

Guía informativa Telefonía móvil



Oficina Municipal de Información al Consumidor



Guía informativa sobre telefonía móvil



Servicio Municipal del Consumo (SMC)
Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC),

Fecha de impresión
Marzo de 2016



INTRODUCCIÓN	6
ELEGIR OPERADOR. DARSE DE ALTA	7
Introducción	7
El precio.....	7
La cobertura	9
Forma de contratar.....	10
Tiempo máximo en dar el alta	11
Adquisición del terminal móvil.....	11
Responsabilidades de los agentes intervinientes en la venta de terminales móviles. Contratos vinculados: adquisición del terminal y prestación del servicio de telefonía móvil.....	13
Liberar el teléfono móvil	14
PORTABILIDAD.....	17
Introducción	17
Realización de portabilidad vía telefónica mediante consentimiento verbal con verificación por un tercero.....	19
Plazos	22
Cancelación	22
Portabilidad no consentida. Pérdida de saldo.....	24
Coste	24
Realizada la portabilidad, el operador donante factura el resto de servicios del pack contratado (fijo, Internet y TV de pago)	25
Facturación indebida por el operador donante	28
FORMAS DE DARSE DE ALTA	29
Introducción	29
Alta por teléfono.....	30
Alta por internet	32
Alta en el domicilio.....	35
Alta en un establecimiento.....	37
DERECHO DE DESISTIMIENTO	39
Introducción	39
¿Qué es el derecho de desistimiento?	40
Obligación del operario de informar	41
Plazo, ejercicio y efectos del desistimiento	42
Qué supone desistir de un contrato.....	43
Costes tras ejercer el derecho de desistimiento	44
Contratos complementarios al principal de telefonía. Qué ocurre si se desiste del contrato principal de telefonía	45

DARSE DE BAJA EN EL SERVICIO.....	47
Introducción	47
Derecho a darse de baja.....	48
Una vez notificada la baja del servicio, la devolución del teléfono móvil al operador dependerá de:	49
Motivos para darse de baja	51
El consumidor ejercita su derecho a darse baja del servicio comunicando la baja antes o después de la finalización del periodo de vigencia del contrato y siendo correcto el servicio prestado por el operador.....	51
Baja por incumplimiento de las condiciones ofertadas, publicitadas o contratadas con el operador.....	52
Baja por facturación de servicios no solicitados ni previstos en contrato	52
Baja haciendo uso del Derecho de Desistimiento	53
Baja cuando el operador cambia las condiciones contractuales.....	53
Baja en el operador por cobertura insuficiente	53
Baja por incumplimiento de la garantía del terminal móvil.....	54
Cómo tramitar la baja	55
Baja y empresas de recobro.....	57
PENALIZACIONES Y PERMANENCIAS	59
¿Qué son y por qué?	59
INTERRUPCIONES Y AVERÍAS.....	62
Indemnizaciones	62
FACTURACIÓN Y FORMAS DE PAGO	63
Introducción	63
Derecho a recibir facturas detalladas	63
Derecho a recibir facturas en formato papel	64
Disconformidad con los importes	65
Regulación de precios	69
Corte del servicio por impago.....	69
Suspensión temporal del servicio.....	70
Suspensión definitiva del servicio	70
Comisión por devolución de recibos domiciliados	70
Elección del medio de pago	71
TARIFICACIÓN ADICIONAL.....	72
Introducción	72
Llamadas de tarificación adicional.....	72
Mensajes (SMSs).....	73
Reclamar en tarificación adicional	75

ROAMING	76
Qué es y tarifas.....	76
Precios de tarifas en itinerancia o roaming	77
Recomendaciones	78
PÉRDIDA O ROBO DEL TERMINAL.....	79
¿Qué hacer?	79
RECLAMAR	81
Introducción	81
A través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).....	83
A través de la Junta Arbitral de Consumo (JAC)	84
A través de la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones (SETSI).....	85
A través del Juzgado	86
Por teléfono al operador	87
Telemáticamente (por correo electrónico o a través de la web del operador)	88
FORMULARIOS	90
Formulario para notificar la baja de los servicios contratados.....	91
Formulario reclamando la disconformidad con la facturación por tarificación adicional	92
Formulario reclamando disconformidad con la facturación.....	94
Formulario de desistimiento de un contrato realizado a distancia o en el domicilio.....	96
Formulario reclamando en garantía la falta de conformidad del teléfono móvil	98
Formulario solicitando la grabación telefónica de la celebración del contrato telefónico	99

Guía informativa sobre telefonía móvil



INTRODUCCIÓN

En términos generales, el desarrollo de la telefonía móvil ha evolucionado de forma rápida en España. En la actualidad existen 53,5 millones de líneas (dato: a marzo 2015 según CNMT).

El avance y desarrollo de esta actividad viene motivado principalmente porque los consumidores perciben la telefonía móvil como una herramienta como imprescindible, que facilita la vida, brinda seguridad y favorece su productividad. Se favorece también por la disponibilidad de los servicios ofertados por los operadores, las aplicaciones desarrolladas para los terminales de última generación, el relativo abaratamiento de precios, disponibilidad de ofertas y puntos de contratación, la posibilidad de realizar portabilidad a otros operadores sin coste y los avances tecnológicos.

En la actualidad es una actividad regida por la **libre competencia** (precios no regulados), por lo que el consumidor tiene la posibilidad de contratar la prestación de estos servicios con distintos tipos de compañías u operadores, que ofrecen diferentes opciones de combinaciones de servicios, modalidades personalizadas, tarifas promocionales y servicios empaquetados.

Los principales usos del teléfono móvil para los usuarios son llamadas, chat, redes sociales, mensajería, juegos, uso de aplicaciones, fotos, videos y acceso a internet.

Todas estas circunstancias, junto con la complejidad técnica de los servicios, las diversas fórmulas de contratación, la continua captación de clientes por la fuerte competencia, el elevado número de abonados y los servicios de estos que los operadores gestionan, hace que el uso de esta actividad sea la que más quejas y reclamaciones genere de todas las actividades empresariales.

El consumidor deberá analizar con cierto detenimiento las distintas alternativas que se le presentan, ya que de la contratación final que acuerde con el operador dependerá la calidad del servicio, la atención recibida y, también, el precio que abonará por el mismo.

ELEGIR OPERADOR DARSE DE ALTA

Introducción

Una vez que el consumidor ha decidido contratar el servicio de llamadas de telefonía móvil o este junto con el conexión a internet, y adquirir o no un teléfono móvil de última generación, 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, o cuando adquirir un teléfono libre o vinculado, el alta de línea, la conexión a la red de telefonía móvil, etc.

Para comparar la calidad de servicio de los operadores podrá orientarse en la siguiente página web de la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones:

www.minetu.gob.es

(acceda al menú: servicios, calidad de servicios)

ELEGIR OPERADOR. DARSE DE ALTA

El precio

El precio como factor determinante en la contratación (postpago o prepago). Conceptos en la tarifas de precios.

Aunque los precios de telefonía móvil **son libres y no están regulados**, la feroz competencia del mercado hace que una de las **variables más importantes** a considerar por el consumidor sea el precio de las tarifas (cuota de abono) y el coste del terminal o teléfono móvil (sea o no subvencionado o abonado a plazos).

Las tarifas de telefonía móvil varían y están condicionadas por el tipo de conexión de servicio y el pago de los mismos. De este modo podemos distinguir entre:

- » **Contrato-postpago:** se paga por el consumo del servicio tras llevar a cabo dicho consumo (se conoce como Contrato).
- » **Contrato-prepago:** el pago se realiza previo al servicio, con lo que se dispone de un determinado saldo y cada vez que se hace una llamada o se utiliza uno de los servicios ofrecidos por el operador disminuye el importe disponible. Para aumentar el saldo se deberán realizar nuevos pagos. Esta modalidad se conoce como contrato prepago o tarjeta. Para aumentar el saldo el consumidor debe cargar la tarjeta.

Aunque los derechos de los consumidores son similares en ambas opciones, es preciso tener en cuenta que los operadores frecuentemente incluyen determinadas condiciones específicas para la tarjeta prepago, condiciones que, en cualquier caso, deben figurar en el contrato. En particular, es importante tener en cuenta que muchas tarjetas prepago incluyen un período de validez determinado que se cuenta, normalmente, a partir de la primera llamada o la última recarga. De esta forma, cuando vence el período de validez, la tarjeta queda desactivada y únicamente se pueden recibir llamadas por un tiempo determinado. Por tanto, para evitar la desactivación de la tarjeta, que suele comportar la pérdida del saldo disponible, es preciso recargarla cada cierto tiempo.

A los abonados prepago se aplicarán las condiciones generales que el operador haya comunicado a la Administración. Como cualquier otro usuario puede solicitar gratuitamente al operador una copia del contrato de abono. En el contrato debe figurar el procedimiento para conocer el saldo, recarga y reconocer el derecho al desglose de llamadas.

Dentro de las tarifas de precios habrá que distinguir los siguientes conceptos:

- » **Ofertas o promociones:** descuentos o rebajas en precios aplicados a las tarifas normales y/o al precio de adquisición del terminal móvil durante un periodo de tiempo.
- » **Cuota de abono:** es aquella cuota fija mensual por el alquiler de la línea de telefonía móvil. La mayoría de operadores, en lugar de esta cuota fija, exigen un consumo mínimo que, en caso de no ser superado, deberá ser abonado. De esta forma se aseguran el pago de un importe mínimo mensual.

- » **Cuota por consumo de llamadas realizadas:** cuota variable en función de la duración de las llamadas realizadas, horario en que se realizan, a quién se realizan o si están fuera de tarifas planas contratadas. Considerando también el incremento de la misma por los impuestos.
- » **Cuota por consumo del servicio de datos** (acceso a internet móvil): coste que supone acceder a Internet a través de telefonía móvil teniendo en cuenta que cuando se supera un determinado límite de datos descargados, el consumidor puede ser penalizado, por ejemplo, mediante la reducción de la velocidad de descarga.
- » **Cobro por consumo de otros servicios** (buzón de voz, mensajes cortos SMS, mensajes multimedia MMS, roaming, etc.).
- » **El coste de la cancelación del contrato cuando el consumidor esté sujeto a periodos de permanencia:** supone el gasto por cancelación anticipada durante un periodo en el que se está obligado a permanecer con el operador a cambio de recibir alguna ventaja o descuento y que pueden variar según la compañía que se contrate (consulte el apartado de esta guía referente a las penalizaciones).
- » **El coste por la devolución de facturas por la entidad financiera:** cobro que realizan algunas compañías cuando emiten cargos de facturas en la cuenta corriente domiciliada del abonado y no pueden cobrar el importe de las facturas. Esta situación debe ser pactada y reflejarse en el contrato.

ELEGIR OPERADOR. DARSE DE ALTA

La cobertura

Los operadores no tienen obligación de prestar cobertura total. Han de publicar en sus páginas web mapas de cobertura de sus servicios.

Antes de contratar el servicio de telefonía móvil el consumidor debe comprobar que el servicio funciona donde más se necesite (en caso contrario el servicio no podrá prestarse) y aunque los operadores cubren prácticamente el territorio nacional, siempre es conveniente consultar, antes de contratar, los **mapas de cobertura** que publican en sus páginas web.

Hay que tener en cuenta, que a diferencia de lo que ocurre en el caso de la telefonía fija, **no existe una obligación de cobertura universal en la telefonía móvil**. En el momento actual, la telefonía móvil no tiene la consideración de “servicio universal”, por lo que lo normal es que no resulte posible obligar a los operadores de telefonía móvil a disponer de cobertura en sitios concretos.

Cuando el operador indique la cobertura de una zona y en la realidad no exista, el consumidor podrá reclamar el **incumplimiento contractual** puesto que no se incluye el mapa de cobertura en el contrato, ésta forma parte del mismo. Por lo tanto, el consumidor podrá darse de baja del contrato sin penalización alguna y exigir los daños derivados de tal incumplimiento.

ELEGIR OPERADOR. DARSE DE ALTA

Forma de contratar

La modalidad de contratación supone mayor o menor información a la hora de contratar e incluso distintas tarifas y ofertas.

Uno de los elementos más importantes para el consumidor a la hora de contratar es la **fórmula de contratación**, es decir, cómo va a contratar; las tarifas, incluso, suelen ser distintas según la fórmula de contratación.

Las **modalidades más usuales de contratación** son: contratar por teléfono, por Internet, en nuestro domicilio o en un establecimiento. La legislación que afecta a cada proceso 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, **no disponer** de la documentación contractual (contrato, condiciones generales, documento de desistimiento, publicidad u oferta o promoción), salvo que sea reclamada y enviada. Sin embargo si se contrata en el domicilio o en un establecimiento, existe mayor posibilidad de **obtener directamente** los documentos anteriores antes de contratar.

Consulte el apartado “**Formas de darse de alta**” en esta guía.

Tiempo máximo en dar el alta

El plazo para iniciar el servicio debe reflejarse en el contrato.

Una vez contratado el servicio, el plazo que debe cumplir el operador para el iniciar el servicio **debe reflejarse en el contrato**. Si no dispone de este, es conveniente solicitarlo por escrito mediante carta certificada con acuse de recibo a la dirección del operador que figure en algún documento, factura o en su página web.

Si se **incumpliera este periodo**, el consumidor puede reclamar el cumplimiento de la prestación del servicio o solicitar la cancelación de la contratación sin penalización alguna.

Cuando la contratación del servicio se 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.

Adquisición del terminal móvil

Existen dos formas de adquirir un teléfono móvil: subvencionado o libre. En ambos casos existen ventajas e inconvenientes.

Los consumidores podrán adquirir el teléfono móvil en los establecimientos de telefonía móvil o mediante los operadores. Existiendo dos tipos de teléfonos en función del tipo de conexión a la red de telefonía.

- » **Teléfonos libres:** son aquellos que permiten conectarse a la red de cualquier operador mediante el cambio de la tarjeta SIM del terminal telefónico. Para ello, el consumidor debe adquirir el terminal ya sea

mediante pago en metálico o a través de una financiación del mismo por medio del operador. En este último caso, si financia, compruebe las condiciones de financiación; exija el documento donde vienen referidas.

- » **Teléfonos subvencionado o vinculado:** son los que solo pueden conectarse a la red del operador al que están vinculado.

En la actualidad es habitual la contratación de telefonía móvil mediante la **modalidad de vinculación** puesto que esta permite adquirir teléfonos con un descuento sobre su precio a cambio de permanecer durante un periodo de tiempo con el operador durante el cual, el teléfono queda vinculado mediante un sistema denominado **SIMLOCK** y por el que el operador bloquea el terminal telefónico mediante claves que imposibilitan el uso de tarjetas SIM de otros operadores.

Aunque la adquisición de terminales móviles subvencionados a cambio de periodos de permanencia sea en la actualidad una fórmula habitual para obtener de forma inmediata teléfonos de alta gama y con un coste inferior, es conveniente que el consumidor **realice los cálculos** de lo que supondría adquirir el teléfono libre a un coste superior pero contratar tarifas más ventajosas con el operador que más le convenga. Puede ser que a la larga sea más económico el gasto generado. Además, mediante portabilidad, el usuario tiene la libertad de cambiar de operador y tarifas sin coste alguno cuando lo desee.

Tal y como establece la normativa en materia de garantías, los terminales telefónicos disponen de **dos años de garantía** desde la fecha en que el consumidor recibe el terminal enviado por el operador o este es adquirido en un establecimiento (exija y conserve la factura de compra, aunque esta sea de importe cero, o guarde el albarán de entrega si el terminal fue enviado por el operador).

Dentro de este **plazo de dos años** el consumidor podrá exigir ante faltas de conformidad del terminal, ya sea al operador o al establecimiento, la reparación o sustitución del terminal.

En esta guía informativa encontrará información sobre la garantía de terminales móviles o también podrá descargar de nuestra página web el folleto informativo sobre Garantías de Bienes de Consumo.

Responsabilidades de los agentes intervinientes en la venta de terminales móviles. Contratos vinculados: adquisición del terminal y prestación del servicio de telefonía móvil.

La adquisición de cualquier equipo o terminal que permita el acceso a los servicios de telecomunicaciones se rige por la **contratación de bienes de consumo** (igual que la compra de una lavadora, una televisión...) De hecho la compra de terminales móviles está excluida, según la Orden ITC/1030/2007, artículo 3.3,b, de la prestación de servicios de telecomunicaciones, no pudiéndose reclamar ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones (SETSI) por motivos relativos a la garantía de estos bienes. Para ello se debe reclamar ante Organismos de Consumo (OMIC o JAC) o judicialmente.

Sin embargo, **existen distintos responsables** (vendedor, operador o fabricante) sobre los que atribuir la responsabilidad ante los defectos o falta de conformidad y la garantía de los teléfonos que se adquieren. Además hay que tener en cuenta las implicaciones y vinculaciones del contrato de adquisición del terminal y el de prestación del servicio de telecomunicaciones.

Cuando el consumidor entregue el terminal móvil en garantía para su evaluación, reparación o sustitución, al servicio técnico, al establecimiento autorizado o al operador, estos deberán cumplir diligentemente sus **deberes de envío, custodia y conservación del bien entregado** y en su caso, asumir la responsabilidad civil o administrativa por la pérdida o deterioro del bien.

La responsabilidades de los agentes que intervienen en el proceso de venta de un terminal móvil son:

- » **Frente al establecimiento vendedor:** el vendedor responderá de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de entrega del bien y según las reglas establecidas en el Título V del Real Decreto Legislativo 1/2007 (Ley General de Consumidores y Usuarios). Independientemente de la distribución de la responsabilidad en la relación entre el vendedor - distribuidor oficial y el operador, el vendedor habrá de responder frente al consumidor de todos los daños derivados de la falta de conformidad del bien, entre los que, por ejemplo, pudieran ocurrir como la facturación de servicios utilizados involuntariamente debido a errores del terminal.
¿Quién es el vendedor? La empresa que figure en la factura de compra.
- » **Frente al operador:** cuando el vendedor del terminal es el propio operador prestador del servicio, este tendrá responsabilidad desde la perspectiva de los contratos vinculados. Es decir, el contrato principal de

prestación de servicios de telefonía móvil está vinculado a, por ejemplo, la subvención económica del terminal (incluso a coste cero), en régimen de regalo canjeado por puntos, etc. De tal forma que el operador se obliga a prestar un servicio de telefonía móvil y un terminal adecuado y conforme al uso al que se destina.

En aquellos casos en que el terminal entregado esté defectuoso y el operador no repare ni sustituya el terminal, el consumidor podrá solicitar la cancelación del contrato de telefonía puesto que el operador incumpliría el contrato al no poder prestarse el servicio. Además no cumpliría con sus responsabilidades frente a la garantía del terminal. Si el terminal no sirve para facilitar el acceso al servicio de telefonía contratado o el acceso es defectuoso, por razones imputables al operador que no se responsabiliza de la garantía del teléfono, el consumidor tendrá derecho a: optar por la resolución del contrato de prestación de servicios de telefonía móvil y sin penalización alguna. O reclamar al operador la negativa al pago de los servicios que resultan inaccesibles por los defectos del terminal. Y en su caso, exigir el reembolso de lo indebidamente facturado como consecuencia de los defectos del terminal.

- » **Frente al fabricante del equipo:** el consumidor podrá exigir al productor o fabricante las responsabilidades frente a la garantía del terminal en aquellos casos en los que no pueda o le suponga una carga excesiva dirigirse frente al vendedor por la falta de conformidad del terminal.

ELEGIR OPERADOR. DARSE DE ALTA

Liberar el teléfono móvil

El teléfono móvil se puede liberar, pero existen obligaciones contractuales y plazos para hacerlo.

Según la **tendencia actual** del mercado de las telecomunicaciones, los operadores subvencionan o facilitan con pagos aplazados los contratos de adquisición de los teléfonos a cambio de cuotas mínimas o consumos mínimos y compromisos de permanencia que garantizan a estos operadores de telefonía que los comercializa, como mínimo, un beneficio y la recuperación del coste del terminal a lo largo de este periodo o compromiso

de permanencia. Hay que recordar que este precio promocional debe quedar reflejado en el contrato.

Para asegurar la fidelidad con el consumidor los operadores utilizan un sistema de código de **bloqueo de la tarjeta SIM** o **SIMLOCK** que imposibilita el uso del mismo con otro operador mientras el contrato de servicio de telefonía está vigente.

La liberalización de un terminal móvil requiere una **modificación del software** del teléfono. Cada operador realiza este proceso de una forma diferente. No obstante, los datos que el operador solicita generalmente son:

- » El número IME, que indentifica el terminal móvil.
- » El número MSISDN (número de teléfono del operador abonado) asignado inicialmente al terminal móvil que se desea liberar.
- » Tiempo que lleva con el operador o, en su caso, número de facturas emitidas por este operador desde que se adquirió el terminal móvil (contrato prepago).
- » Saldo aproximado disponible, en el caso de contratos prepago.

Es recomendable que el consumidor **solicite por escrito** (carta certificada con acuse de recibo) la liberalización del teléfono. Puesto que cumplidos los plazos para liberar el mismo o si durante el transcurso de la relación contractual, a solicitud del consumidor, el operador no lo hiciera, podrá **reclamar**.

Es conveniente recordar que **no existe normativa sectorial** alguna que obligue de manera expresa a las compañías a liberar un teléfono móvil una vez superado el periodo de permanencia.

Sin embargo, y teniendo en cuenta la **normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios**, concretamente en materia de cláusulas o prácticas abusivas recogidas en el Real Decreto Legislativo 1/2007 sobre la defensa de los consumidores y usuarios y según el informe de la Conferencia Sectorial de Consumo SANAC/1231/2012/F, el bloqueo de un teléfono móvil por parte del operador contratado para evitar así que el consumidor se beneficie de las ventajas económicas que otros operadores presentan en el mercado, **constituye una práctica abusiva que causa un perjuicio al consumidor y usuario**, puesto que genera un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se derivan del contrato de servicio.

Hay que recordar que la declaración de nulidad por abusiva de una condición general corresponde, en principio, **a los jueces**, sin perjuicio de la **capacidad**

sancionadora en materia de cláusulas abusivas de los Organismos de Consumo. Por tanto, no solo se ha de reclamar este hecho, también **se ha de denunciar en la reclamación** que se interponga contra el operador.

Aunque **depende del contenido de la oferta comercial** que cada operador pone a disposición del consumidor para su firma, es destacable la falta de transparencia de muchos de ellos, donde se esconde o no se informa del bloqueo del terminal, del procedimiento para desbloquearlo, el coste real del terminal que se adquiere, etc.

Por tanto, en aquellos casos donde el consumidor ha adquirido un terminal subvencionado o abonado a plazos:

- » Si el periodo de permanencia finalizó o en caso de querer resolver el contrato, previo pago de la penalización que corresponda, el operador, **no podrá negarse a liberar el terminal ni cobrar al usuario por facilitarle el código** para su desbloqueo y menos dilatar en el tiempo la entrega del código cuando el consumidor haya cumplido con su parte del contrato.
- » O si dentro del periodo de permanencia, estando el consumidor al corriente del abono de su factura y manteniendo el contrato durante el periodo de permanencia acordado, quiera hacer uso del terminal con otra tarjeta de otro operador porque en un momento dado tenga condiciones económicas más ventajosas, el operador **no puede negarse a liberar el terminal**, ya que limitaría los derechos del consumidor.

PORTABILIDAD

Introducción

La portabilidad es un derecho de los usuarios de telecomunicaciones. Es un proceso que implica plazos, la coordinación entre operadores, la verificación del proceso y las circunstancias en que se encuentre consumidor.

Es habitual que cuando se decida cambiar de operador de telefonía móvil la persona usuaria desee **mantener el mismo número de teléfono**. Para ello deberá ejercer su derecho a la portabilidad con la nueva compañía (operador receptor). El cambio de operador vendrá motivado por la mejora de las tarifas o la realización de “**amagos**” para mejorar la tarifa sin llegar a cambiar de operador o incluso para conseguir un nuevo terminal.

La portabilidad es un derecho que solo puede ser **denegado** cuando ocurra alguno de los siguientes supuestos:

- » Que en la solicitud de portabilidad haya algún **dato erróneo o incompleto**.
- » Que exista ya una **solicitud previa** de portabilidad.
- » Que la tarjeta SIM haya sido denunciada por **robo o pérdida**.
- » Que la **numeración** no corresponda al operador donante.
- » Por **imposibilidad técnica**.
- » Por **causas de fuerza mayor**.

Tanto el operador donante como el receptor deben **informar a la persona abonada** si existe algún tipo de incidencia.

Procedimiento: El consumidor deberá presentar una solicitud de portabilidad a la nueva compañía (operador receptor) que tras su trámite implicará la solicitud de baja en la compañía que desea abandonar (operador donante).

Plazo para hacer efectiva la portabilidad: La portabilidad se efectuará

en el plazo de 24 horas contadas desde el siguiente a la recepción de la solicitud de baja con conservación de número por el operador receptor.

La solicitud de portabilidad implicará: la petición simultánea de causar baja en el operador (donante) y de mantener su numeración. La posible interrupción del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar el cambio (ventana de cambio). Y el consentimiento para el traspaso de sus datos personales hacia el nuevo operador que prestará el servicio. Esta petición de portabilidad deberá realizarse de forma que permita dejar constancia de modo fehaciente el consentimiento expreso y explícito del consumidor.

El documento de portabilidad: Cuando se solicite la portabilidad en un establecimiento o en el domicilio se ha de facilitar el documento de portabilidad. Este contiene tres copias distintas, una para el nuevo operador (receptor), una segunda para la antigua compañía (donante), y la última para el consumidor.

La tramitación telefónica de la portabilidad: Cuando se tramite la portabilidad vía telefónica, para evitar futuros problemas, es recomendable solicitar el alta (al operador receptor) y la baja (al operador donante) por escrito (correo certificado con acuse de recibo) a los distintos operadores. Además, solicite en este escrito la portabilidad técnica y administrativa.

Aspectos a tener en cuenta a la hora de realizar una portabilidad:

- » Si se desea realizar la portabilidad antes de que termine el período de permanencia, se debe abonar una penalización, que debe ser proporcional al tiempo que queda por cumplir el periodo de permanencia o también devolver la ventaja adquirida.
- » Si la portabilidad dura demasiado o surgen problemas, se ha de reclamar.
- » Los operadores no pueden denegar una portabilidad porque haya facturas impagadas.
- » La portabilidad es gratuita.
- » En caso de solicitar portabilidad para que el actual operador (donante) haga una contraoferta, hay que tener en cuenta que este no está obligado a realizar dicha contraoferta.
- » Que si la portabilidad del servicio esta asociada a otros servicios, según los “**packs de servicios**” contratados, esto, en teoría (pues muchos operadores siguen facturando después), implicará en todos los casos la baja del resto de servicios que se tengan contratados con

el operador donante. Es decir, la portabilidad de algún servicio de los integrados en un “packs” de los que en la actualidad se comercializan implicará la baja del resto de servicios que integran dicho “pack”.

- » Cuando se está en pleno proceso de portabilidad, el consumidor podrá consultar en qué estado se encuentra desde la aplicación de numeración de la página **web de la CMT**. Para ello basta introducir el número de móvil y la aplicación dirá a qué operador pertenece, y si está en plena portabilidad, dirá “En proceso”.

www.cnmc.es (Telecomunicaciones y S. Audiovisuales - Herramientas y Registros - Consulta numeración móvil)

Cuando el consumidor posea un terminal subvencionado podrá cambiar de operador de telefonía pero deberá tener en cuenta los periodos de permanencia a los que estuviera sujetos y las posibles **penalizaciones** por su incumplimiento. De hecho, cuando se disponga de un **terminal libre** podrá cambiar de operador únicamente mediante el cambio de la tarjeta SIM del operador donante por la SIM del operador receptor sin más inconveniente.

Asimismo, los consumidores con terminales subvencionados podrán siempre solicitar el desbloqueo del terminal subvencionado, que pasaría a ser libre, o esperar a la finalización del periodo de permanencia, o bien, abonar la correspondiente penalización si es antes del fin de este periodo, y todo ello con anterioridad a la petición de la portabilidad con el objeto de insertar la tarjeta SIM del nuevo operador para mantener el servicio una vez se haya producido el proceso de portabilidad.

Realización de portabilidad vía telefónica mediante consentimiento verbal con verificación por un tercero.

La portabilidad se ha convertido en uno de los mecanismos más útiles para la **mejora y aumento de la competitividad entre los operadores** que continuamente cambian y mejoran sus ofertas para atraer y captar nuevos abonados. Pero no puede olvidarse que realizar una portabilidad implica tres procesos:

- » El **derecho a conservar el número de teléfono** con otro operador (receptor).
- » Una **cancelación del contrato de telefonía con el operador donante**, donde cobra importancia las posibles penalizaciones por incumplimiento del periodo de permanencia; si este existiera. Sin contar con nuestro derechos a la hora de **cancelar nuestros**

datos personales en el operador que se abandona; que es lo más conveniente a realizar por la persona consumidora una vez finalizada la portabilidad. Solicite al operador donante el derecho de cancelación de sus datos personales.

- » El alta con un nuevo operador o compañía (receptor), que supondrá una **contratación a distancia con condiciones generales** si se realiza por teléfono, por internet o en el domicilio (la mayoría de los casos).

En referencia al proceso de portabilidad habría que indicar que los consumidores pueden realizarla mediante **consentimiento por escrito** (RD 2296/2004) o por otros medios que permitan dejar constancia (RD 329/2009). Concretamente y según la Circular 1/2009 de la CMT el proceso de portabilidad o su cancelación se puede hacer mediante **consentimiento verbal** (por teléfono). Y que para evitar el slamming (cambio de compañía sin consentimiento), deberá **verificarse por un tercero**, que es una empresa de servicios independiente del nuevo operador.

La **verificación de la portabilidad por un tercero**, consiste en:

- » La llamada de verificación debe iniciarse, bien por el abonado, llamando directamente al verificador, o bien por el agente de ventas del operador, quien desviará la llamada al verificador, sin intervenir en ningún momento mientras se realice el proceso verificador.
- » La verificación debe realizarse telefónicamente, de manera directa, por el verificador (agente de verificación por tercero), no pudiéndose emplear sistemas automáticos basados en grabaciones o en mecanismos de síntesis de voz.
- » Durante la llamada, el verificador no podrá realizar ninguna promoción del servicio, ni ningún otro tipo de actividad comercial o de marketing.
- » La llamada de verificación debe ceñirse al cuestionario establecido previamente por la CNMC para cada uno de los procesos señalados en el punto anterior.
- » La llamada de verificación deberá ser codificada en formato MP3 o WAVE.

El operador beneficiario de los servicios no tramitará la actuación si la verificación del consentimiento verbal del abonado resultase negativa. Se considerará que la verificación es negativa si se produce cualquier incumplimiento de las condiciones establecidas en la Circular, y, en particular, si se diera cualquiera de las siguientes circunstancias:

- » La llamada de verificación no ha sido grabada.
- » La grabación no resulta audible o entendible.
- » La grabación no incluye la transacción completa.
- » La llamada de verificación es iniciada por el verificador.
- » El agente de ventas permanece conectado durante la llamada establecida entre el abonado y el verificador.
- » La verificación no se realiza por un agente de verificación por tercero en vivo.
- » El cliente responde negativamente al cambio de operador.
- » El cliente realiza preguntas o afirmaciones que denotan claramente que no entiende el proceso.
- » El verificador responde a preguntas del cliente sobre servicios que no tienen relación con los puntos del cuestionario de verificación.
- » No se completa el cuestionario de verificación en el orden establecido en la presente Circular.
- » El verificador induce de forma activa a la contestación del abonado en determinado sentido durante el proceso de verificación.
- » El verificador da su opinión sobre el servicio o sobre el operador beneficiario.
- » El verificador realiza una actividad que puede ser considerada como de promoción comercial del servicio de un operador.

Una vez finalizada la llamada de verificación, si el verificador ha determinado que es positiva, de acuerdo con los criterios establecidos en la Circular, se lo comunicará al operador beneficiario. A continuación **el operador beneficiario remitirá al abonado la confirmación documental del contrato telefónico acordado y de la verificación del mismo.**

A estos efectos, el operador beneficiario es a quien corresponde la carga de la prueba respecto a la remisión de la confirmación documental conforme a los criterios establecidos en la circular.

Resumiendo, el consentimiento escrito del abonado se deberá seguir utilizando para aquellos procedimientos que se realicen presencialmente (en tiendas o ante un agente comercial del operador) y la verificación por terceros, en aquellos procedimientos que se realicen a través del teléfono.

Plazos

La portabilidad está regulada y dispone de unos plazos concretos.

La portabilidad comienza cuando la nueva compañía, operador receptor, llega a un acuerdo contractual con el consumidor. De tal forma que inicia el proceso de portabilidad en el **plazo de 24 horas** contados desde el siguiente a la recepción de la solicitud de portabilidad por el operador receptor. Aunque el consumidor y el operador receptor podrán pactar otros plazos.

Durante el tiempo de la tramitación, al consumidor sólo se le interrumpirá o limitará la prestación del servicio por el tiempo mínimo indispensable para adoptar las medidas de portabilidad. A tal fin, los operadores afectados deberán prestarse recíproca colaboración.

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 consumidor podrá darse de baja con carácter inmediato, sin necesidad de esperar el plazo de 2 días que marca la normativa.

Si **el consumidor se arrepiente**, podrá cancelar su solicitud **hasta las 14.00 horas del día anterior** a que se realice la ventana de cambio. **Solo podrá cancelarse la portabilidad al operador receptor** (la nueva compañía)

Cancelación

Una vez solicitada la portabilidad, el consumidor dispone como límite para cancelar una portabilidad móvil hasta las 14:00 del día anterior a que se realice la portabilidad y a través del operador receptor.

La cancelación de la portabilidad es el proceso por el que el consumidor solicita al operador receptor, nueva compañía, que la misma no se lleve a

cabo. Para ello dispone como límite para cancelar una portabilidad móvil **hasta las 14:00 del día anterior al periodo de “ventana de cambio”**, que es cuando se ejecuta o realiza la portabilidad (último periodo del proceso).

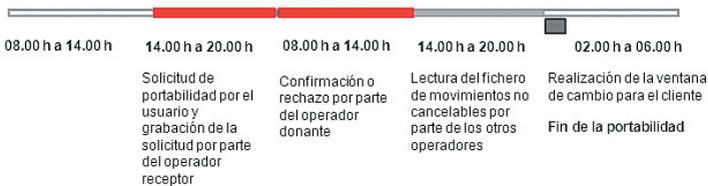
¿Cómo cancelar la portabilidad?: Los consumidores tienen derecho a cancelar la portabilidad de la misma forma en que se solicitó, ya sea telefónicamente, por internet, en un establecimiento de un distribuidor de la marca, por fax, etc. Lo que no quiere decir que no se puedan utilizar otros medios para cancelarla. De hecho el operador receptor está obligado legalmente a informar de forma clara y comprensible del derecho a cancelar la portabilidad.

Siempre es recomendable, independientemente de los medios utilizados para cancelar la portabilidad (teléfono, fax, e-mail, etc.) confirmar la cancelación de la portabilidad mediante notificación escrita al operador receptor mediante **carta certificada con acuse de recibo**.

Si solicitas la portabilidad por la mañana....



Si solicitas la portabilidad por la tarde....



■ Periodo en el que el usuario puede cancelar la portabilidad ■ Periodo a partir del cual el usuario no puede cancelar la portabilidad

El esquema de portabilidad. Fuente: CNMC.

Portabilidad no consentida. Pérdida de saldo.

Los consumidores deben reclamar cuando no consintiendo expresamente la realización de la portabilidad, esta finalmente se realice, conllevando por ejemplo, la pérdida de saldo de la tarjeta prepago.

Los consumidores deben reclamar al operador que **sin consentimiento expreso**, por escrito o verbalmente mediante verificación de un tercero, tramiten la portabilidad de su teléfono móvil y conlleve, por ejemplo, la **pérdida del saldo de su tarjeta**.

Según la normativa en materia de portabilidad **corresponde al nuevo operador (receptor) demostrar que el usuario se ha dado de alta**. Si no puede hacerlo, el operador deberá tramitar la baja inmediata, anular las facturas o cargos pendientes, devolver el dinero que el consumidor haya abonado, así como todos los gastos que debe afrontar el consumidor para volver con su antiguo operador, cláusulas de penalización por baja anticipada, saldos perdidos en la tarjeta prepago, etc.

En los casos de contratos prepago donde la portabilidad se realiza correctamente, **el nuevo operador receptor no tiene obligación de abonar o compensar** aquellos importes que aún no se hayan consumido de la tarjeta prepago en el momento de portar el número de teléfono móvil.

Coste

Cobrar a los usuarios por la realizar la portabilidad o cancelarla puede ser considerado como cláusula abusiva y por tanto ilegal.

Según un informe emitido por el Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) cuando los operadores o establecimientos

distribuidores cobran al consumidor por cancelar la portabilidad solicitada o le **exigen el pago de un depósito** sería contrario a la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios, pudiéndose considerar como cláusulas abusivas por la autoridad jurisdiccional competente

Lo que establece la normativa de telecomunicaciones es que, de cobrar alguna cuota a los usuarios, **“no deberá tener, en ningún caso, efectos disuasorios”** que pudieran **“suponer una traba para los usuarios que les limite la libertad de opción”** según la resolución de la CMT.

Cuando el consumidor cancele su portabilidad durante el transcurso de su trámite, hay que recordar que **no es legal el cobro inicial o posterior de cantidades por conceptos de fianza, depósito, gastos administrativos, de gestión o similares por el operador receptor o el intermediario o distribuidor comercial autorizado** por este operador.

La tramitación de **la portabilidad en telefonía móvil es gratuita**, contraviene la normativa sectorial de telecomunicaciones y la general de consumo facturar si el consumidor hace uso de su derecho a cancelarla o desistir de la misma.

PORTABILIDAD

Realizada la portabilidad, el operador donante factura el resto de servicios del pack contratado (fijo, Internet y TV de pago)

Formalizada la portabilidad, el antiguo operador emite facturas e intenta cobrar por servicios no prestados.

Si se tramita la portabilidad del teléfono móvil ¿qué ocurre con el resto de servicios del pack contratado (fijo, adsl o fibra, TV)?. ¿Puede el operador seguir cobrándolos?

Según un informe emitido por la **Conferencia Sectorial de Consumo, del Instituto Nacional de Consumo** (consulta Nº 4, Ref.: SGNAC/119/2011/F), cuando el consumidor solicite la portabilidad de teléfono móvil (darlo de

baja en el operador de origen), **teniendo contratado un pack** (móvil + fijo + internet + TV; o al menos dos de estos servicios), supondrá la baja del servicio de telefonía móvil en el operador donante y conforme al artículo 10.1 de la **Carta de Derechos de los Usuarios de Comunicaciones Electrónicas** cuando el operador donante reciba la solicitud de portabilidad implicará la baja con dicho operador de todos los servicios suplementarios (llamada a tres, desvío inmediato, llamada en espera, buzón...) puesto que son servicios asociados al número de teléfono portado. Y en principio, el teléfono fijo, internet y TV de pago, no debe entenderse necesariamente que son servicios asociados a la numeración telefónica, sino que su vinculación al servicio telefónico móvil vendrá condicionada por la tecnología empleada, **puediendo seguir dados de alta**.

Independientemente de la normativa específica sobre la conservación del número de teléfono, es necesario **tener en cuenta las condiciones contractuales** establecidas en las distintas ofertas o promociones que se hayan contratado con el operador, ya que es práctica generalizada entre las compañías el **empaquetamiento de servicios** en su ofertas comerciales, comercializando así los denominados **"packs"**.

Tramitando la baja del servicio de telefonía móvil mediante portabilidad, automáticamente, supondrá que **el contrato o pack de servicios contratados y asociados al de telefonía móvil queda modificado**. Es decir, si el operador desea continuar prestando el resto de servicios del pack, **deberá remitir de forma previa a su ejecución el nuevo contrato con las condiciones contractuales de los servicios que el consumidor desee mantener**. Teniendo así conocimiento del precio, las prestaciones incluidas y las condiciones a aplicar.

Al cambiar el contrato como consecuencia de la portabilidad del servicio de telefonía móvil habría que **volver a contratar el resto de servicios** si se desean mantener. Un pack de servicios es un contrato único, **no varios contratos individuales** por cada servicio. Y como obliga la normativa, si el operador donante desea mantener el resto de servicios con el consumidor, deberá formalizar y entregar el **nuevo contrato** con las nuevas condiciones.

El consumidor podrá **solicitar expresamente al operador** (se recomienda por escrito mediante carta certificada con acuse de recibo), y en función de la oferta del mismo, solicitar la portabilidad solo a los servicios que le interese y mantener el resto con el operador donante.

También, según el **artículo 7 de la Orden ITC/1030/2007**, de 12 de abril, regula la prueba de la celebración del contrato y de su extensión, y en su apartado 2 prevé que “en caso de que un operador de origen continúe facturando por no haberse solicitado la baja, se tendrá en cuenta si el consumidor ha facultado al nuevo para que tramite dicha baja. En ese caso, el nuevo operador deberá soportar el coste de las facturas que se hayan generado. En caso contrario, será el usuario el que deba soportarlo”. Por eso, y a este respecto, y según la experiencia de este Servicio, se recomienda al consumidor que aunque el operador receptor, y durante su oferta comercial, le ofrezca dar de baja el resto de servicios de pack del operador que se abandona (el famoso “nosotros le damos de baja de todo”), no confíe en que el operador receptor lo haga. **Tramite la baja personalmente de los contratos que en su día formalizo.** El operador receptor no siempre tramita dicha baja. Consulte el apartado de bajas y penalizaciones, que se deberán también tener en cuenta.

En resumen, cuando el consumidor solicita la portabilidad está manifestando su voluntad de **poner fin al contrato**, e independientemente de la tecnología empleada o las condiciones contractuales, cabe concluir que al producirse un cambio de operador de telefonía a otro, con conservación de número, **el consumidor causará baja en todos y cada uno de los servicios asociados, ya sean servicios suplementarios al de telefonía móvil** (llamada a tres, desvío de llamadas, alquiler de aparatos telefónicos, buzón...) **o bien servicios de tráfico** (servicio telefónico de voz, servicio de acceso a internet, servicio de TV de pago...), **sin necesidad de comunicar la baja de cada uno de ellos** al operador (no son servicios independientes; forman parte de un único contrato o pack). Solo si el consumidor **lo solicita expresamente**, podrá reducir su solicitud de portabilidad de **determinados servicios**, teniendo en todo caso el operador donante, el que se abandona, la obligación de enviar la nuevas condiciones contractuales de forma previa a la ejecución de los servicios restantes tras la realización de la portabilidad del servicio de telefonía móvil.

Facturar servicios asociados al servicio telefónico tras la ejecución de la portabilidad constituye una **práctica abusiva** para el consumidor, en cuanto implica la facturación de servicios no solicitados ni deseados, y supone un **obstáculo injustificado** al derecho del consumidor a cambiar de operador conservando su número de teléfono. Reclame si ocurre esta situación.

Facturación indebida por el operador donante

Formalizada la portabilidad, el antiguo operador emite facturas por servicios o tarifas no prestadas o que solo se deberían de prestar y cobrar hasta la fecha efectiva de la portabilidad.

Una vez que el consumidor haya formalizado la portabilidad, el operador donante, el antiguo, **no deberá facturar ni cobrar** ninguna cantidad económica **a partir de la fecha en que el número se ha portado** al nuevo operador y este inicie la prestación del servicio.

Los consumidores y usuarios deberán reclamar al operador la devolución de importes o la anulación y/o rectificación de **facturas no prorrateadas** según la fecha de baja por portabilidad o por el cobro de cuotas o tarifas fijas o planas por el periodo mensual de facturación completo. Los operadores **han de facturar por servicios prestados** y no por la mensualidad completa.

FORMAS DE DARSE DE ALTA

Introducción

La fórmula o canal utilizado para contratar es uno de los aspectos que suele condicionar de forma determinante la existencia o no de conflictos con los operadores de telefonía móvil.

La mayoría de los consumidores de telefonía móvil desconocen la **información que antes, durante y después de la contratación** deben adquirir para contratar correctamente. De este modo surgen los problemas cuando por ejemplo el operador incumple la oferta telefónica, se desea dar de baja el contrato por falta de documentación o se desconoce el importe real de la penalización o el plazo de permanencia.

Los distintas fórmulas de contratación presentan ventajas e inconvenientes unas con respecto a otras, además la fórmula escogida por el consumidor suele estar **condicionada por el tipo de oferta** presentada por el operador, que varía según el canal utilizado para la contratación del servicio.

Las **fórmulas habituales** para contratar el servicio de telefonía móvil son: a distancia mediante vía telefónica o por internet, en establecimientos de distribuidores autorizados y mediante ventas fuera de establecimiento mercantil, es decir, contratar el servicio en el domicilio del consumidor mediante un agente comercial que realiza una visita al mismo.

A continuación, se detallan cada una de ellas.

Alta por teléfono

La contratación mediante vía telefónica, ya sea para realizar un contrato nuevo, modificarlo o realizar portabilidad, es de las fórmulas habituales de contratación de los usuarios de telefonía móvil. Y aunque tiene ventajas, también presenta inconvenientes y dificultades por tratarse de una contratación a distancia con condiciones generales de contratación.

La utilización del teléfono es la fórmula habitual que emplean los consumidores para la contratación de servicios de telefonía móvil o la solicitud de portabilidades. Su inmediatez, el acceso a la información del abonado, cada vez más personalizada, así como el acceso a ofertas más ventajosas que en otros canales de venta, lo ha convertido en una **fórmula preferente de contratación**. Sin embargo, la información previa a la celebración del contrato telefónico así como la información posterior a la celebración del mismo (según la tipología de las reclamaciones y quejas realizadas a los operadores) suele ser insuficiente o inexistente. Por este motivo las personas usuarias deberían informarse sobre todos los pormenores de esta fórmula de contratación.

Cuando un consumidor decida darse de alta en el servicio de telefonía móvil o cambiar de compañía mediante portabilidad por medio de contratación telefónica, tendrá en cuenta lo siguiente:

- » Que aunque no firme ningún documento y acepte las condiciones e información que le son indicadas por teléfono, facilitando finalmente sus datos personales, **está celebrando un contrato** (es un contrato verbal).
- » Que está realizando una contratación a distancia y que este tipo de compra está regulada principalmente por la **Ley General de Defensa de los Consumidores, Usuarios** (Real Decreto Legislativo 1/2007 en su Libro segundo, Título III, Contratos celebrados a distancia) y la **Carta de Derechos de los usuarios de las Telecomunicaciones** (RD 899/2009).
- » El operador deberá adoptar las **medidas adecuadas y eficaces** que le permitan identificar **inequívocamente** al consumidor y usuario con el que celebra el contrato.

- » Cuando el empresario **llama por teléfono** al consumidor para celebrar un contrato a distancia, **deberá revelar**, al inicio de la conversación, su identidad y, si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual efectúa la llamada, así como indicar el objeto comercial de la misma. Asimismo, el empresario también **deberá confirmar la oferta al consumidor y usuario por escrito**, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera. **El consumidor y usuario sólo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito**, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante **papel, correo electrónico, fax o sms**.
- » Que si finalmente celebra el contrato verbalmente vía telefónica, facilitando sus datos personales y bancarios, el operador deberá facilitarle la siguiente documentación:
 - » La **confirmación** documental de la contratación.
 - » El **contrato** por duplicado.
 - » Las **condiciones generales** de contratación.
 - » El **documento de desistimiento**.
 - » Documento con las **características de la oferta o publicidad comunicada telefónicamente** y la **tarifa o precios** (puesto que generalmente en los contratos no aparece la oferta contractual y/o las condiciones económicas del contrato)
 - » **Factura y albarán de entrega** en caso de recibir un terminal telefónico vinculado al contrato de telefonía.

Corresponde al operador probar el cumplimiento de las obligaciones a las que está sujetas respecto a los requisitos de formalización de contratos a distancia.

Recuerde que si el operador, al enviarle la documentación, no cumple con la oferta telefónica no dispondrá de la **grabación telefónica de la contratación** aunque si **podrá solicitarla**. Consulte el final de esta guía, encontrará un formulario para solicitar la grabación telefónica de la celebración del contrato.

Si el consumidor no dispone de los documentos contractuales, entre otras cosas no conocerá la información relativa a: la calidad de servicio mínima que ha de cumplir el operador, las 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 el importe de la penalización en caso de cancelar el contrato anticipadamente, o las características y tiempo de duración de la oferta que contrata, fecha de inicio de la contratación, las condiciones económicas (tarifas), etc.

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

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 que contrate vía telefónica podrá hacer uso del “**derecho de desistimiento del contrato**” que le permite dejar sin efecto el mismo. El ejercicio de este derecho se explica de forma resumida en esta guía y de forma detallada en nuestra página web.

FORMAS DE DARSE DA ALTA

Alta por internet

La realización de contratación del servicio de telefonía móvil a través de las páginas web de los operadores es una fórmula visual y cómoda de contratar. Sin embargo, al tratarse de una venta a distancia con condiciones generales de contratación implicará una serie de derechos y obligaciones para las partes.

La utilización de internet es también una de las fórmulas que más emplean los consumidores y usuarios para la contratación de servicios de telecomunicaciones o la realización de portabilidades. Su inmediatez, el acceso a la información de forma estructurada, con posibilidad de captura, guardado o impresión, así como la adquisición de ofertas más ventajosas que en otros canales de venta, lo ha convertido en una buena fórmula de contratación. Sin embargo, y al tratarse de una venta a distancia, el consumidor deberá informarse sobre los pormenores de esta fórmula de contratación.

Cuando un consumidor decide darse de alta en un servicio de telefonía móvil o cambiar de compañía mediante portabilidad por medio de

contratación a través de la web del operador, ha de tener en cuenta lo siguiente: Que aunque no firme ningún documento, y acepte las condiciones e información que le son facilitadas por el operador, cediendo finalmente sus datos personales, **está celebrando un contrato** mediante una contratación a distancia y que este tipo de contratación está regulada principalmente por La Ley General de Defensa de los Consumidores, Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007 en su Libro segundo, Título III, Contratos celebrados a distancia) y la Carta de Derechos de los usuarios de las Telecomunicaciones (RD 899/2009).

Que si finalmente contrata a través de la página web del operador, facilitando sus datos personales y bancarios, no espere a que se inicie el servicio para recibir la documentación necesaria para estar informado y documentado respecto a lo que contrató. Por este motivo **es conveniente imprimir, capturar pantalla o guardar durante el proceso de contratación todos los formularios del proceso**, así como descargar las condiciones generales de contratación o conservar la publicidad u oferta contractual.

Que si finalmente celebra el contrato telemáticamente mediante la web del operador, este deberá facilitarle la siguiente información:

- » Si el contrato implica **obligaciones de pago para el consumidor**, el operador pondrá en conocimiento de éste de una manera clara y destacada, y justo antes de que efectúe el pedido, la información precontractual establecida en el artículo 97.1.a), e), p) y q) de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios. Es decir, y de forma resumida: las características principales de bienes y servicios, su precio incluidos impuestos y tasas, los gastos adicionales (transporte, entrega, etc.), costes mensuales...
- » El operador deberá velar por que el consumidor, al efectuar el pedido, confirme expresamente **que es consciente de que éste implica una obligación de pago**. Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, el botón o la función similar deberán etiquetarse, de manera que sea fácilmente legible, únicamente con la expresión **«pedido con obligación de pago»** o una formulación análoga no ambigua que indique que la realización del pedido implica la obligación de pagar al empresario. **En caso contrario, el consumidor no quedará obligado por el contrato o pedido.**
- » El operador deberá facilitar al consumidor la **confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero** y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del

inicio de la ejecución del servicio. Tal confirmación incluirá toda la información precontractual que figura en el artículo 97.1, **salvo** si el empresario ya ha facilitado la información al consumidor en un soporte duradero **antes** de la celebración del contrato a distancia mediante su página web.

- » **Corresponde al operador probar el cumplimiento de las obligaciones** a las que está sujetas respecto a los requisitos de formalización de contratos a distancia.
- » El operador deberá adoptar las medidas adecuadas y eficaces que le permitan **identificar inequívocamente al consumidor** con el que celebra el contrato.
- » **Factura y albarán de entrega** en caso de recibir algún bien (router, teléfono, etc.) vinculado al contrato.
- » Para saber más sobre la información precontractual que un operador ha de facilitar al consumidor antes de celebrar un contrato telemático consulte en nuestra **página web** la sección de Contratación a distancia (información precontractual).

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, es decir, cuando pique el **“OK”** en el formulario de contratación. Y cuando se inicie el uso del servicio, el contrato producirá o habrá producido sus efectos; se ejecutará.

Si el consumidor no dispone de la información contractual, entre otras cosas no conocerá la información relativa a: la calidad de servicio mínima que ha de cumplir el operador, las 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 el importe de la penalización en caso de cancelar el contrato anticipadamente, o las características y tiempo que dura la oferta que contrata, fecha de inicio de la contratación, las condiciones económicas (tarifas), etc.

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

El consumidor puede hacer uso del **“derecho de desistimiento del contrato”** en la contratación vía internet. El ejercicio de este derecho se explica de forma resumida en el apartado de esta guía **“Derecho de Desistimiento”**.

Si desea más información sobre contratación a distancia, por ejemplo vía electrónica (por Internet), **consulte en nuestra página web** la sección de **“Contratación a Distancia y fuera de establecimiento mercantil”**.

Alta en el domicilio

Contratar el servicio de telefonía móvil en el domicilio del consumidor es un tipo de contratación especial. Normalmente la visita inesperada de un agente comercial presentará las ventajas de contratar con un operador o de realizar la portabilidad.

Este tipo de contratación está regulada por el Título III 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.

La **contratación fuera de establecimiento mercantil** de un servicio de telecomunicaciones consiste en la celebración de un contrato entre el consumidor y el operador, con la presencia física de ambos y, en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario (recuerde que están incluidas excursiones organizadas). Siendo indiferente quien realice la oferta de contratación.

Es habitual que la contratación del servicio se realice en el domicilio del consumidor o en la vía pública (fuera de establecimiento mercantil). En este caso, un agente comercial de un operador, o un agente comercial de una empresa subcontratada por el operador, se persona **sin previo aviso, en el domicilio, o capte la atención del consumidor en la vía pública,** y exponga las ventajas de contratar el servicio con su compañía, ya sea con un alta nueva o mediante portabilidad del servicio.

El consumidor deberá tener en cuenta que **la intención del agente comercial es que firme el contrato en ese mismo momento,** presentando únicamente las ventajas de contratar con ellos. Por este motivo, es conveniente que el consumidor solicite al agente comercial que deje la documentación pertinente para evaluarla con tranquilidad (contrato, condiciones generales, documento de desistimiento y la oferta económica) y con posterioridad entregarla o remitirla cumplimentada y firmada si es que interesa contratar; es recomendable comparar antes varias ofertas.

Hay que recordar que antes de que el consumidor o usuario quede vinculado por el contrato, el empresario ha de facilitarle de forma clara y comprensible la **información precontractual** que la normativa exige para este tipo de contrataciones; además el empresario deberá probar que facilitó la misma.

Acceda a nuestra página web para saber que información ha de facilitarle el empresario antes de contratar mediante una venta fuera de establecimiento mercantil.

Si el empresario **no cumpliera con el deber de entrega** del contrato celebrado o la confirmación de éste en un soporte duradero después de la celebración del mismo, y donde se recoja la información precontractual, el consumidor **podrá anular el contrato**.

El consumidor no debería firmar el contrato ante las siguientes circunstancias:

- » **Si no está seguro de contratar o no ha leído el contrato** y el agente comercial le pide sus datos personales y bancarios para ir rellenando el mismo.
- » Si el agente comercial **solicita una factura de su operador actual de telefonía** para comparar precios entre operadores, puesto que puede captar sus datos personales y rellenar el contrato, firmarlo y tramitarlo sin su consentimiento.
- » Si le presenta ventajas, ofertas o ampliación de las existentes que **no están documentadas** ni aparecen en folletos, publicidad, trípticos, el propio contrato, o que se anoten manualmente en solo una de las copias de los documentos contractuales.
- » 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 suscrito, condiciones generales de contratación, la oferta y cualquier documento que comprometa a la compañía frente al servicio que le oferten o prometan.

El consumidor debe saber que podrá hacer uso del “**derecho de desistimiento del contrato**” celebrado en su domicilio, es decir, dejar sin efecto el contrato. El ejercicio de este derecho se explica de forma resumida y seguidamente en esta guía.

Alta en un establecimiento

Otra modalidad de contratación del servicio de telefonía móvil es la realizada en los establecimientos del operador. Supone una contratación directa frente a agentes comerciales a los que se les puede exigir directamente los documentos necesarios para contratar el servicio. En este tipo de contratación el consumidor pueden ejercer el derecho de desistimiento.

Cuando el consumidor contrata el servicio de telefonía móvil en un establecimiento oficial del operador o en uno autorizado, deberá tener en cuenta lo siguiente:

- » **Antes de firmar el contrato** ha de informarse, preguntar y comprobar en el documento contractual, entre otros puntos:
 - » Las condiciones jurídicas y económicas así como la identidad del vendedor.
 - » Características principales del servicio.
 - » El precio total, incluidos impuestos y tasas. También sobre gastos adicionales de transporte, entrega o postales.
 - » El procedimiento de pago, entrega de bienes y fecha de ejecución del contrato de servicio de telecomunicaciones.
 - » Si existe entrega de bienes, el contrato hará un recordatorio sobre la existencia de una garantía legal de dos años sobre los mismos.
 - » Duración del contrato, la existencia de prórrogas automáticas, permanencias y penalizaciones en caso de bajas.
 - » Procedimiento a realizar reclamaciones.
- » Que una vez firmado el contrato el consumidor deberá obtener **la siguiente documentación**: copia del contrato, las condiciones generales, la oferta y la publicidad asociada al contrato, en su caso, factura de adquisición del terminal móvil o contrato de financiación si es que se adquiere o financia la compra de este y si realiza la portabilidad, su copia correspondiente al documento de portabilidad. Y en caso de que el establecimiento no le facilitara la misma, se recomienda **no contratar o solicitar hoja de quejas y reclamaciones** para reclamar dichos documentos.

- » Si se establece **algún tipo de acuerdo o ventaja adicional** que no estuviera redactada en el contrato tipo que las operadoras facilitan a sus establecimientos comerciales, exija que esta **quede reflejada** en el mismo, por escrito y en documentos oficiales del establecimiento o compañía. En caso contrario, solo será una versión del agente comercial que le atendió y no tendrá validez contractual (salvo que pueda acreditarlo).

DERECHO DE DESISTIMIENTO

Introducción

Los consumidores pueden ejercer su derecho a desistir de los contratos celebrados a distancia o en ventas fuera de establecimiento mercantil.

Las principales fórmulas utilizadas por los consumidores para la contratación de los servicios de telecomunicaciones son la celebración de contratos telefónicos, la contratación online a través de las páginas web de los operadores o la contratación en el domicilio o en la vía pública.

En este tipo de contrataciones a distancia, los consumidores y usuarios disponen del ejercicio de un derecho, “**el derecho de desistimiento**”, que les permite resolver el contrato de telecomunicaciones en un determinado plazo.

El ejercicio de este derecho por el consumidor debe **hacerse correctamente**, en caso contrario el desistimiento no será efectivo.

Los operadores, además, deben informar sobre el mismo y facilitar un documento al consumidor y usuario para poder desistir del contrato.

Este tipo de contratación está regulada fundamentalmente por La Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007 en su Libro segundo, Título III, Contratos celebrados a distancia).

En las contrataciones realizadas **fuera de establecimiento mercantil** (contratar en el domicilio, en la vía pública, en excursiones organizadas, etc.) también existe el derecho de desistimiento. Pero al ser una contratación con presencia física y simultánea de la empresa y el consumidor y usuario algunos aspectos pueden cambiar respecto a la contratación a distancia donde no hay presencia física,

Consulte nuestra página web si desea ampliar información sobre la contratación a distancia, fuera de establecimiento mercantil y el derecho de desistimiento.

¿Qué es el derecho de desistimiento?

Es un derecho que los consumidores y usuarios pueden ejercer en determinados tipos de contrataciones. Supone la cancelación de los contratos de servicio y/o devolución de los productos entregados a la empresa o profesional, que a su vez deberá devolver al consumidor las cantidades económicas abonadas. Existen plazos, formas para solicitarlo y costes asociados.

En los contratos a distancia (por ejemplo los realizados por teléfono o vía página web del operador), el consumidor no puede reflexionar de igual forma que si contratara en un establecimiento sobre las características y condiciones del servicio que contrata. Por ese motivo, una vez celebrada la contratación, el consumidor **dispone de la posibilidad de desistir del contrato de servicio o de los bienes adquiridos; y sin explicar o justificar los motivos por los que desiste.**

El consumidor también podrá ejercer su derecho a desistir de los contratos que celebre en su **domicilio** con un agente comercial del operador o en **excursiones organizadas** para la venta de servicios.

El derecho de desistimiento es tratado en el artículo 102 y siguientes de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, y el empresario debe de informar sobre el mismo al consumidor y usuario en la fase **precontractual** además de **facilitar un modelo de formulario** para que el consumidor pueda notificar a la empresa el ejercicio de este derecho.

El consumidor y usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de **14 días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108** de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios (principalmente, el consumidor abonará los gastos de devolución del bien adquirido).

Obligación del operario de informar

Los operadores están obligados a informar sobre el derecho de desistimiento, las implicaciones de su ejercicio, el plazo, lugar donde notificarlo y facilitarán un documento o enlace a Internet donde poder ejercerlo. En caso contrario, el plazo para desistir se amplía hasta un año.

Cuando el operador **NO haya facilitado** al consumidor, antes de quede vinculado por un contrato, la información sobre el derecho de desistimiento (condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario para el desistimiento o un enlace a Internet), **el periodo para ejercer el desistimiento de un contrato finalizará 12 meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial** de 14 días naturales.

Cuando el operador **SI hubiera facilitado** al consumidor la información sobre el derecho de desistimiento (condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho así como el modelo de formulario para el desistimiento o un enlace en Internet para descargarlo) durante el plazo de 12 meses a partir de la fecha contemplada en el siguiente apartado de esta guía "Plazo, ejercicio y efectos del desistimiento", el plazo de desistimiento expirará a los **14 días naturales de la fecha en que el consumidor y usuario reciba esta información.**

Para más información sobre los plazos para desistir consulte nuestra página web en el apartado de "Compra a distancia y fuera de establecimiento, comprar por Internet, por teléfono y en el domicilio"

Plazo, ejercicio y efectos del desistimiento

El plazo para desistir varía en función de si la empresa cumple o no con sus obligaciones informativas y documentales. Este plazo de 14 días naturales puede ampliarse hasta 12 meses en caso de que el operador no cumpla.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, "Obligación del operador de informar", el plazo de desistimiento **concluirá a los 14 días naturales contados a partir de:**

- » En el caso de los **contratos de servicios**, el **día de la celebración** del contrato.
- » En el caso de los **contratos de venta de bienes**, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, **adquiera la posesión material de los bienes solicitados, o bien:**
 - » En caso de **entrega de múltiples bienes** encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado, el día que éste o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes.
 - » En caso de **entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas**, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza.
 - » En caso de contratos para la **entrega periódica de bienes durante un plazo determinado**, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes.

Antes de que venza el plazo de desistimiento, el consumidor comunicará al operador su decisión de desistir del contrato. A tal efecto, el consumidor utilizará el formulario facilitado por el operador.

Puede darse la situación donde el operador no facilite el formulario para desistir. En este caso podrá utilizar **un modelo que está disponible en nuestra página web o al final de esta guía** (formularios); o bien **notificar** a la

empresa mediante la realización de una **declaración clara e inequívoca** en la que señale su decisión de desistir del contrato.

El consumidor **habrá ejercido su derecho de desistimiento** dentro de los plazos correspondientes **cuando haya enviado la notificación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que finalice dicho plazo. Para determinar la observancia del plazo** para desistir se tendrá en cuenta la **fecha de expedición de la declaración de desistimiento** (por ejemplo, la fecha del matasellos de la notificación postal utilizada para comunicar al operador que se desiste).

El operador podrá ofrecer al consumidor, además de la posibilidad de enviar el modelo de formulario para el desistimiento o bien realizar otro que declare inequívocamente su decisión de desistir, la **opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario para el desistimiento**, o cualquier otra declaración inequívoca a través del sitio **web del empresario**. En tales casos, el operador comunicará sin demora al consumidor y usuario en un soporte duradero el **acuse de recibo de dicho desistimiento**.

IMPORTANTE: Aunque la normativa hace posible la comunicación del desistimiento vía electrónica, por ejemplo mediante correo electrónico o a través de la cumplimentación de un formulario en la web del operador, este Servicio Municipal de Consumo, desaconseja hacer uso de estas vías de comunicación. Haga uso de vías de notificación que le permitan acreditar correctamente el ejercicio del derecho de desistimiento, como por ejemplo: burofax con certificación de texto y acuse de recibo.

La **carga de la prueba** del ejercicio del derecho de desistimiento corresponde al **consumidor y usuario** (el consumidor tiene que demostrar que ha desistido en tiempo y forma correctamente).

Qué supone desistir de un contrato

El ejercicio del derecho de desistimiento **extinguirá las obligaciones de las partes de ejecutar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento mercantil**, o de celebrar el contrato, cuando el consumidor y usuario haya realizado una oferta.

El operador **reembolsará todo pago recibido del consumidor**, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas

y, en cualquier caso, **antes de que hayan transcurrido 14 días naturales** desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor.

En caso de **retraso injustificado por parte del operador respecto a la devolución de las sumas abonadas**, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le **abone el doble del importe adeudado**; sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en los que excedan de dicha cantidad.

Salvo en caso de que el operador se haya ofrecido a recoger él mismo los bienes, en los contratos de venta de bienes, **el operador podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor y usuario haya presentado una prueba de la devolución de los bienes**, según qué condición se cumpla primero.

En aquellos casos en que el consumidor, tras ejercicio del derecho de desistimiento, deba de remitir los productos al operador, recuerde:

- » Conserve los **justificantes de envío de los productos** una vez los remita, en caso contrario el operador podría exigir el abono de los mismos una vez enviados.
- » Consulte su contrato, es posible que haya pactado con su operador la remisión de los equipos de una determinada manera.

Costes tras ejercer el derecho de desistimiento

Salvo si el propio operador se ofrece a recoger los bienes, el consumidor y usuario deberá **devolverlos o entregarlos al operador**, o a una persona autorizada este para recibirlos, **sin ninguna demora indebida** y, en cualquier caso, a más tardar en el **plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento** del contrato al operador. **Se considerará cumplido el plazo** si el consumidor y usuario efectúa la devolución de los bienes **antes de que haya concluido el plazo de 14 días naturales**.

El consumidor y usuario sólo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no le ha informado al consumidor de que le corresponde asumir esos costes.

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil en los que los bienes se hayan entregados ya en el domicilio del

consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato, el operador recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, **no puedan devolverse por correo**.

Con excepción de lo dispuesto en el artículo 107.2 de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, en el que el consumidor selecciona un método de envío de los bienes más caro que el propuesto por el empresario, y en referencia a las obligaciones del consumidor en caso de que desista, éste, **no incurrirá en ninguna responsabilidad como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento**.

Contratos complementarios al principal de telefonía. Qué ocurre si se desiste del contrato principal de telefonía

Un **contrato complementario** es un contrato por el cual el consumidor adquiera bienes o servicios **sobre la base de otro contrato** celebrado con un empresario, incluidos los contratos a distancia o celebrados fuera del establecimiento, y dichos bienes o servicios sean proporcionados por el operador o un tercero sobre la base de un acuerdo entre dicho tercero y el operador.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, el ejercicio, por parte del consumidor y usuario de su derecho de desistimiento conforme a las disposiciones de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, **tendrá por efecto la extinción automática y sin coste alguno para el consumidor y usuario de todo contrato complementario**, excepto en aquellos casos en que sean complementario de contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento en los que, sin perjuicio de su extinción automática, el consumidor y usuario deberá asumir los costes previstos en los artículos 107.2 (párrafo tercero del apartado "Obligaciones y derechos del empresario en caso de desistimiento") y 108 (apartado "obligaciones y responsabilidad del consumidor en caso de desistimiento") de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Ejercicio del derecho de desistimiento sobre el contrato principal, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones recibidas en virtud del contrato complementario, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, **antes de que hayan transcurrido 14 días naturales** desde la fecha en que el consumidor haya informado al operador de su decisión de desistir del contrato principal.

En el supuesto donde **el operador no reintegre todas las cantidades abonadas** en virtud del contrato complementario en el plazo señalado, el consumidor podrá reclamar que se le abone **el doble de la suma adeudada**, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

Corresponde al **operador la carga de la prueba** sobre el cumplimiento del plazo.

El consumidor tendrá derecho al **reembolso de los gastos necesarios y útiles** que hubiera realizado en el bien.

En caso de que al consumidor le sea imposible devolver la prestación objeto del contrato complementario por pérdida, destrucción u otra causa que le sea imputable, **responderá del valor de mercado** que hubiera tenido la prestación en el momento del ejercicio del derecho de desistimiento, salvo que dicho valor fuera superior al precio de adquisición, en cuyo caso responderá de este.

Cuando el operador hubiera incumplido el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento del contrato principal, la imposibilidad de devolución sólo será imputable al consumidor y usuario cuando éste hubiera omitido la diligencia que le es exigible en sus propios asuntos.

DARSE DE BAJA EN EL SERVICIO

Introducción

La negativa de los operadores a tramitar la baja de los servicios de telefonía móvil una vez el consumidor lo comunica telefónicamente es una de las principales causas de reclamación.

Una de las **principales causas** de quejas y reclamaciones en el sector de telefonía móvil consiste en la **negativa a tramitar la baja del servicio** una vez el consumidor comunica su intención telefónicamente al operador; que continúa facturando.

Darse de baja en un servicio de telefonía móvil **es un derecho**, y sería más que suficiente, según la normativa, su comunicación telefónica al operador. Sin embargo, algunos operadores prefieren seguir facturando hasta que los consumidores “**descubren**” (se informan) como tramitar la baja del servicio de telefonía **de forma efectiva**. Cómo cancelar un contrato con un operador, las causas, plazos y otros aspectos importantes son los que serán tratados con detalle en este apartado.

Derecho a darse de baja

Darse de baja es un derecho, y como tal debe ejercitarse de forma que pueda probarse. En caso contrario el operador podrá continuar facturando. Tras la solicitud de baja del abonado el operador dispone de dos días hábiles para tramitar la solicitud del consumidor.

Todos los consumidores tienen **derecho a resolver con el operador su contrato en cualquier momento**. Para ejercer este derecho, según el Artículo 7 de la Carta de Derechos de los Usuarios de Comunicaciones Electrónicas, el consumidor lo **comunicará con 2 días hábiles 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 sea realizada telefónicamente o por Internet, el operador **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.

De esta forma, el consumidor podrá solicitar la baja **en la forma prevista en el contrato**, además de **cualquier otra** forma que acredite su 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**, este deberá asignarle un **número de referencia de la baja**, para que la persona usuaria pueda tener constancia de la gestión. En este caso se podrá exigir al operador que **remita un documento** que permita acreditar que ha solicitado la baja.

El derecho a darse de baja se podrá llevar a cabo por el consumidor **aunque en el momento de solicitarse existan facturas impagadas o alguna reclamación interpuesta** (independientemente de lo que indiquen los servicios telefónicos de atención al cliente del operador).

El consumidor dispone de la posibilidad de tramitar la baja telefónica o electrónicamente (correo electrónico o en la web del operador). Pero estas formas de comunicar la baja son **TOTALMENTE DESACONSEJABLES** por su falta de fiabilidad. La baja ha de comunicarse siempre y cómo mínimo mediante **notificación por carta certificada con acuse de recibo**.

Podrá obtener las direcciones actualizadas de los operadores para las notificaciones en la página web de la Secretaría de Estado de las Comunicaciones (SETSI): **www.usuariosteleco.es**

Según el Real Decreto Legislativo 1/2007 (Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios), están prohibidas aquellas **cláusulas contractuales que excluyan u obstaculicen el derecho a poner fin al contrato**. De tal forma que una vez se tenga constancia de la fecha de recepción de la notificación de baja en los servicios de telefonía, por ejemplo, mediante el acuse de recibo de la notificación postal, el operador no podrá facturar ni cobrar por servicios no prestados transcurridos los dos días tras la recepción de la notificación de baja. Por lo que los bonos, tarifas planas, ofertas análogas, etc. se prorratearán o fraccionarán hasta la fecha de baja. El operador **no deberá cobrar el periodo de facturación mensual completo**. Es decir, el operador **se abstendrá de facturar y cobrar cualquier cantidad** que se haya podido devengar, por causa no imputable al consumidor, con posterioridad al plazo de 2 días hábiles en que surtiera efectos la baja notificada. Una vez abonada la última factura se recomienda cancelar la domiciliación bancaria en la entidad financiera y sus datos personales en el operador.

Si el operador factura pasados los dos días después de notificar la baja de forma fehaciente, se ha de reclamar.

Una vez notificada la baja del servicio, la devolución del teléfono móvil al operador dependerá de:

- » Si la devolución viene causada por la utilización del **derecho de desistimiento por el consumidor**, y el teléfono móvil 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 el operador 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 el operador podría reclamar el importe del teléfono si no se puede probar su entrega o recogida.

- » Si la devolución responde a una **baja anticipada del servicio** y el teléfono es un terminal vinculado a un periodo de permanencia, por ejemplo, por ser un terminal subvencionado, este se devolverá al operador en la dirección que figure en el contrato, la que tenga en la página web o en su defecto en las facturas (también podrá obtener la dirección en la página web de la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones (SETSI): www.usuariosteleco.es (contacto de los operadores), y **los portes serán a cargo del consumidor** que deberá conservar el justificante o acuse de recibo que justifique el envío del teléfono; entre otras motivos para que el operador no reclame el importe del mismo una vez formalizada la baja.
- » Cuando el operador, o un servicio de mensajería contratado por el mismo, sea el que se persone en el domicilio para recoger el teléfono, el consumidor deberá obtener algún documento de entrega del teléfono, de forma que no pueda reclamarse el mismo una vez se haya recepcionado por el operador.
- » **No se realizará devolución del terminal móvil** al operador cuando:
 - » Este sea un terminal libre.
 - » Cuando el consumidor desee adquirirlo tras el pago del importe por el que se adquirió a precio promociona.
 - » O cuando se abone la parte proporcional de la penalización correspondiente al periodo de permanencia que se pudiera incumplir.

Motivos para darse de baja

Entre otras, las causas para tramitar la baja en los servicios de telefonía móvil pueden ser: incumplimiento de contrato por el operador, o porque es un derecho de los usuarios de telecomunicaciones, por el ejercicio del derecho de desistimiento o por el cambio de las condiciones contractuales por parte del operador.

A continuación se presentan los principales motivos por los que el consumidor puede solicitar la baja del servicio de telefonía móvil al operador.

El consumidor ejercita su derecho a darse de baja del servicio comunicando la baja antes o después de la finalización del periodo de vigencia del contrato y siendo correcto el servicio prestado por el operador.

En este caso, el consumidor no desea continuar con el operador y resuelve el contrato con el mismo **según derecho a darse de baja sin coste alguno** (ya sea con o sin la realización de portabilidad). Por lo que se ha de **notificar** la intención de no renovar el contrato. Este derecho está recogido en el art. 7 de la Carta de Derechos de los Usuarios de Comunicaciones Electrónicas.

El consumidor tendrá en cuenta que si desea darse de baja esta **será efectiva en el plazo máximo de 2 días hábiles** a partir de la fecha en que el operador recepciona la notificación de baja. Debiendo abonar solamente los consumos realizados y la parte proporcional de los términos fijos hasta la fecha en que el operador tramite la baja.

En este supuesto, el consumidor está cancelando un contrato con el operador y puede 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, gastos administrativos de gestión o penalizaciones por cancelación anticipada del contrato. Aunque si se **devuelven** al mismo dichas ventajas, descuentos, etc.; no podrá aplicar penalización alguna. Para más información consulte el siguiente apartado: **Penalizaciones y permanencia**

Baja por incumplimiento de las condiciones ofertadas, publicitadas o contratadas con el operador

Ante esta situación, el consumidor debe **reclamar** el cumplimiento de las condiciones ofertadas o pactadas con el operador. Que en caso de no cumplir provocaría la cancelación del contrato por incumplimiento del mismo.

Los incumplimientos contractuales de los operadores suelen girar en torno a las siguientes causas: No facilitar el terminal móvil en el tiempo indicado, que este venga defectuoso o se estropee en el transcurso del contrato y no le faciliten otro para poder continuar usando el servicio de telefonía, reiterados cortes en el servicio, 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 y ofertas, altas en servicios sin consentimiento, etc.

Para resolver los contratos por incumplimiento del operador deberá conservar el contrato, las condiciones generales y toda la información y publicidad, de forma que pueda **acreditar dicho incumplimiento**.

Baja por facturación de servicios no solicitados ni previstos en contrato

Ante esta situación, el consumidor debe **reclamar la imposición de obligaciones no contempladas en el contrato** y de las que solo tiene conocimiento cuando se emiten las facturas. Las cuotas o conceptos facturados no previstos en el contrato no pueden ser exigidas al consumidor.

El consumidor puede negarse al pago de estas cuotas no previstas en el contrato y en caso de facturación de las mismas, tiene derecho a su **reembolso por pago indebido**.

Es ilegal la **imposición de servicios accesorios o complementarios al principal** (ej.: buzón de voz, llamada a tres, ofertas, tarifas especiales, tarifas planas, ...) que el operador puede activar o facturar a su criterio y sin requerir para ello el consentimiento del consumidor.

Cuando el operador imponga servicios no solicitados o contratados, el consumidor podrá solicitar la baja inmediata, y en su caso, la restitución de las cantidades indebidamente cobradas. En cualquier caso, **corresponde al operador probar la contratación de los servicios que factura**.

Baja haciendo uso del Derecho de Desistimiento

Mediante el ejercicio del derecho a desistir del contrato, explicado con anterioridad, el consumidor puede **resolver el contrato** de servicio de telefonía móvil sin coste alguno.

Baja cuando el operador cambia las condiciones contractuales

Los operadores de los servicios de telecomunicaciones pueden proponer modificaciones en las condiciones contractuales, por ejemplo el precio o tarifas, notificándolo a la persona abonada con **un mes de antelación**. En la misma comunicación, que podrá venir incluida en las facturas, se informará del **derecho del consumidor 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 mediante **notificación por carta certificada con acuse de recibo** a la dirección del operador que figure en los márgenes de las facturas, el contrato o en la página web www.usuarioteleco.es

Baja en el operador por cobertura insuficiente

El operador de telefonía ha de **facilitar información** sobre el ámbito de cobertura de la red, pues esta es una de las características esenciales para la prestación del servicio. Sin cobertura no es posible prestarse el servicio.

De este modo, el operador y en sus contratos, deberá hacer figurar una referencia al **mapa de cobertura** de la compañía y dónde consultarlo (usualmente la página web del operador).

Cuando el operador, el distribuidor o agente comercial autorizado manifiesten o expliquen que la cobertura que se necesita para una o unas ubicaciones concretas estará cubierta por el operador y esta condición no se cumpla una vez contratado el servicio, el consumidor, **siempre que pueda demostrar tales afirmaciones**, tendrá derecho a cancelar el contrato de prestación de servicio por incumplimiento contractual, sin penalización alguna y exigiendo la compensación de todos los daños derivados del incumplimiento (restitución del precio de aparatos y equipos, cuotas de alta, etc.)

Por el hecho de que en el domicilio del consumidor o en otro lugar concreto

en el que se espere tener cobertura no se disponga de la misma **no justifica de por sí** la solicitud de baja sin penalización y resarcimiento de daños y perjuicios. Para ello el operador deberá incumplir la información facilitada respecto a la cobertura que presta. No habrá motivo para cancelar el contrato si la información antes de contratar y facilitada por quien ofrece el servicio ha sido veraz, clara, completa y objetiva.

Baja por incumplimiento de la garantía del terminal móvil

Cuando el consumidor adquiera un terminal móvil en régimen de subvención, mediante programas de puntos, gratuito, etc. y a cambio se comprometa un **“periodo de permanencia”** con el operador, ha de saber que **la adquisición del terminal está vinculada a la prestación y acceso del servicio** de telefonía móvil de dicho operador. Tanto es así que el terminal, que no es libre, solo permite la realización de llamadas a través del mismo.

El consumidor podrá **solicitar la cancelación del contrato** de telefonía móvil con su operador en aquellos casos donde el terminal presente faltas de conformidad en el plazo de 2 años y el operador no cumpla con sus obligaciones y responsabilidades frente a la **reparación o sustitución de dicho terminal**, que al estar vinculado (contrato complementario) a la prestación del servicio de telefonía móvil (contrato principal), lo hace parcial o totalmente **inaccesible**.

En los casos en que el operador incumpla sus obligaciones en materia de garantías y no repare, o lo haga en varias ocasiones o no sustituya el terminal, el consumidor **podrá reclamar la devolución del precio abonado por el terminal**.

Cómo tramitar la baja

La comunicación de la baja en los servicios de telefonía móvil suele realizarse vía telefónica. Este medio de comunicación no suele ser eficaz en muchos casos. Conocer los distintos medios o formas para acreditar la petición de baja, y su tramitación por el operador, evita muchos problemas.

Para acreditar que se ha ejercido la baja en los servicios de telefonía móvil es conveniente que el envío del documento de baja se realice **a través de alguno de los siguientes medios**, de esta manera el consumidor **debe probar** que comunicó dicha baja al operador:

- » **Por burofax con certificación de texto y acuse de recibo** en cualquier oficina de correos. 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 telefonía móvil". Y que también podrá realizar en cualquier oficina de correos.
- » **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 aparezca el nombre de la empresa desde donde lo envía. Igualmente, asegúrese de que el número de fax es correcto y pertenece al operador. No debe confiar en el número de fax que el operador le facilite por teléfono; consulte la web del operador.
- » Otra fórmula para tramitar la baja sería **acudir a alguna delegación, sucursal o distribuidor autorizado del operador** que resida en su municipio, presentando y registrando un escrito que comunique la baja en los servicios contratados junto con la fotocopia del DNI del titular del contrato. Habrá de indicarse también que la copia del documento de baja ha de ir sellada y fechada, con el día en que entrega y registra dicho documento para que lo tramiten a la central.
- » En caso de que sea imposible formalizar la baja a través de alguno de los procedimientos anteriores o habiéndola formalizado, el operador de telefonía móvil continúa emitiendo facturas al consumidor, se

aconseja **reclamar al operador a través de la Administración de Consumo** para manifestar la negativa del operador en la tramitación de la baja; aportando copia de los documentos enviados mediante otros procedimientos empleados para comunicar la baja.

RECUERDE: deberá comunicar la baja del servicio de telefonía móvil con una **antelación mínima de 2 días hábiles y de forma fehaciente** (que pueda probarse) a la fecha en 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.

IMPORTANTE: 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 del servicio. No obstante, si finalmente decide cursar la baja telefónicamente exija, puesto que es un **derecho recogido en la normativa**, que le faciliten un número de referencia de la baja y que le confirmen su petición mediante el envío de una notificación escrita a su domicilio.

Baja y empresas de recobro

El operador, una vez que el consumidor le notificada la baja, continúa emitiendo facturas, o empresas de recobro envían comunicaciones postales sobre supuestas deudas.

Incluso cuando el consumidor haya notificado correctamente la baja de los servicios y abonado su última factura, puede ocurrir que el operador emita más facturas o que incluso pasado el tiempo, **años incluso**, alguna empresa de cobros contacte por escrito o telefónicamente indicando que según el operador debe "**ciertos**" importes que no fueron abonados en su día y que de no ser pagados sus datos serán incluidos en un registro de solvencia patrimonial y crédito, "**lista de morosos**", o que incluso iniciarán reclamación judicial de la deuda.

La facturación de servicios tras la solicitud de baja y en su caso, la correlativa inclusión en el registro de morosos constituye una práctica doblemente ilegal. En estos casos, no es válido el consentimiento del consumidor para el tratamiento de sus datos ni existiría una deuda **cierta, vencida y exigible**. El operador siempre deberá de **comprobar la existencia real** de la deuda y deberá haber realizado el correspondiente **requerimiento** (notificación postal) de pago. Y además el responsable del fichero de morosos o solvencia patrimonial y crédito deberá **comunicar** al consumidor su inclusión en dicho registro.

Cuando el consumidor sea incluido en los registros de solvencia patrimonial y crédito por una deuda no cierta, ni vencida ni exigible y el operador o la empresa responsable del registro de morosos no cumplan con los requisitos de información, notificación y plazos, **se recomienda** lo siguiente:

- » **Conservar toda la documentación** relativa a la notificación de la baja al operador, justificación de los pagos realizados, **facturas de los últimos 5 años**, recibos de ingreso bancario en caso de que los pagos se hagan personalmente en la entidad financiera, contrato, condiciones generales, publicidad, albaranes de entrega de equipos, etc. Esta documentación acreditará que la deuda no es cierta.

- » Revisar que se han **abonado todas las facturas** y no queda ninguna pendiente; sobre todo la última.
- » **Comprobar si existe un periodo de permanencia** al que se esté sujeto como consecuencia de la aceptación de alguna ventaja u oferta, como por ejemplo, descuentos en tarifas o entrega de un teléfono de importe subvencionado. Pues en caso de incumplimiento de este periodo y no devolución de la ventaja podrá llegar una última factura con un importe elevado penalizando dicho incumplimiento.
- » **Reclamar ante los organismos competentes**, aportando la documentación necesaria que acredite la baja en los servicios y la inexistencia de la deuda. Sobre la existencia y veracidad de la deuda podrá reclamar ante un Organismo de Consumo o en el Juzgado. Más información: www.agpd.es o en nuestra web en el folleto sobre Protección de Datos.
- » Que la inclusión en este tipo de ficheros de “**morosos**” sin que previamente hayan sido informados supone un alta irregular e indebida en los mismos, pues no se le da oportunidad de ejercer el **derecho de oposición** para argumentar la inexistencia de la deuda o cuestionar la cuantía de la misma.
- » **Hacer uso de los derechos que la Ley de Protección de Datos Personales confiere a los ciudadanos.** Entre ellos el derecho de cancelación, acceso y denuncia ante la Agencia de Protección de Datos Personales. Aunque la denuncia ante la Agencia de Protección de Datos suele ser efectiva, la Agencia no entra a verificar o probar si la deuda es cierta, vencida o exigible. Esto tendrá que **demostrarlo el consumidor** en su denuncia ante la Agencia de Protección de Datos.
- » La inclusión o mantenimiento de un ciudadano en registros de morosos por deudas inexistentes o su inclusión sin comunicarle antes y después de su registro puede ocasionar daños que habrán de ser reclamados mediante la **vía judicial o arbitral**.
Daños reclamables: daños morales, perjuicios económicos por la intromisión ilegítima en el derecho al honor, pues se menoscaba la fama y se atenta contra la propia estimación de la misma. De tal forma que el acceso por terceras personas o empresas a esa “falsa morosidad” tiene consecuencias económicas como por ejemplo la denegación de créditos o hipotecas.

PENALIZACIONES Y PERMANENCIAS

¿Qué son y por qué?

Es habitual la aceptación de ofertas comerciales por los usuarios de los servicios de telefonía móvil donde se facilita la adquisición de terminales móviles subvencionados o pagados mediante plazos o aquellas donde se ofrecen ventajas económicas en la facturación. En ambos casos, la aceptación supondrá un periodo de permanencia con el operador. Incumplir dicho periodo puede suponer una penalización.

El consumidor debe saber que es posible que el contrato que acepte contenga cláusulas de permanencia y que en ningún caso debe impedir el ejercicio del **derecho a darse de baja**. Y que esta baja únicamente podría provocar **la pérdida de ventajas u ofertas vinculadas** a la permanencia. O también se puede optar por el pago proporcional de la penalización.

Cláusula de permanencia: Es la condición que aparece en el contrato de abono por la que se establece un período mínimo durante el cual el consumidor se compromete a mantener el contrato con el operador, a cambio de ciertas ventajas u ofertas (terminales regalados u obtenidos como obsequio, canjeados por puntos o adquirido a precio subvencionado o pagado a plazos o con descuentos en tarifas u otros regalos o ofertas sobre las tarifas). Recuerde que las permanencias pueden ser **acumulativas** pues pueden actuar de modo independiente (aceptación simultánea de contratos o promociones distintas).

Cuando el consumidor solicite la baja en el servicio con antelación a dicho periodo de permanencia puede que este expuesto a posibles compensaciones, penalizaciones o multas por su incumplimiento. Por ese motivo, para saber cómo proceder **deberá conocer cuando contrata que está aceptando dicha cláusula de permanencia y las cláusulas penales asociadas a la misma** (arts. 5.1, 5.3 y 7.a) de la Ley General de Condiciones Generales de Contratación, art. 7 Orden ITC/1030/2007, art. 8 y 12 de la Carta de Derechos de los Usuarios de Comunicaciones Electrónicas. **El operador está obligado** a comunicar, cuando la contratación del

servicio se realiza telefónicamente o por Internet, 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 mediante una penalización. Además, esta cláusula de permanencia y las consecuencias derivadas del incumplimiento de este periodo mínimo deberá figurar obligatoriamente en el contrato escrito.

Cuando el consumidor desee **darse de baja antes de haber finalizado el periodo mínimo de permanencia** (que es un derecho), el operador **podrá exigirle la devolución** de 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.

La penalización debe ser **equivalente al descuento** que el operador aplicó al teléfono móvil que el consumidor adquirió y que debe comprender como máximo el **valor de mercado** del terminal.

Reclame el no abono de la penalización que pudiera exigirle un operador cuando tramite la baja del servicio en aquellos casos donde el operador **no le haya informado** de que se aceptaba una cláusula de permanencia que le obligaba a permanecer de alta en sus servicios a cambio de alguna ventaja. Y exija al operador en su reclamación que le **demuestre que fue informado** de la misma. Un ejemplo habitual es la renovación del terminal móvil “**por puntos**” o mediante su “**abono a plazos**”, que no suele asociarse con una recontractación del servicio de telefonía con el operador y un nuevo periodo de permanencia; que además pueden llegar a **sumarse**, es decir, se acumulan a los ya existentes.

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 **está prohibido en los contratos con los consumidores la existencia de cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva en los contratos**. Así como, y con la finalidad de evitar un enriquecimiento injusto del operador, una vez dado de baja el contrato por el consumidor, este **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 (económicas) que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

Por tanto y ante la emisión por del operador de facturas que contemplen alguna penalización cuando se tramite la baja de los servicios existen dos posibilidades:

» **Realizar el pago de la penalización correspondiente.**

Por ejemplo, si se acepta un teléfono subvencionado sin coste a cambio de 12 meses con la compañía y una penalización de 120 euros y se notifica la baja a los 6 meses de iniciar le servicio, el consumidor solo le corresponderá pagar la parte proporcional de la penalización. En este caso, 60 euros. Para calcular la parte proporcional de la penalización que se ha de abonar, utilice una "regla de tres" ($6 \times 120 / 12 = 60$).

Recuerde que el operador deberá emitirle una **factura con el importe de la penalización y que a este importe no se le podrá aplicar el IVA del 21%** puesto que este importe corresponde una indemnización por el incumplimiento del contrato no la prestación de un servicio ni la entrega de ningún producto. Es decir, no es un acto de consumo y como tal no se puede aplicar este impuesto.

Cuando el operador haya facturado al consumidor este impuesto por este concepto, podrá reclamar su devolución o bien reclamar que no se incluya retirando el mismo de la factura.

» **Devolver las ventajas recibidas.**

En este el consumidor no abonará ningún importe relativo a la penalización por la baja anticipada al periodo de permanencia. Aunque si tendrá que devolver estas ventajas al operador para evitar la penalización. Por ejemplo, podrá poner a disposición de la empresa el terminal móvil que al operador le hubiera suministrado en promoción. Para ello en la carta certificada con acuse de recibo donde notifique la baja deberá indicar que no le penalicen puesto que pone a disposición de la empresa el terminal móvil o que le indiquen en que oficina de un distribuidor autorizado puede entregarse.

INTERRUPCIONES Y AVERÍAS

Indemnizaciones

Los operadores deberán compensar económicamente las interrupciones en el servicio según unos criterios y en base a la normativa.

El consumidor tiene derecho a la continuidad en la prestación del servicio que ha contratado, por lo que las interrupciones por causa del operador deben compensarse con determinadas **indemnizaciones**, en los términos establecidos en el contrato de abono (nivel de calidad del servicio). En caso de que la cuantía de la indemnización sea **superior a un euro**, el operador está obligado a abonarla en la siguiente factura.

En el contrato se debe incluir un número de horas mensuales que, de ser superado por la suma del tiempo de las interrupciones, debe dar lugar a la indemnización correspondiente.

La normativa contempla que la cuantía de la indemnización ha de ser la mayor de las dos siguientes:

- » El importe medio facturado por todos los servicios afectados durante los últimos tres meses dividido por el tiempo que haya durado la interrupción.
- » Cinco veces la cuota mensual dividida por el tiempo de la interrupción.

Si se tratara de una **avería justificada por causas de fuerza mayor**, el operador compensará al consumidor con la devolución del importe de una cuota de abono proporcional al tiempo que hubiera durado la interrupción. Esta indemnización es obligatoria e independiente de la duración de la interrupción.

FACTURACIÓN Y FORMAS DE PAGO

Introducción

Todos los consumidores abonados al servicio de telefonía móvil tienen **derecho a recibir información detallada en la factura** según la naturaleza de los cargos por los servicios consumidos.

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 las personas abonadas. Como por ejemplo: variaciones de sus tarifas, derechos, direcciones útiles, etc.

Además las facturas deberán **detallar y diferenciar** los conceptos consumidos, pudiendo reclamar en caso de disconformidad con la facturación.

FACTURACIÓN Y FORMAS DE PAGO

Derecho a recibir facturas detalladas

Los usuarios del servicio de telefonía móvil tienen derecho a recibir facturas detalladas.

Todos los usuarios de servicios de telefonía móvil, incluidos las de prepago, **tienen derecho a recibir facturas por los cargos por los servicios consumidos**. Dichas facturas deberán contener de forma obligatoria y debidamente diferenciados los precios que se tarifican por los servicios prestados, e incluso, previa solicitud, a que les presenten **facturas independientes** para los servicios de tarificación adicional (Artículo 21 y 22 RD 899/2009).

Derecho a recibir facturas en formato papel

Los consumidores del servicio de telefonía móvil tienen derecho a recibir sin coste facturas en formato papel.

Los operadores de telefonía móvil interpretan que al dar la posibilidad de realizar la consulta de la facturación a través de medios electrónicos o telemáticos, el envío de la factura física en papel debe considerarse un servicio adicional y no un derecho reconocido.

El Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, informa sobre las **obligaciones de facturación de los operadores**. Indica que los empresarios o profesionales están obligados a expedir y entregar, en su caso, factura u otros justificantes por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como conservar copia o matriz de estos. Ahora bien, para la expedición de la factura electrónica es siempre necesario **que el consumidor haya dado su consentimiento expreso para recibirlas a través de este medio** (art. 9.2).

Con carácter general, la factura emitida por una empresa o profesional tiene una **función de acreditación**, bien de la celebración y términos del contrato o bien relativa a la ejecución del mismo. Y en el caso de los servicios de telefonía móvil, de conformidad con el art. 63 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, **la emisión de facturas en papel y de forma gratuita suponen una obligación para el operador**.

No emitir factura en papel a petición del consumidor o cobrar por ello contraviene la normativa, puede considerarse una cláusula y práctica abusiva por limitar los derechos básicos del consumidor (art. 82 y 86.7 del Real Decreto Legislativo 1/2007)

Disconformidad con los importes

La simple emisión de una factura por un operador no demuestra la realización de los consumos por el consumidor. En caso de desacuerdo con la facturación se podrá reclamar en el plazo de un mes. Por otra parte los operadores podrán reclamar dichas deudas por sí mismas o a través de empresas de recobro. Los consumidores que finalmente sean incluidos en “registros de morosos” deberán hacerlo bajo las normas y criterios que la legislación indique.

Independientemente del abono o no de una factura el consumidor puede **reclamar a al operador** por la disconformidad con la misma en el **plazo de un mes** a partir del conocimiento del hecho que motive la reclamación. El plazo de un mes se iniciará a partir de la fecha de emisión de la factura. Si desea reclamar a un operador de telefonía móvil consulte el apartado “Reclamar” de esta guía.

No se recomienda reclamar la disconformidad con la facturación vía telefónica. A veces funciona y otras no. Se recomienda **interponer reclamación personal** mediante carta certificada con acuse de recibo y en caso de no contestación o no atender la reclamación interponer **reclamación administrativa ante un Organismo de Consumo o vía judicial**.

El consumidor ha de saber que por el simple hecho de la emisión por un operador con un importe y consumo determinado, esta no tiene porque ser correcta. En estos casos se podrá **exigir al operador que demuestre la realización de dichos consumos o contratación de servicios** para así poder facturarlos, exigirlos y cobrarlos. La simple emisión de una factura no demuestra la realización de consumos.

El operador también tiene la **obligación de probar** que las cuotas o conceptos que se facturan y se pretenden cobrar figuran en el contrato o en sus condiciones generales. Y en el caso de no figurar no podrá exigirlos y deberá devolverlos si se reclaman, denunciando además la **práctica abusiva** por el cobro de servicios no consentidos expresamente.

El consumidor tiene la **obligación de comprobar las facturas y su detalle**. Especialmente aquellos cargos que de forma indeterminada

“otros cargos”) se reflejen en la factura o aquellos, que sin haber sido contratados o por su escasa cuantía, o por no ser llamativos, no invitan a ser reclamados (envío de mensajes multimedia, conexiones a internet puntuales, etc.). Cuando son reclamados y se procede a su devolución el operador suele manifestar que se deben a “un error administrativo, informático o de gestión” o que se devuelven por “detalle comercial” o “por la garantía de calidad del servicio”.

En caso de existir disconformidad con los importes **por incumplimiento contractual** (facturación indebida, prestación de servicios no solicitados o que no se ajustan a las condiciones pactadas, falta de cobertura, etc.) el consumidor deberá actuar de dos formas en función de su intención a la hora de mantener el contrato:

» **Se pretende mantener el contrato.**

Si a pesar del incumplimiento del operador se desea continuar con el contrato de servicio el consumidor deberá abonar la factura y después reclamar ante el operador primero (por carta certificada con acuse de recibo) y después ante las distintas vías administrativas de consumo o finalmente en el Juzgado.

» **Se pretende resolver el contrato.**

Para ello el consumidor deberá notificar la resolución del contrato por incumplimiento contractual al operador (art. 3.b, art. 9, de la Carta de Derechos de los Usuarios de Comunicaciones Electrónicas) por ejemplo, por carta certificada con acuse de recibo. Exponiendo en la notificación la negativa al pago total o parcial de la factura según el caso.

Existe abundante jurisprudencia menor respecto a la **carga o distribución de la prueba** y el **principio de facilidad probatoria** a la hora de demostrar la realización de los consumos, u otros aspectos en materia de telecomunicaciones, pudiéndose resumir de la siguiente manera:

- » Por ser el operador quien dispone de importantes medios técnicos y posibilidad de acceso a los registros correspondientes, a diferencia del consumidor, **corresponde al operador proceder a la verificación técnica** de todos aquellos elementos relacionados con el servicio y que puedan influir en un defectuoso funcionamiento o en un uso ilegítimo e **informar de su resultado** al consumidor, acompañando la oportuna copia de todas las inspecciones técnicas realizadas. No basta “cualquier escueto informe, sino uno suficientemente detallado que permita ponderar todas y cada una de las posibilidades que puedan dar lugar a un defectuoso funcionamiento o a un uso ilícito por terceros, explicando pormenorizadamente cuáles son las

razones técnicas por las que, en el caso concreto de que se trate, cabe descartarlos". **El operador tiene el deber de comprobar el correcto funcionamiento de las instalaciones**, cuando el consumidor formule queja o reclamación fundada sobre su funcionamiento, así como de informar detalladamente del resultado de la investigación técnica efectuada. De tal forma que el consumidor pueda tomar conocimiento de la inexistencia del defecto o anomalía, o bien, en caso de discrepancia, disponer de los **datos imprescindibles** para la correcta reclamación. Y en el caso donde el operador no facilite la información requerida, se ha de entender que las facturaciones desproporcionadas o la reiteración de llamadas infructuosas de reclamación se deben a **razones NO imputables al consumidor o usuario**.

- » En relación a la prueba de las llamadas que aparecen en la factura indicar que según **el principio de la facilidad probatoria se impone la carga de la prueba a los operadores puesto que disponen de mayores facilidades para probar los hechos**. De tal forma y en virtud de tal principio, hay que decir también que no puede pretenderse que el operador del servicio acredite el importe del servicio por medios distintos al de sus propios documentos (facturas), si no hubo previamente una reclamación formal o denuncia por consumos incorrectos (un operador que presta servicios a millones de usuarios no puede disponer de medios de prueba objetivos del correcto funcionamiento de todos y cada uno de sus aparatos contadores y de la realidad de la utilización del teléfono por los abonados). En este sentido, **corresponderá al consumidor y usuario, y así deberá probarlo**, la comprobación de sus facturas y la reclamación fehaciente contra el operador sobre los posibles errores en la facturación pero no la carga de la prueba sobre la NO realización de determinadas llamadas o servicios.

En ciertas situaciones, **y ante el no abono de facturas por disconformidad de las mismas**, el operador o empresas de recobro "informan" telefónicamente o mediante correo postal de la inclusión del consumidor en registros de morosos (registros de solvencia patrimonial y crédito) o incluso la interposición de una demanda judicial para reclamar la supuesta deuda. Ante estas circunstancias el consumidor deberá tener en cuenta lo siguiente:

- » 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.

- » Deben **respetarse las siguientes normas para la inscripción en el fichero de impagados**, efectuándose cuando concurren 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 o ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones (SETSI). Requerimiento previo de pago y que no hayan transcurrido más de 6 años. No podrán incluirse datos sobre los que exista un principio de prueba documental que **aparentemente** contradiga alguno de los requisitos anteriores. De hecho, si el consumidor remitiera por escrito (carta certificada con acuse de recibo) dicha prueba documental, el responsable del fichero deberá borrar cautelarmente sus datos personales del registro de impagados. Indicar que 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 Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (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, consulte el folleto informativo sobre Protección de Datos Personales que está disponible en nuestra página web o consulte la web de la Agencia de Protección de Datos: **www.agpd.es**
- » Ante amenazas, telefónicas o por carta, de empresas de recobro con la inclusión en registros de morosos o embargos de bienes, se ha de reclamar siempre por escrito para que demuestren, prueben y acrediten que la deuda es cierta. Por lo que el consumidor ha de conservar el contrato, condiciones generales, publicidad u ofertas, documentos de baja, facturas y los justificantes bancarios que acrediten el pago de las mismas. Existe cierta la probabilidad de que transcurridos incluso varios años, el operador ceda sus datos personales y supuestas deudas a empresas de recobro que le reclamarán las mismas.
- » Las **infracciones** que puedan cometerse en la gestión de estos registros de morosos se **denuncian** y **sancionan** a través de la Agencia Española de Protección de Datos.

Regulación de precios

Los precios en telefonía móvil son libres, no están regulados. Aunque los precios del roaming y de tarificación adicional si tienen una regulación especial.

Aunque los precios en telefonía móvil no están regulados, es un mercado liberalizado, existen ciertas obligaciones respecto a los precios:

- » Si el operador los modifica, su variación deberá comunicarse con un mes de antelación a las personas abonadas.
- » Los precios del operador deben estar publicados en su página web.
- » Los precios publicados o publicitados por los operadores deben ser precios finales, es decir, con impuestos incluidos.

En los servicios de roaming y tarificación adicional si están regulados de forma especial. A continuación y en esta guía se informa sobre estos servicios.

Corte del servicio por impago

Los operadores podrán suspender temporalmente el servicio a aquellos consumidores que no abonen sus facturas. Y si finalmente no se abonan al operador, este suspenderá el servicio definitivamente. Además podrán, siempre que se pacte, cobrar una comisión por devolución de cargos emitidos a la entidad financiera para el cobro infructuoso de dichas facturas.

Los operadores principales de telefonía suelen seguir un **protocolo similar** ante el impago de facturas, aunque puede variar el plazo que facilitan para el pago de las mismas.

Suspensión temporal del servicio

Si el consumidor no abona las cantidades que debe, el operador podrá restringir las llamadas salientes y la conexión de datos. Entonces el consumidor solo podrá llamar al 112, número de emergencias válido en todos los países de la Unión Europea, donde podrán recibir información sobre la posición geográfica del emisor. También puede interrumpirse el envío de SMS, aunque podrán recibirse, al igual que sucede con las llamadas entrantes.

En esta situación, el consumidor tiene el deber de continuar con el pago de las correspondientes cuotas y seguirá manteniendo el derecho a conservar su número de teléfono. De tal forma que si se abona la deuda, el operador restablecerá el servicio dentro del día laborable siguiente al mismo en el que se tenga constancia de que el importe adeudado se ha satisfecho. El impago de los servicios de tarificación adicional o Internet no da lugar al corte de la línea, con lo que se podrán hacer llamadas que no supongan un coste adicional y enviar mensajes.

Suspensión definitiva del servicio

EL operador tiene el derecho de interrumpir definitivamente el servicio del consumidor, siempre que esta situación venga reflejada en el contrato, en caso de impago de una factura por un periodo superior a tres meses desde la presentación del documento de cargo, o por la suspensión temporal por retraso en impago en dos ocasiones; siempre, previo aviso al abonado. Cuando esto ocurra, la interrupción del servicio será definitiva, así como la pérdida del número de teléfono.

También habrá que tener en cuenta que aunque la legislación no establece ni plazo ni forma en que los operadores deberán preavisar la suspensión total del servicio, aquellos consumidores que se les cancele la prestación del servicio sin que el operador se lo haya comunicado antes, y lo pueda probar, podrán reclamar la reactivación del servicio.

Comisión por devolución de recibos domiciliados

Cuando el consumidor tenga domiciliado en una cuenta corriente el cargo de las facturas que emite el operador, puede ocurrir que en el momento de cargo exista falta de liquidez para facturar los servicios de telefonía. En esta situación algunos operadores suelen emitir en las

facturas una comisión por la devolución del cargo emitido en la cuenta corriente que el consumidor facilitó para la domiciliación del pago de facturas. La existencia de esta comisión así como su importe deberán informarse y contemplarse en el contrato. En caso contrario reclame su devolución y la corrección de la factura.

FACTURACIÓN Y FORMAS DE PAGO

Elección del medio de pago

Los consumidores pueden escoger cómo abonar sus facturas.

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, tarjeta de crédito, etc.). Además, este derecho debe figurar en el contrato.

Cuando el pago de los servicios de telefonía móvil se realice en efectivo a través de entidades financieras se han de **conservar los recibos de pago** hasta transcurridos 6 años. Además, si se utiliza este medio de pago se tendrá en cuenta que hasta que el operador no envíe la factura y la reciba en el domicilio no se podrá conocer los importes facturados y abonar los mismos. Por tanto, **cuando no se reciban las facturas** y sea imposible abonarlas por desconocer su importe, es importante reclamarlas por escrito mediante carta certificada con acuse de recibo. En caso contrario, el operador podrá suspender el servicio por impago.

TARIFICACIÓN ADICIONAL

Introducción

Los servicios de tarificación adicional, SMS y llamadas, **son servicios especiales**. Tienen un coste superior a los mensajes y llamadas “normales”.

Estos servicios **son motivo de reclamación** por parte de muchos consumidores que no están conformes con los importes facturados por los operadores. Debiendo reclamar el desglose de los mismos en la factura y la emisión de nuevas facturas con la separación de estos importes.

Los consumidores disponen del **derecho a darse de baja** en estos servicios de forma que los operadores no puedan volver a facturarlos.

TARIFICACIÓN ADICIONAL

Llamadas de tarificación adicional

Los servicios de tarificación basados en llamadas son servicios especiales, con un coste superior a las llamadas normales y el consumidor tiene derecho a desconectarse de los mismos así como a reclamar cuando estos se facturen de forma indebida.

El derecho a la desconexión: Los consumidores tienen derecho a desconectarse de determinados servicios telefónicos, como son llamadas internacionales o los servicios de tarificación adicional. La normativa establece que los operadores están obligados a atender las peticiones de desconexión de estos servicios en un plazo máximo de **10 días** desde la fecha en que se solicite.

Para poder **acreditar la desconexión de estos servicios**, que podrá realizarse telefónicamente, se recomienda su realización mediante escrito dirigido al operador manifestando su voluntad de desconexión de dichos

servicios, por ejemplo, mediante notificación postal por carta certificada con acuse de recibo o entrega y registro de un documento del abonado en un distribuidor autorizado. En ambos casos adjunte fotocopia del DNI.

Una vez realizada la desconexión de estos servicios el operador **no podrá facturar** por estas llamadas. De hacerlo, se ha de reclamar y no abonar la factura, solicitando la refacturación de la misma.

Tipos de llamadas de tarificación adicional:

- » **803:** llamadas reservadas a personas mayores de 18 años, de contenido erótico, pornográfico o de contactos personales.
- » **806:** llamadas relacionadas con el ocio y el entretenimiento, juegos, concursos, sorteos, horóscopos, tarot, etc. (cada número debe indicar en su publicidad la edad aconsejable para su uso).
- » **807:** llamadas de tipo profesional y empresarial, y de información de entidades públicas y privadas.
- » **905:** llamadas masivas (sondeos y concursos en medios de comunicación).
- » **907:** servicios sobre sistemas de datos (Internet).

El consumidor podrá **reclamar** cuando el operador facture llamadas de tarificación adicional y no reconozca haberlas realizado. Para saber cómo reclamar en llamadas de tarificación adicional consulte el siguiente apartado de esta guía: **Reclamar llamadas de tarificación adicional**.

TARIFICACIÓN ADICIONAL

Mensajes (SMSs)

Los servicios de SMS premium o de suscripción son servicios de tarificación adicional. El coste de envío y recepción de los mismos es superior a los mensajes normales. Los consumidores tienen derecho a su desconexión y reclamar al operador su refacturación en base a su desglose, no abonando estos servicios cuando consideren que no los han contratado.

Los SMS premium hacen referencia a una modalidad de servicios que pueden prestarse a través del terminal móvil. Consisten en el envío de un mensaje por el que los operadores facturan al consumidor a cambio de

un servicio de información, comunicación, alertas o, simplemente, por participar en algún evento público que se esté difundiendo a través de un medio de comunicación social.

Estas **empresas de contenidos** pueden coincidir con el operador de telefonía móvil contratado o no. Es decir, ser otras empresas distintas e independientes que se especializan en estos servicios de almacenamiento y reenvío de mensajes (politonos, juegos, información, concursos, etc.)

La **contratación del SMS PREMIUM** se realiza por ejemplo a través de la web de la compañía que presta el servicio o por ejemplo a través del envío de mensajes SMS; es muy habitual la fórmula publicitaria siguiente: «envía la palabra X seguida del código Y al número 1234» - coste del mensaje 0,85 euros + IVA.

Además, el operador titular del número deberá incluir en su web, de modo destacado, su **dirección postal**.

Al tratarse de un servicio distinto a la telefonía móvil propiamente dicha, el operador de telefonía móvil debe reflejar los cargos por el SMS PREMIUM en la factura de manera diferenciada. El **desglose** incluye la parte correspondiente al mensaje propiamente dicho y la parte relativa a la tarificación adicional. Además, debe indicar la identificación (a efectos de reclamación y contacto) de el operador que presta los servicios de tarificación adicional.

La disconformidad o desacuerdo del usuario con la facturación de los servicios de SMS PREMIUM no puede dar lugar a la suspensión del servicio telefónico, ni del servicio general de mensajes. Para ello el consumidor ha de mostrar su voluntad de pago sobre el importe correspondiente de los servicios consumidos en su contrato y tarifa habitual de telefonía móvil y **manifestar mediante la oportuna reclamación el no abono del coste derivado de los SMS PREMIUM**.

El consumidor deberá reclamar cuando reciba de forma inesperada SMS PREMIUM en su factura habitual **sin contratación previa ni confirmación de la misma** por el prestador de servicios de tarificación adicional.

Reclamar en tarificación adicional

Reclamar llamadas y SMS de tarificación adicional requiere de un trámite previo de reclamación personal. Los operadores tienen la obligación de desglosar en las facturas estos servicios y refacturar a petición del consumidor, emitiendo dos facturas independientes: una por estos servicios y otra por los servicios consumidos de forma ordinaria.

Reclamar a un operador cuando factura servicios de tarificación adicional (STA) sobre los que el consumidor no está conforme requiere un **trámite o paso extra** antes de acudir a la Administración para reclamar.

Recibida la factura con importes relativos a servicios de tarificación adicional, llamadas o sms, y comprobado que no se han contratado ni hecho uso de dichos servicios, el consumidor deberá **contactar con el operador por carta certificada con acuse de recibo**, notificándole que refacturen o fraccionen la factura (envío de dos facturas), pero indicando que en la nueva factura no refleje los servicios de tarificación adicional sobre los que muestra su disconformidad. Indicando además que esta de acuerdo con el **pago de los servicios de telefonía realmente consumidos** (su tarifa ordinaria) y que sea la empresa que presta los servicios de tarificación adicional la que le reclame los importes por el supuesto uso de estos servicios.

Respecto a llamadas internacionales o acceso a servicios de Internet no realizados se solicitará también la refacturación o fraccionamiento para abonar los servicios de telefonía móvil realmente consumidos y evitar la suspensión del servicio.

Si la factura ha sido abonada al consumidor deberá reclamar que le refacturen (envío de dos facturas) así como la devolución de los importes, más el IVA, correspondientes a los servicios no utilizados.

Para los servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales podrá aprovechar la notificación de reclamación para **darse de baja de estos servicios** (es un derecho).

Por último, si mediante la reclamación por carta certificada con acuse de recibo el operador no atiende a su reclamación, deberá reclamar ante la Administración de Consumo o ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones.

ROAMING

Qué es y tarifas

Qué es y en qué consiste el roaming o itinerancia y su regulación de precios por la Comunidad Europea.

La itinerancia (popularmente se usa el vocablo inglés roaming, que significa vagar, rondar) es un concepto utilizado en comunicaciones que está relacionado con la capacidad de un dispositivo para moverse de una zona de cobertura a otra.

En telefonía móvil, la itinerancia es la capacidad de enviar y recibir llamadas en redes móviles **fuera del área de servicio local del propio operador**, es decir, dentro de la zona o red de prestación de servicios de otro operador de otro país.

El servicio de itinerancia o roaming ha hecho posible que las personas usuarias de telefonía móvil adquieran una completa libertad de movimiento entre las áreas de cobertura de las diferentes operadores de telecomunicaciones. Consiste, por tanto, en permitir que un consumidor que se encuentre dentro de la zona de cobertura de una red móvil diferente a la que le presta el servicio pueda recibir las llamadas hechas hacia su número de móvil sin necesidad de realizar ningún tipo de procedimiento extra y, en muchos casos, también efectuar llamadas hacia la zona donde se contrató originalmente el servicio, **sin necesidad de hacer una marcación especial**. Para alcanzar este fin, ambas compañías (la prestadora original del servicio y la propietaria de la red en la que el cliente esté itinerando) deben tener suscrito un acuerdo de itinerancia, en el que definen qué abonados tienen acceso al servicio y cómo se efectuará la conexión entre sus sistemas para encaminar las llamadas.

El servicio de roaming permite una comunicación inmediata y, en muchos casos, sin necesidad de ninguna solicitud ni trámite adicional. El consumidor titular del contrato de telefonía móvil será la que corra con los **gastos de realización y recepción de llamadas** en itinerancia o roaming. Es decir,

que las llamadas recibidas también las abona la persona receptora y no a la persona que llama (que no tiene por qué saber dónde se encuentra el receptor de la llamada). Así, el servicio es transparente para la persona usuaria que desea contactar un número que se desplaza a otra zona.

El concepto de itinerancia también se puede aplicar a los terminales móviles liberados, puesto que una persona usuaria puede reducir los costes de roaming tanto para el emisor como para el receptor, usando una tarjeta Sim de alguno de los operadores móviles disponibles en la zona. Esta itinerancia es útil cuando se viaja al extranjero, lo que constituye una de las ventajas del sistema GSM.

A continuación se presentan los **precios regulados que la Comunidad Europea ha establecido para el servicio de roaming** y que abarcará el periodo 2012-2022, aunque se han revisado reticentemente en 2016.

Precios de tarifas en itinerancia o roaming

Tarifas reguladas máximas por itinerancia o 'roaming' al por menor (en euros, sin IVA)			
	en vigor	del 30 de abril de 2016 hasta el 14 de junio de 2017	Desde el 15 de junio de 2017
un minuto de llamada emitida	0,19	tarifa nacional + recargo de hasta 0,05	Usar el móvil en el extranjero = tarifa que en casa
enviar un SMS	0,06	tarifa nacional + recargo de hasta 0,02	
utilizar un megabyte de datos	0,20	tarifa nacional + recargo de hasta 0,05	
recibir un SMS	gratis		
un minuto de llamada recibida	0,05	No debería superar una media máxima europea de tarifa mayorista de terminación en móvil*	
*Régimen transitorio hasta que la Comisión aborde esta cuestión pendiente. La tarifa de terminación en móvil es la tarifa al por mayor que el operador de la persona a la que se llama factura al operador de la red de la persona que llama.			

Las tarifas de roaming europeas **sólo sirven para países de la Unión Europea**. Para países no pertenecientes a la Unión, cada operador alcanza acuerdos con los operadores de los demás países para que pueda usarse el móvil desde allí... y negocian los precios libremente. En estos casos, la

única forma de conocer los precios fuera de la UE es **consultarlos** con el operador contratado.

A partir del 15 de junio de 2017, no existirán recargos por llamar o enviar mensajes desde otro país de la UE. Pero habrá límites. A partir de ciertos días de viaje o de determinados minutos/datos/SMS sí que se aplicará un recargo. Estos límites, que serán una “**política de uso razonable**”, aún están por definir por parte de la Comisión Europea. Su objetivo es evitar usos abusivos o fraudulentos del roaming.

La regulación del roaming está pensada para los usuarios que viajen dentro de los Estados Miembros, no para un roaming permanente dentro del país de residencia.

Recomendaciones

- » Además de las tarifas reguladas en roaming, muchos operadores ofrecen **tarifas planas** para el extranjero, normalmente por una cuota al día. En este caso ha de **calcularse y estudiarse** en base al consumo que se realizará si compensa o no; pueden salir más cara la tarifa plana.
- » Si se viaja a la UE las tarifas de roaming por defecto han de ser las reguladas por la Comisión Europea. Y si el consumidor quiere otra tarifa distinta, ha de **contratarse expresamente**.
- » El servicio más caro en roaming son los datos. Existiendo un **límite de gasto** para el acceso a Internet de 50 euros sin IVA, aunque el consumidor puede escoger un límite más alto. Alcanzado el 80% del límite el operador debe enviar un aviso al consumidor. En ese momento el consumidor puede llamar al operador para ampliar su límite. Otra opción es **deshabilitar el consumo de datos** en el teléfono móvil cuando se salga al extranjero y hacer uso solo del wifi disponible. Hay que tener en cuenta que existen aplicaciones que actualizan, consumen datos, en segundo plano aunque no se utilicen.

PÉRDIDA O ROBO DEL TERMINAL

¿Qué hacer?

La pérdida del teléfono móvil es un gran inconveniente. Qué hacer cuando esto ocurre y algunas recomendaciones pueden evitar problemas mayores.

Los hábitos sociales y de comunicación han convertido al teléfono móvil en un aparato indispensable para las personas. Su pérdida, robo o hurto conlleva una serie de inconvenientes que pueden agravarse **si no se bloquea a tiempo el terminal.**

¿Qué hay que hacer? Anular la tarjeta SIM y el terminal móvil. De tal forma que ambos queden inoperativos.

¿Cómo se bloquea o anula un teléfono? El consumidor tiene derecho solicitar el bloqueo del teléfono. Por eso hay que informar (se recomienda primero por teléfono, después por carta certificada con acuse de recibo) de forma inmediata al operador para facilitarle los datos del número de teléfono y de terminal móvil (IMEI) de forma que se pueda bloquear el terminal móvil y la tarjeta SIM. El operador entonces suspende la línea y comienza al proceso de bloqueo del terminal, con el fin de evitar un uso fraudulento tanto del terminal como de la tarjeta SIM.

¿Qué es el IMEI y dónde se consigue? El número IMEI es el número que identifica el terminal móvil. Y puede encontrarse en el contrato, facturas o en la propia batería del teléfono. En la mayoría de los modelos, se obtiene pulsando en el teclado *#06#

¿Se debe denunciar a la Policía la pérdida del móvil? Sí, siempre que se trate de un robo o de un hurto (sustracción sin violencia) hay que denunciarlo a la Policía o Guardia Civil y aportar los datos de número de teléfono y del móvil (IMEI). El Código Penal tipifica con penas de prisión de seis meses a dos años y multa a quien, con ánimo de lucro, altere o duplique el número identificativo de equipos de telecomunicaciones, o comercialice equipos que hayan sufrido una alteración fraudulenta.

¿Qué hacer si se pierde el teléfono? En caso de pérdida, no robo ni hurto, se deberá informar al operador para que bloquee el terminal y la tarjeta SIM. Si aparece el teléfono con posterioridad se podrá solicitar al operador que lo desbloquee.

Consejos antes de la pérdida, robo o hurto del terminal móvil:

- » Mantenga activado el Pin y conserve en un lugar seguro el código de identificación del terminal o IMEI
- » Evite tener el móvil a la vista cuando no se está utilizando. En establecimientos públicos trate de no colocar el terminal sobre mesas, asientos o mostradores, o en bolsos a la vista. En los automóviles no lo deje sobre el salpicadero o el asiento contiguo.
- » En caso de robo o sustracción, presente una denuncia ante la comisaría más cercana haciendo constar el número de teléfono y el IMEI del terminal. Avise al operador para suspender la línea, notificando el código IMEI del terminal sustraído y dé parte de la sustracción a la Compañía de seguros si se dispone de ella.
- » Si contrató un seguro, lea atentamente la póliza y pregunte sobre los términos del contrato. No se quede en la información verbal: únicamente lo que figura por escrito es de obligado cumplimiento por las partes. Conserve siempre una copia de la póliza y guarde los recibos de su pago.

RECLAMAR

Introducción

Entre las causas comunes que provocan las reclamaciones de consumidores en los servicios de telecomunicaciones están el desconocimiento de sus derechos y no reclamar de forma efectiva. Para reclamar en materia de telecomunicaciones existen varias vías y Organismos.

Las reclamaciones frente a operadores de telefonía móvil ocupan el **primer puesto del ranking de sectores más reclamados** por los consumidores. Y aunque las razones son múltiples, existe **dos causas comunes entre los abonados**: desconocimiento de sus derechos y no reclamar de forma efectiva.

Como usuario de un servicio de telecomunicaciones, habrá escuchado de forma generalizada o sufrido personalmente alguna vez la **calidad, funcionamiento y coste de los servicios de atención al cliente (SAC)** de los operadores de telecomunicaciones. Al problema o reclamación, posiblemente, deberá añadirle la pérdida de tiempo, el desgaste personal, costes telefónicos y demora o inexistencia en la resolución del conflicto. Por tanto, siempre es conveniente conocer y utilizar vías eficaces para reclamar. Vías, que a continuación se exponen.

Antes de reclamar es conveniente que el consumidor se informe sobre su problema y los derechos y obligaciones que tiene. Acceda a nuestra página web si necesita más información sobre cómo reclamar.

Cuando 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. Facturas, contratos, publicidad, etc. Puesto que algunos operadores podrán exigirle el pago de supuestas deudas transcurridos hasta varios años después de haber tramitado la baja.
- » No utilice, aunque la legislación lo permite y lo habilita, el uso de comunicaciones telefónicas, correos electrónicos, SMS o el fax para reclamar al operador o buscar una solución a los problemas que se

le planteen, puesto que será complicado demostrar el contenido de las conversaciones, la validez de estos correos electrónicos, SMSs o la recepción de faxes.

No obstante, y si hace uso de estas vías de comunicación para reclamar, el operador y ante una reclamación deberá prestar una atención directa y facilitarle un **número de reclamación** (clave identificativa) **y un justificante por escrito de la misma** en un soporte papel o soporte duradero (correo electrónico, sms, DVD, CD-rom, etc.) además de responder a la misma en el **plazo de un mes**, salvo que se utilice la Hoja de Quejas y Reclamaciones o se reclame mediante Arbitraje de Consumo, donde los **plazos y el trámite son diferentes**.

- » Siempre es mejor reclamar ante el operador mediante **notificaciones**, ya sea por carta certificada con acuse de recibo, burofax con certificación de texto y acuse de recibo, reclamando por escrito mediante de Hojas de Reclamaciones, mediante Arbitraje de Consumo o ante la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones; independientemente de reclamaciones o consultas que se realicen vía telefónica, fax o correo electrónico.

Ha de saber también, que según el artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se desarrolla la Ley general de defensa de los consumidores y usuarios (Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente) el régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, la empresa **deberá permitir que el consumidor y usuario** se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos, y obtener la devolución (en los términos de la garantía de los bienes de consumo) equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso. Además, las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de **accesibilidad universal** y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o de edad avanzada.

A través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) media las reclamaciones entre consumidores y operadores. Además facilita un formulario de reclamaciones para reclamar ante los mismos cuando estos no disponen de delegación para reclamar en su municipio.

Los consumidores podrán reclamar ante los operadores en la **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)** del Servicio Municipal de Consumo (SMC), donde podrá obtener un formulario de reclamaciones.

Una vez registrada la Hoja de Reclamaciones, la OMIC **estudiará la reclamación y mediará en el conflicto.**

Para reclamar a los operadores de telefonía móvil a través de la OMIC se recomienda que al menos se haya **reclamado con antelación por carta certificada con acuse de recibo** y ante la negativa a responder o a no solucionar el conflicto continúe reclamando ante la OMIC.

A través de la Junta Arbitral de Consumo (JAC)

La Junta Arbitral de Consumo resuelve conflictos de telecomunicaciones con operadores adheridos al Sistema Arbitral de Consumo. Los principales operadores de telefonía móvil están adheridos al sistema arbitral.

Cuando el consumidor registra la Hoja de Reclamaciones en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), y tras las gestiones de mediación de la misma el operador no soluciona el conflicto, y **este operador está adherido al Sistema Arbitral de Consumo**, el consumidor puede acudir al Arbitraje de Consumo como vía de resolución de conflictos para resolver la controversia.

Para saber si el operador sobre el que solicita arbitraje está adherido al Sistema Arbitral y cuál es su ámbito de adhesión (municipal, provincial, autonómico o nacional), **consúltelo en cualquier Junta Arbitral**.

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.

A través de la Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones (SETSI)

La Secretaría de Estado de las Telecomunicaciones es el Organismo estatal encargado específicamente de resolver los conflictos en materia de telecomunicaciones. Dispone de un plazo de resolución de 6 meses.

Esta vía, de **ámbito nacional**, puede ser utilizada por el consumidor para formular **reclamaciones y denuncias** en materia de telefonía móvil, fija, internet y servicios de tarificación adicional. La información sobre los procedimientos a seguir podrá encontrarla en: **ww.usuarioteleco.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. Así como declarar improcedentes el cobro de cuotas por el alta o baja, en caso de que contrate un servicio y se incumpla por el operador el plazo de conexión inicial. Y en general, disponer de cuantas medidas tiendan a restituir al consumidor sus derechos e intereses.

A través del Juzgado

Reclamar judicialmente a un operador es posible a través de procedimientos abreviados para cantidades inferiores a 2.000 euros, donde no hace falta abogado ni procurador.

Parte de la información necesaria y el procedimiento para reclamar ante los operadores mediante la vía judicial para demandas de cuantía inferior a 2.000 euros (donde no hace falta abogado ni procurador), podrá consultarlo en nuestra página web.

Si finalmente, y agotada la mediación en la OMIC, accede al Juzgado para hacer valer sus derechos tenga en cuenta lo siguiente:

- » 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. Si procediera, solicite **copia del expediente de reclamación a la OMIC** para adjuntarlo a la demanda. 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 telefonía móvil, 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 telefonía móvil 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 Consumidores 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 resolver 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, 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.

RECLAMAR

Por teléfono al operador

La vía telefónica para reclamar es la más utilizada por los usuarios de telecomunicaciones. Su efectividad puede quedar en entredicho puesto que el contenido de las conversaciones no podrá ser acreditado por el consumidor. Por lo que se recomienda no hacer uso del mismo o alternarlo con otros medios de reclamación que si permita la constancia de la reclamación.

Cuando el operador ponga a disposición de los consumidores y usuarios una **línea telefónica a efectos de comunicación con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica (los 902 son válidos)**, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas. A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario (artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre por el que se desarrolla la Ley general de defensa de los consumidores y usuarios; Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente).

En todo caso, los operadores pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la **dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico** en la que el consumidor, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los operadores comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

Aunque el consumidor de servicios de telecomunicaciones puede 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 la autorización y medios necesarios para grabar el contenido de la conversación telefónica. Por tanto, **se recomienda inicialmente notificar por escrito** (carta certificada con acuse de recibo, por ejemplo) cualquier incidencia; independientemente de que se reclame telefónicamente al departamento de atención al cliente.

Las operadoras, según el art. 26 de la Carta de Derechos de los Usuarios de las Comunicaciones Electrónicas **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 plantee la persona abonada, además de facilitar un **número de referencia** de la reclamación, queja o incidencia formulada.

RECLAMAR

Telemáticamente (por correo electrónico o a través de la web del operador)

Las reclamaciones mediante correo electrónico o a través de formularios de la página web del operador pueden ser efectivos y rápidos, aunque a veces no. Se recomienda hacer uso de la firma electrónica si es posible y alternar este medio de reclamación con otros en caso de que el operador no atienda a la reclamación electrónica.

Reclamar o comunicar incidencias o reclamaciones vía correo electrónico o mediante la página web del operador, sin certificación de firma electrónica, no es recomendable puesto que el consumidor no podrá demostrar con facilidad el envío o recepción de dichos correos o formulación de reclamaciones vía internet y mediante la web del operador. Se aconseja la carta certificada con acuse de recibo y/o reclamar a través de los distintos Organismos de consumo.

Aunque el consumidor de servicios de telecomunicaciones puede reclamar vía telemática 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 medios necesarios o conocimiento para acreditar la existencia o no del contenido de la web de un operador. Por tanto, **se recomienda inicialmente notificar por escrito** (carta certificada con acuse de recibo, por ejemplo) cualquier incidencia; independientemente de que se reclame a través del servicio online de atención al cliente en la web del operador.

En todo caso, los operadores pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la **dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico** en la que el consumidor, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

Las operadoras, según el art. 26 de la Carta de Derechos de los Usuarios de las Comunicaciones Electrónicas 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 plantee la persona abonada, además de facilitar un **número de referencia** de la reclamación, queja o incidencia formulada.

FORMULARIOS

- **Formulario para notificar la baja de los servicios contratados**
- **Formulario reclamando la disconformidad con la facturación por la tarificación adicional**
- **Formulario reclamando disconformidad con la facturación**
- **Formulario de desistimiento de un contrato realizado a distancia o en el domicilio**
- **Formulario reclamando en garantía la falta de conformidad del teléfono móvil**
- **Formulario solicitando la grabación telefónica de la celebración del contrato telefónico**

RECUERDE: el contenido de estos formularios es orientativo, solo es una guía o pauta general para manifestar hechos comunes sobre los que está disconforme. Deberá, por tanto, adaptarlo a las circunstancias concretas y particulares e incorporar o suprimir aquella información que estime oportuna en función de los hechos ocurridos.

Los **textos en color naranja** son información o ayudas para el mejor entendimiento de los formularios.

Podrá presentar estos escritos orientativos o formularios adaptándolos y como argumento junto con la Hoja de Quejas y Reclamaciones que solicite al parte reclamada, con su Solicitud de Arbitraje si decide tramitarla o como escrito de reclamación personal que notificará a la empresa o profesional reclamados. Para más información sobre cómo notificar y/o reclamar consulte nuestra página web en el apartado “consumidores” sección “reclamar”.

Los **datos para notificaciones postales a los operadores** de telefonía podrá encontrarlos en facturas (en sus márgenes), en el contrato o en la página web. www.usuarioteleco.es (en el menú seleccione “datos de contacto de operadores”)

Formulario para notificar la baja de los servicios contratados

Datos del consumidor

(identificación del consumidor titular del contrato de servicio, acompañe fotocopia de DNI)

Identificación del operador o compañía

(los datos del operador podrá encontrarlos en los márgenes de las facturas, el contrato o en www.usuarioteleco.es)

Hechos que se notifican

Por la presente, y según el RD 424/2005, el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo y el TRLGDCU 1/2007, se le notifica la baja en todos los servicios contratados. Entendiendo que desde que reciba esta notificación deberán enviarme una última factura que comprenda los consumos realizados hasta como máximo dos días hábiles después de recibir la misma y no el periodo de facturación mensual completo.

Igualmente se reclama, que para acreditar que la baja ha sido efectiva, me notifiquen al domicilio de facturación la confirmación escrita por su compañía donde se manifieste la baja de los servicios contratados en su día.

Sobre posibles PENALIZACIONES: cuando el contrato esté sujeto a un periodo de permanencia por la aceptación de ventajas u ofertas, para evitar la penalización o aceptación del pago proporcional de la misma, indique según su caso o preferencias, lo siguiente:

Se le comunica también, ante la emisión por su compañía de facturas que contemplen alguna penalización como consecuencia de la tramitación de esta baja de los servicios que:
(escoja alguna de las dos opciones siguientes)

A- Pretendo realizar el pago de la penalización correspondiente en función del tiempo de permanencia incumplido, es decir, la cantidad de _____ euros.

(En este caso el consumidor no abonará ningún importe relativo a la penalización por la baja anticipada al periodo de permanencia. Aunque si tendrá que devolver estas ventajas al operador para evitar la penalización. Por ejemplo, podrá poner a disposición de la compañía el terminal telefónico, router, etc. que el operador hubiera suministrado. Para ello en la carta certificada con acuse de recibo donde se notifique la baja deberá indicar que no le penalicen puesto que pone a disposición de la empresa los terminales o equipos o que le indiquen en qué oficina o distribuidora puede entregarlo.)

B- Pretendo devolver las ventajas recibidas, solicitando la información relativa a cómo hacer llegar a su compañía las mismas.

(Por ejemplo, si se acepta un terminal telefónico o u router subvencionado sin coste a cambio de 12 meses con la compañía y una penalización de 120 euros y se notifica la baja a los 6 meses de iniciar el servicio, a el consumidor solo le corresponderá pagar la parte proporcional de la penalización. En este caso, 60 euros. Para calcular la parte proporcional de la penalización que se ha de abonar, utilice una "regla de tres" $6 \times 120 / 12 = 60$).

Si se va a realizar PORTABILIDAD: En caso de cursar la baja de los servicios antes de realizar la portabilidad a otro operador podrá indicar el siguiente texto al operador que abandona:

Así mismo se le comunica la intención de realizar la portabilidad de mi número de teléfono al operador _____.

Datos personales y de contacto del cliente, fecha, lugar y firma.

Formulario reclamando la disconformidad con la facturación por tarificación adicional

Datos del consumidor

(identificación del consumidor titular del contrato de servicio, acompañe fotocopia de DNI)

Identificación del operador o compañía

(los datos del operador podrá encontrarlos en los márgenes de las facturas, el contrato o en www.usuarioteleco.es)

Hechos que se notifican

Por la presente, y según los apartados 5º y 6º de la Orden PRE/361/2002 en lo relativo a los derechos de los usuarios y a los servicios de tarificación adicional, del título IV del Real Decreto 1736/1998 por el que se aprueba el Reglamento por el que se desarrolla el título III de la Ley General de Telecomunicaciones, y el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo (CAPÍTULO VI y X) y el TRLGDCU 1/2007, se le notifica y reclama la disconformidad con los servicios telefónicos facturados en la/s factura/s número: _____, por los siguientes motivos:

(A continuación seleccione el texto o textos que se adapten a sus circunstancias y tenga en cuenta que si abonó la factura podrá reclamar la devolución de los importes sobre los que no está conforme. Si el cargo se ha realizado en la cuenta corriente dispone de 8 semanas para devolverlo; consulte el art. 34 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago. Además tenga en cuenta lo siguiente: Una vez revisada la factura emitida por el operador e identificados los números telefónicos o SMS de tarificación adicional sobre los que reconoce no haber hecho uso y/o no contratados, o aquellos donde la duración es excesiva o errónea, fotocopie la factura/s sobre las que reclamará, señale las llamadas o SMS de tarificación adicional sobre las que está disconforme, sume el coste de los mismos y añada el IVA. A continuación adapte y utilice alguna de las siguientes opciones para reclamar la devolución de importes y en función del desglose de servicios presentado en la factura que el operador remita nuevas facturas para poder abonar los consumos ordinarios y poder reclamar sobre los servicios de tarificación adicional)

A- Que revisada la factura anteriormente indicada, y según se adjunta fotocopia de la misma, no se han realizado las llamadas o SMS de tarificación adicional señalados. Por lo que se reclama la devolución de los importes cobrados indebidamente (_____ euros) y que le envíen una nueva factura sin que figuren estos consumos de tarificación adicional.

Informándole además, que para haber sido cobrados dichos servicios corresponde a su compañía o la empresa que presta estos servicios acreditar y probar que estos han sido expresamente contratados por mí y se me han informado sobre los mismos según la normativa anteriormente citada.

En cualquier caso, se le indica que una vez devuelta la cantidad reclamada, sea la empresa que presta los servicios de tarificación adicional la que me reclame dichos importes.

B- Que revisada la factura anteriormente indicada, y según se adjunta fotocopia de la misma, no se han realizado las llamadas o SMS de tarificación adicional señalados por lo que se ha procedido a la anulación del cargo en la cuenta corriente sobre la que se cobra el consumo de sus servicios, tanto en cuanto no reciba dos facturas independientes. Una donde se reflejen los servicios y consumos ordinarios, con un importe de _____ euros y otra donde se presenten los consumos por servicios de tarificación adicional por importe de _____ euros. Y con el fin de poder realizar el pago de los consumos ordinarios.

Informándole además, que para poder adeudar dichos servicios de tarificación adicional

corresponde a su compañía, o la empresa que presta estos servicios, acreditar y probar que estos han sido expresamente contratados por mi y se me han informado sobre los mismos según la normativa anteriormente citada.

En cualquier caso, se le indica que una vez remitida la factura que refleje los consumos ordinarios para su abono, será la empresa que presta los servicios de tarificación adicional la que me reclame dichos importes.

Utilice el texto siguiente para darse de baja de los servicios de tarificación adicional (llamadas y sms premium), aprovechando, si procede, la notificación de reclamación sobre la facturación indebida por cobro de llamadas o sms de tarificación no realizadas

Así mismo, y conforme también a la legislación vigente en materia de servicios de tarificación adicional, se le notifica que procedan a la baja y desconexión de los servicios de tarificación adicional, llamadas y sms, absteniéndose de cobrarme por los mismos a partir de esta notificación.

Datos personales y de contacto del cliente, fecha, lugar y firma.

Formulario reclamando disconformidad con la facturación

Datos del consumidor

(identificación del consumidor titular del contrato de servicio, acompañe fotocopia de DNI)

Identificación del operador o compañía

(los datos del operador podrá encontrarlos en los márgenes de las facturas, el contrato o en www.usuarioteleco.es)

Hechos que se notifican

Por la presente, y según el RD 424/2005 (art. 112), el Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo (CAPÍTULO VI) y el TRLGDCU 1/2007, se le notifica y reclama la disconformidad con los servicios facturados en la/s factura/s número: _____, y por los siguientes motivos:

(A continuación seleccione el texto o textos de las 3 opciones sugeridas y que se adapten a sus circunstancias y tenga en cuenta que si abonó la factura podrá reclamar la devolución de los importes sobre los que no está conforme. Si el cargo se ha realizado en la cuenta corriente dispone de 8 semanas para devolverlo; consulte el art. 34 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago)

1 - Llamadas no realizadas

(Una vez revisada la factura emitida por el operadora e identificados los números telefónicos o SMS que no reconoce haber realizado o aquellos donde la duración es excesiva o errónea, fotocopie la factura/s sobre las que reclama, señale las llamadas o SMS sobre las que está disconforme, sume el coste de la misma y añada el IVA. A continuación adapte y utilice alguna de las siguientes opciones para reclamar la devolución de importes o una refacturación con los consumos corregidos para ser abonados)

A- Que revisada la factura anteriormente indicada, y según se adjunta fotocopias de las mismas, no se han realizado las llamadas o SMS señalados por lo que se reclama la devolución de los importes cobrados indebidamente (_____ euros) y una factura corregida sin dichos consumos. Informándole, además, que corresponde a su compañía acreditar y probar que dichos consumos se han realizado para poder ser adeudados.

B- Que revisada las factura anteriormente indicada, y según se adjunta fotocopia de la misma, no se han realizado las llamadas o SMS señalados por lo que se ha procedido a la anulación del cargo en la cuenta corriente sobre la que se cobra el consumo de sus servicios, tanto en cuanto no reciba una factura corregida sin dichos consumos, que ascienden a _____ euros. Informándole, además, que corresponde a su compañía acreditar y probar que dichos consumos se han realizado para poder ser adeudados y, que se abstengan de suspender temporal o definitivamente el servicio por impago de esta factura hasta que no se resuelva esta reclamación puesto que se desea realizar el pago de los consumos que si se reconocen.

2- Cobro de conexiones a internet móvil (servicio de datos) no realizadas

(Utilice el siguiente texto cuando en su facturación vengan reflejados consumos por conexiones a internet que no se reconocen. Por ejemplo porque no se ha contratado ningún servicio de conexión a datos, tarifas planas por ejemplo, o porque las conexiones que realmente se realizan se hacen solo a través de redes wifi gratuitas o, el teléfono se conecta de forma automática sin conocimiento ni autorización del consumidor porque el terminal móvil viene prefijado con esas características)

A- Que revisada la factura anteriormente indicada, y según se adjunta fotocopia de la misma, no se han realizado las conexiones a datos señaladas por lo que se reclama la devolución de los

importes cobrados indebidamente (_____ euros) y una factura corregida sin dichos consumos. Informándole, además, que corresponde a su compañía acreditar y probar que dichos consumos se han realizado para poder ser adeudados.

B- Que revisada las factura anteriormente indicada, y según se adjunta fotocopia de la misma, no se han realizado las conexiones a datos señaladas por lo que se ha procedido a la anulación del cargo en la cuenta corriente sobre la que se cobra el consumo de sus servicios, tanto en cuanto no reciba una factura corregida sin dichos consumos que ascienden a _____ euros. Informándole, además, que corresponde a su compañía acreditar y probar que dichos consumos se han realizado para poder ser adeudados y, que se abstengan de suspender temporal o definitivamente el servicio por impago de esta factura hasta que no se resuelva esta reclamación puesto que se desea realizar el pago de los consumos que si se reconocen.

3- Incumplimiento de las condiciones económicas contratadas o publicitadas

Una vez revisada la factura emitida por el operador e identificados los importes de llamadas o SMS sobre los que la tarifa ha cambiado o es errónea, fotocopie la factura/s, señale aquellos aspectos en la misma sobre las que está disconforme, y calcule la diferencia, incluido el IVA, que se le factura en exceso. El siguiente texto es válido para reclamar aquellos casos en que el operador incumple las condiciones económicas pactadas o publicitadas. Por ejemplo cuando se celebra un contrato telefónico con unas determinadas tarifas y que ya desde el inicio de la utilización del servicio no se cumplen. O cuando contratados los servicios de telefonía, al cabo de un tiempo, el operador modifica la tarifa a su criterio.

A- Que revisada la factura anteriormente indicada, y según se adjunta fotocopia de la misma, se ha modificado las tarifas pactadas con su compañía según _____ (seleccione lo que corresponda: contrato, publicidad impresa, publicidad en su página web, condiciones ofrecidas durante la celebración del contrato telefónico para contratar sus servicios o durante la variación de las tarifas existentes, o por un error informático, o según tarifas aplicadas en facturaciones anteriores).

Por lo que se reclama la devolución de los importes cobrados indebidamente (_____ euros) y una factura con el coste corregido de los consumos. Informándole, además, que corresponde a su compañía acreditar y probar que dichas tarifas han sido pactadas o modificadas, con mi expreso consentimiento, para poder ser adeudadas.

B- Que revisada la factura anteriormente indicada, y según se adjunta fotocopia de la misma, se ha modificado las tarifas pactadas con su compañía según _____ (seleccione lo que corresponda: contrato, publicidad impresa, publicidad en su página web, condiciones ofrecidas durante la celebración del contrato telefónico para contratar sus servicios o variación de las tarifas existentes, o un error informático, o según tarifas aplicadas en facturaciones anteriores)

Por lo que se ha procedido a la anulación del cargo en la cuenta corriente sobre la que se cobra el consumo de sus servicios, tanto en cuanto no reciba una factura corregida con las tarifas pactadas, que eran de _____ euros. Informándole, además, que corresponde a su compañía acreditar y probar que dichas tarifas han sido pactadas o modificadas, con mi expreso consentimiento, para poder ser adeudadas y, que se abstengan de suspender temporal o definitivamente el servicio por impago de esta factura hasta que no se resuelva esta reclamación puesto que se desea realizar el pago de los consumos que si se reconocen.

Datos personales y de contacto del cliente, fecha, lugar y firma.

Formulario de desistimiento de un contrato realizado a distancia o en el domicilio

(1) A la atención de _____

Por la presente le comunico/comunicamos que desisto/desistimos del contrato de venta del siguiente bien/de la prestación del siguiente servicio _____
pedido/recibido el ___/_____/_____

(2) Así mismo se le recuerda que según la normativa vigente en materia de compras a distancia y fuera de establecimiento mercantil, Título III del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre donde se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, el ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de ejecutar el contrato o celebrarlo cuando el consumidor haya realizado una oferta (art. 106.5). Que como empresario me reembolsará todo pago recibido, incluidos, en su caso, los gastos de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que recibí mi voluntad de desistir de este contrato. Además se le recuerda que según el art. 107.1 si se retrasara injustificadamente la devolución de las sumas abonadas, le reclamaré me abone el doble del importe adeudado, sin perjuicio de reclamar los daños y perjuicios sufridos que excedan de dicha cantidad.

(3) Se notifica igualmente que según el art. 29 de la Ley 16/2011, de 24 de junio de contratos de crédito, que puesto que desistido del contrato principal anteriormente indicado y se financió mediante un crédito vinculado, dejaré de estar obligado por dicho crédito sin penalización alguna.

(3a) Además, se le comunica también que traslade a la empresa de financiación que ejercido el derecho de desistimiento del contrato principal, los servicios accesorios o secundarios al crédito al consumo contratado queden igualmente sin efecto ni penalización alguna tras el desistimiento. Estos servicios son:

Datos personales y de contacto del cliente, fecha, lugar y firma.

(1) AYUDA: derecho de desistimiento y su ejercicio.

Como consumidor podrá usar este modelo para desistir de un contrato celebrado a distancia (por teléfono, internet, correo postal, fax, en nuestro domicilio o excursiones organizadas). Por tanto, si es consumidor o usuario ha de saber que antes de que venza el plazo para desistir, deberá notificar de forma fehaciente al empresario su decisión de desistir del contrato. A tal efecto, podrá utilizar este modelo de formulario de desistimiento; o bien realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que se señale su decisión de desistir del contrato. Recuerde que es obligación del consumidor demostrar que notificó a la empresa su derecho a desistir (notifique el desistimiento por, ejemplo, por carta certificada con acuse de recibo o burofax con certificación de texto y acuse de recibo). Si lo desea, adjunte fotocopia del D.N.I. así como del contrato, presupuesto, albaranes de entrega, publicidad, o cualquier documentación que acredite su derecho a desistir. Este modelo de formulario que el consumidor puede utilizar para desistir del contrato es optativo y se hace referencia al mismo en el artículo 106, Ejercicio y efectos del derecho de desistimiento y en el Anexo B de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

(2) AYUDA: plazo para desistir

El plazo de desistimiento finaliza a los 14 días naturales contados a partir de: - En contratos de servicios: el día de la celebración del contrato. - En contratos de venta: el día que el consumidor y usuario, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, o bien: 1) En caso de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado, el día que éste o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes. 2) En caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza. 3) En caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes. Ampliación del plazo para desistir: si el empresario no ha facilitado al consumidor y usuario, antes de quede vinculado por un contrato, la información sobre el derecho de desistimiento (condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario para el desistimiento), el periodo de desistimiento finalizará 12 meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial de 14 días.

(3) AYUDA: cancelación de un crédito vinculado a una contratación a distancia sobre la que se desiste.

Qué es un crédito vinculado: Por contrato de crédito vinculado se entiende aquel en el que el crédito contratado sirve exclusivamente para financiar un contrato relativo al suministro de bienes específicos o a la prestación de servicios específicos y ambos contratos constituyen una unidad comercial desde un punto de vista objetivo. Si como consumidor hubiera formalizado un crédito al consumo para la adquisición de productos o prestación de servicios y hubiera desistido, se recomienda remitir fotocopia de este mismo escrito de desistimiento y fotocopia del documento que acredite la notificación a la empresa vendedora a la entidad financiera con el fin de notificar que ha desistido del contrato principal lo que supone dejar sin efecto y la cancelación automática del contrato de crédito al consumo. Recuerde: El consumidor también podrá desistir solo del crédito al consumo y no del contrato de compra principal: Los créditos al consumo están regulados por la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, donde se indica que la persona consumidora podrá ejercer su derecho a desistir del contrato celebrado (dejarlo sin efecto) cuando notifique el desistimiento antes de que expire el plazo de 14 días naturales desde que se suscriba el contrato de crédito o a partir de la fecha que el consumidor reciba las condiciones contractuales y la información recogida en el artículo 16 de la Ley de créditos al consumo.

(3a) AYUDA: cancelación de un crédito vinculado a una contratación a distancia sobre la que se desiste.

Incluya este punto en su notificación cuando, por ejemplo, contrate seguros o tarjetas de crédito, vinculados al contrato de crédito al consumo.

Formulario reclamando en garantía la falta de conformidad del teléfono móvil

Datos del consumidor

(identificación del consumidor titular del contrato de servicio, acompañe fotocopia de DNI)

Identificación del operador o compañía

(los datos del operador podrá encontrarlos en los márgenes de las facturas, el contrato o en www.usuarioteleco.es)

Hechos que se notifican

Por la presente, y según el TRLGDCU 1/2007 (Título V), se le notifica que el terminal o equipo adquirido a su compañía y recepcionado por mi en la fecha de _____ (según albarán/factura adjunto) presenta la/s siguiente/s falta/s de conformidad: _____
(indique cual: se apaga, no funciona, no recibe llamadas, la batería dura poco, se ha roto un botón, etc.)

Que según la normativa vigente reclamo que el terminal o equipo sea reparado/sustituido. (escoja una de los dos opciones: reparar o sustituir) Además se solicita un terminal o equipo de sustitución para continuar con el uso del servicio de telecomunicaciones vinculado al terminal o equipo y contratado con su compañía.

Datos personales y de contacto del cliente, fecha, lugar y firma.

(RECUERDE: en caso de haberse superado los seis meses desde la fecha de entrega del teléfono móvil y para acreditar su postura, deberá adjuntar copia de un informe técnico probatorio que manifieste que la falta de conformidad del terminal o equipo ya venía con el mismo desde que lo adquirió o se le facilitó)

Formulario solicitando la grabación telefónica de la celebración del contrato telefónico

Datos del consumidor

(identificación del consumidor titular del contrato de servicio, acompañe fotocopia de DNI)

Identificación del operador o compañía

(los datos del operador podrá encontrarlos en los márgenes de las facturas, el contrato o en www.usuariosteleco.es)

Hechos que se notifican

Por la presente, y de conformidad con el art. 97.1 TRLGDCU 1/2007, la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos Personales, el RD 1720/2007 que la desarrolla se le reclama copia de la grabación telefónica de la contratación donde su compañía registró la celebración del contrato donde se adquirió (**seleccione la opción adecuada**) la prestación del servicio de _____ y/o el siguiente producto _____.

De tal forma que:

- 1-** Se reclama que se facilite gratuitamente el acceso a sus ficheros en el plazo máximo de un mes a contar desde la recepción de esta solicitud, entendiéndose 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 artículo 18 de la Ley Orgánica y 17 del R.D.
- 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 10 días desde la resolución estimatoria de dicha solicitud.
- 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.
- 5-** Que el contenido de dicha grabación alcance no solo la expresa aceptación del contrato sino las más significativas y relevantes condiciones del mismo que según la normativa han de comunicarse, como por ejemplo, la identificación de la persona contratante, las condiciones económicas, el plazo de inicio/entrega, la oferta aceptada, el descuento o rebaja pactado (en caso de existir).

Datos personales y de contacto del cliente, fecha, lugar y firma.



www.consumo.ayuncordoba.es

