ANTE LA JAC SI LA EMPRESA ESTÁ ADHERIDA AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.

4º RECLAMAR ANTE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES (en caso de no haber solicitado arbitraje de consumo).

5º DEMANDA JUDICIAL AL OPERADOR.

Estos son los casos más habituales junto con un resumen de las actuaciones a seguir cuando se reclame contra un operador de Internet. Para casos especiales, consúltenos.

Modelo de Solicitud de grabación de la contratación telefónica (según el derecho al acceso a datos personales)

EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO A LOS DATOS CONTENIDOS (SU VOZ) DURANTE LA CONTRATACIÓN TELEFÓNICA REALIZADA. ENVIAR LA SOLICITUD POR CARTA CERTIFICADA CON ACUSE DE RECIBO AL OPERADOR. MAS INFORMACIÓN EN LA WEB DE LA AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS www.agpd.es

DATOS DEL RESPONSABLE DEL FICHERO O TRATAMIENTO

(Datos del operador de Internet que le está prestando el servicio. Estos datos figuran en los márgenes de las facturas. Indique: Nombre comercial o razón social, dirección postal y CIF)

DATOS DEL SOLICITANTE

(Datos del consumidor. Indique: Nombre, apellidos, NIF, dirección postal). NO OLVIDE ADJUNTAR FOTOCOPIA DEL DNI

Por medio del presente escrito manifiesta su deseo de ejercer su derecho de acceso, de conformidad con el artículo 15 de la Ley Orgánica 15/1999 y el RD 1720/2007, de 21 de diciembre. SOLICITANDO:

1. Que se le facilite gratuitamente el acceso a sus ficheros en el plazo máximo de un mes a contar desde la recepción de esta solicitud, entendiendo que si transcurre este plazo sin que de forma expresa se conteste a la mencionada petición de acceso, ésta se entenderá denegada. En este caso se interpondrá la oportuna reclamación ante la Agencia de Protección de Datos para iniciar el procedimiento de tutela de derechos, en virtud del artìculo 18 de la Ley Orgánica y 17 del Real Decreto.

2. Que si la solicitud del derecho de acceso fuese estimada, se remita por correo la información a la dirección arriba indicada en el plazo de diez días desde la resolución estimatoria de la solicitud de acceso.

3. Que expresamente se ejerce el presente ejercicio de acceso a los ficheros que contengan datos de voz de mi persona, ya que la misma es un dato de carácter personal a tenor de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal en su artículo 3, apartado a)**.**

4. Que además esta información comprenda de modo legible e inteligible todos los datos que sobre mi persona estén incluidos en sus ficheros, y los resultantes de cualquier elaboración, proceso o tratamiento, así como el origen de los datos, los cesionarios y la especificación de los concretos usos y finalidades para los que se almacenaron. Concretamente los datos de voz, especificados en el apartado anterior, se requiere que sean facilitados en formato que puedan ser reproducidos por medio de cualquier aplicación estándar existente en el mercado de forma que realmente se posibilite el acceso a su contenido.

En Córdoba a de de 200

(nombre, apellidos, NIF y firma)

MODELO ORIENTATIVO