

GUÍA TELECOMUNICACIONES



ÍNDICE

Presentación.....	2
Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones.....	2
Desarrollo de los Derechos.....	3-6
Otros Derechos.....	6
Notas de Interés.....	7
Legislación.....	7
Directorio Organismos.....	7-8
Directorio Empresas.....	8
Impresos.....	9
Casos Prácticos.....	9-10
Glosario.....	10

PRESENTACIÓN

El sector económico de las comunicaciones electrónicas o telecomunicaciones es el que más reclamaciones genera entre los ciudadanos. Por ello, la Asociación de Consumidores y Usuarios Torre Ramona, en colaboración con el Ayuntamiento de Zaragoza, ha decidido publicar una guía que sirva para ayudar a resolver algunas de las muchas dudas, quejas, consultas y reclamaciones del sector, y para clarificar algunas cuestiones que suscitan el interés tanto de los profesionales del consumo, como de los propios usuarios finales de los servicios.

Servicios de Comunicaciones Electrónicas	
SON:	Teléfono fijo, Móvil, Internet.
NO SON:	- Televisión y STA (Servicios de Tarificación Adicional). Son servicios prestados a través de las redes comunicaciones electrónicas. - Los equipos en sí mismo (teléfono, router, MODEM).

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES

En primer lugar se van a exponer los derechos de los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones:

- Telefonía fija
- Internet
- Telefonía móvil

DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES

- Derecho a obtener una conexión de red de **telefonía** pública desde una localización fija.
- Derecho a la **información** veraz.
- Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a **cambiar de operador** (portabilidad)
- Derecho a recibir servicios de comunicaciones electrónicas con garantías de **calidad**.
- Derecho a una continuidad del servicio y a una **indemnización** en caso de interrupción.
- Derecho a una **factura** desglosada y a la desconexión de determinados servicios.
- Derecho a una **atención** eficaz por el operador.
- Derecho a unas vías rápidas y eficaces para **reclamar**.
- Derecho a prestaciones especiales para personas con **discapacidad** y de **renta baja**.
- Derecho a una especial protección en la utilización de **Servicios de Tarificación Adicional**.

Derecho a obtener una conexión de red de telefonía pública desde una localización fija

Una conexión de red de telefonía con la que pueda establecer conexión de línea fija, fax y conexión a Internet. Esta obligación le corresponde a Telefónica de España hasta el 31 de diciembre de 2016, por tratarse del Prestador de Servicio Universal. El plazo máximo para la conexión es de 60 días, transcurrido el cual puede reclamarse una compensación económica. La conexión telefónica puede establecerse por cualquiera de los métodos técnicos existentes, y la conexión a Internet debe ser, como mínimo, a través de Banda ancha y una velocidad de 1 Mb. En caso de no ser atendida la solicitud de un usuario debe ponerse en conocimiento de la Dirección General de Telecomunicaciones.

La telefonía móvil no es considerada servicio universal, no es por tanto exigible la cobertura en todo el territorio, ni existe plazo para la conexión, debe limitarse a lo que indique su contrato y la publicidad de la empresa.

Derecho a la información veraz

Una información veraz, clara y transparente que informe y describa los servicios objeto de contrato: servicios, tarifas, plazos resoluciones, etc. La publicidad tiene valor contractual y no debe inducir a error a los destinatarios.

Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, así como a cambiar de operador (portabilidad)

Celebrar contratos (darse de alta). La contratación telefónica o por Internet es igual de válida que la presencial. Los operadores están obligados a enviar el contrato, y en caso de no disponer de él, se puede solicitar una copia del mismo en cualquier momento de vigencia del contrato a través del teléfono de Atención al Cliente, sin coste alguno para el usuario, facilitando el nº de referencia de la solicitud del mismo teniendo así constancia de la petición. Los contratos de telecomunicaciones son contratos de adhesión, pero eso no significa que estén exentos de cláusulas abusivas. Si la empresa modifica alguna de las condiciones, deben notificárnoslo con un mes de antelación y, si no estamos conformes con las nuevas condiciones, podemos solicitar la resolución del contrato sin penalización alguna. Las empresas, a veces, lo comunican en las mismas facturas.

Durante el tiempo que dure el contrato el usuario tiene derecho a:

Cambiar de operador conservando el mismo número de teléfono (portabili-

dad). Si se trata de un cambio de domicilio el mantenimiento del número de teléfono no siempre es posible. Tenga en cuenta que un traslado de línea por cambio de domicilio equivale a una alta nueva y el plazo de conexión vuelve a ser de un máximo de 60 días. Recuerde que no existe la portabilidad para el servicio de Internet, si porta su línea de telefonía fija y con ella contrata Internet, aunque forme parte del mismo contrato, para beneficiarse de algún precio u oferta especial, asegúrese de darse de baja del servicio de Internet que tenía contratado con su anterior operador.

Rescindir contratos (darse de baja). **Muy importante**, con antelación mínima de dos días a la fecha efectiva de la baja debe poder hacerse de igual manera que la contratación. Debe figurar cómo darse de baja en el contrato. Si se hace por teléfono deben indicar nº referencia para que exista constancia de la gestión. Que exista cláusula de permanencia no impide que nos demos de baja con independencia de que pueda conllevar otros efectos. Tenga en cuenta todos los servicios que ha contratado, y asegúrese de darse de baja de todos ellos, incluido el alquiler de terminales.

Derecho a recibir servicios de comunicaciones electrónicas con garantías de calidad

Conocer la calidad de los servicios prestados a través de la página Web de los operadores y publicada en la Web de la CMT.

Derecho a una continuidad del servicio y a una indemnización en caso de interrupción

Usar los servicios de forma continuada, y sin interrupciones, y en el caso de que hubiese interrupciones se tiene derecho a:

Ser indemnizado en caso de interrupciones en la prestación del servicio según sea restricción de telefonía fija, acceso a Internet y telefonía móvil. Si la interrupción es por causa de fuerza mayor deben compensarle con la parte proporcional de la cuota que no disfrutó. En los otros casos será la mayor de las cantidades siguientes: el promedio del importe facturado durante los tres meses anteriores a la interrupción prorrateado por el tiempo de duración de la interrupción o cinco veces la cuota de abono igualmente prorrateada.

No existe un plazo regulado para la reparación de averías. Aunque sí deben cumplir con los estándares de calidad que anuncien en sus contratos y en la página Web de la empresa, y que están obligados a comunicar a la CMT.

Derecho a una factura desglosada y a la desconexión de determinados servicios

Obtener factura detallada en la que deben estar reflejados como mínimo los siguientes aspectos: periodo de facturación, cuota fija, otros cargos mensuales fijos, detalle de todas las comunicaciones, datos agregados por grupos tarifarios diferenciados, base imponible, total IVA o impuestos equivalentes, e importe total de la factura con los impuestos incluidos. Los usuarios con modalidad de prepago tienen derecho a tener acceso a una información equivalente a través de los medios indicados en las condiciones generales. Si la información de facturación no se ofrece de forma gratuita, también en relación con la información sobre el consumo de los usuarios de prepago, o para una información más detallada, el operador debe reflejar su coste en las condiciones de la prestación del servicio. Aunque si una factura o cuenta prepago es objeto de reclamación tiene que ser facilitada por el operador de forma gratuita previa solicitud del usuario. Se puede solicitar desconexión de STA y llamadas internacionales.

Derecho a una atención eficaz por el operador

Obtener atención eficaz por el operador. Los operadores deben disponer de un Servicio de Atención al Usuario para resolver dudas, quejas y reclamaciones, que tenga carácter gratuito y el servicio deberá prestarse de manera que el usuario final tenga constancia de todas las gestiones que realice. Este Servicio de Atención al Cliente será accesible para los usuarios con discapacidad.

Derecho a unas vías rápidas y eficaces para reclamar

Reclamar por vías rápidas y eficientes. Solicite siempre el número de referencia o incidencia de su reclamación. Si el medio habilitado para reclamaciones es telefónico, el operador está obligado a informar al consumidor de su derecho a solicitar un documento que acredite la presentación del contenido de la reclamación mediante cualquier medio que permita su acreditación. Si el usuario no ha obtenido respuesta satisfactoria en un mes por parte del operador las vías a seguir son: Juntas Arbitrales de Consumo (si el operador está adherido). Hay que tener en cuenta las limitaciones que plantean algunas empresas en sus ofertas públicas de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo, así como el ámbito geográfico que prioriza la cercanía de la Junta al domicilio del usuario reclamante. O a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, si la empresa no está adherida en el plazo de tres meses siguientes, o desde la notificación de la no aceptación del operador al sometimiento a la Junta Arbitral de Consumo. (Se puede presentar por vía telemática con firma electrónica).

EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (A MAYO DE 2012)

EMPRESA	JUNTA ARBITRAL ZARAGOZA	JUNTA ARBITRAL ARAGÓN	JUNTA ARBITRAL NACIONAL
Telefónica / Movistar	SÍ	SÍ	
Orange France Telecom	NO	SÍ	
Yoigo / Xfera móviles	NO	SÍ	SÍ
Vodafone	SÍ	SÍ	

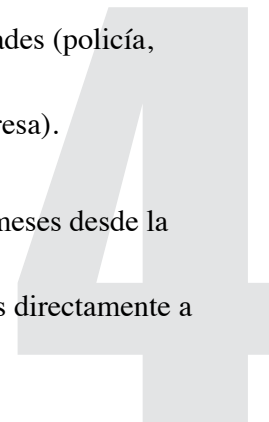
Antes de mandar una Solicitud de Arbitraje comprobar:

- Si se trata de un consumidor final.
- Si la empresa está adherida (criterio si hay varias, la Junta más cercana al usuario).
- Si existe reclamación previa al operador (Nº DE REFERENCIA O ESCRITO).
- Que no se haya presentado reclamación o denuncia en otras instancias (vía administrativa o judicial, policía, guardia civil, etc.).

OFERTAS DE SOMETIMIENTO LIMITADAS: TODAS MENOS VODAFONE

MOVISTAR, no acepta arbitraje si:

- Hay reclamación previa ante otras instancias o autoridades (policía, guardia civil, SETSI).
- Si se trata de una persona jurídica (aunque no sea empresa).
- Si trata de la forma de prestación del STA.
- Si la última factura que se aporta es de hace más de 6 meses desde la solicitud.
- Si tiene que ver con terminales o equipos no adquiridos directamente a Movistar.



ORANGE, no acepta si:

- Existen daños personales.
- Tienen que ver con aparatos o terminales.
- Es de STA.
- Es de cuantía mayor a 3.000 euros.
- El asunto es de una antigüedad mayor a 8 meses.

YOIGO, no acepta solicitudes que:

- No reclamen una cuantía o ésta sea mayor a 600 euros.
- Se refieran a terminales o equipos.
- Si se trata de una persona jurídica, aunque no sea una empresa.
- Si hay petición de daños y perjuicios y además existe limitación temporal de 6 meses.

Derecho a prestaciones especiales para personas con discapacidad y de renta baja

Prestaciones especiales para personas con discapacidad garantizando el operador la existencia de una oferta suficiente y tecnológicamente actualizada de terminales especiales adaptados a los diferentes tipos de discapacidades. Personas invidentes o con graves dificultades visuales, personas con dificultades auditivas o de fonación, quienes necesitan sillas ruedas y personas de baja estatura.

Derecho al Abono Social. Nuevamente la obligación recae sobre el prestador del servicio universal, Telefónica de España, sólo para línea fija, y para residencia habitual. Constituye un descuento del 70% de la cuota de alta, y un 95% sobre la cuota mensual de la línea; deben reunirse determinadas características económicas y familiares, y es revisable cada dos años. Los precios de las llamadas son los mismos que para el resto de clientes. Está destinado a jubilados y pensionistas cuyas rentas no superen el 120% del IPREM. Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples. Para 2011 y 2012 el IPREM mensual no se ha modificado y es de 532,51 euros. La documentación se remite a un Fax 901503700 o por correo al Apartado de Correos 423, CP 48080 de Bilbao. Existe un correo electrónico de contacto abonosocial@telefonica.es.

Derecho a una especial protección en la utilización de Servicios de Tarificación Adicional

Especial protección en el uso de los Servicios de Tarificación Adicional (incluye SMS Premium). Los STA no se consideran servicios de comunicaciones electrónicas. Son servicios por los que a través de una llamada, mensaje o conexión a Internet, y mediante un prefijo determinado, conllevan una retribución adicional al coste propio de la llamada. El tipo de servicio prestado viene determinado por los tres dígitos del prefijo. En relación a las llamadas estos son los prefijos: 803 servicios para adultos, 806 ocio y entretenimiento, juegos de azar concursos, 807 servicios profesionales o actividades empresariales, 907 servicios profesionales de ocio y para adultos por internet, 905 gestión de llamadas masivas. Las tarifas que se aplican en estas llamadas dependen de la cifra que siga al prefijo, es decir de la cuarta cifra.

Cuarta cifra	Servicio prestado	Forma de tarifar	Precio
0	Reservado		
1	Entretenimiento, voto uso profesional	Por llamada	0,30 €(fijo) 0,75 € (móvil)
2	Entretenimientos y usos profesionales	Por llamada	0,60 €(fijo) 1,05 €(móvil)
3	Reservado		
4	Entretenimiento y usos profesionales	Por llamada	1,20 €(fijo) 1,65 €(móvil)
5	Entretenimiento y usos profesionales	Por llamada	1,20 €(fijo) 1,65 €(móvil)
6	Reservado		
7	Televoto	Por llamada	0,60 € 1,05 €
8	Televoto	Por llamada	1,20 € 1,65 €
9	Reservado		

En los SMS o MMS Premium, la tarifa y el servicio prestado viene determinado por los 2 primeros dígitos:

Nº que empiezan por	Servicio	Precio
25,27		Inferior o igual a 1,2 €
35, 37, 39		Entre 1,2 € y 6 €
79	Suscripciones	Por mensaje recibido inferior o igual a 1,2 €
99	Servicio para adultos	Inferior o igual a 6 €

Los mensajes que empiezan por 280 se reservan para actos benéficos o campañas solidarias.

En caso de tener que plantear una reclamación por la aparición de alguno de estos servicios en sus facturas de telefonía fija o móvil, los pasos son los siguientes:

- La normativa contempla que tiene derecho a pagar únicamente el servicio de telefonía que tenga contratado, y dejar de pagar la parte que corresponda a los STA, sin que suspendan o interrumpan el servicio de telefonía básica.
- Debe presentar la reclamación a su operadora por disconformidad con la factura, exigiendo un número de incidencia o de reclamación.
- Puede pagar la factura completa y solicitar al operador la devolución de la parte correspondiente al prestador de los STA o bien, pagar de su factura, sólo la parte que le corresponde a su operador, dejando únicamente pendiente la del prestador del STA, siempre presentando reclamación al operador y al prestador del STA.
- Las empresas que prestan esos servicios están obligadas al cumplimiento de un Código de Conducta, si considera que lo han incumplido debe presentar una denuncia ante la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional (CSSTA).

Cuando la CSSTA considera que una empresa ha incumplido el Código de Conducta solicita a la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones (CMT) que cancele ese número, e impide que otra empresa lo pueda utilizar durante un año, pero no se contemplan sanciones económicas.

Algunas empresas de telecomunicaciones excluyen las reclamaciones derivadas de STA de sus ofertas de sometimientos en Arbitraje de Consumo y la Secretaría

de Estado de Telecomunicaciones (SETSI), al no ser consideradas comunicaciones electrónicas se inhibe en sus resoluciones. Esto, sumado al hecho de que en la mayoría de los casos en la práctica las empresas interrumpen el servicio de telefonía, aunque el usuario pague sólo la parte que le debe al operador, y sólo mantenga la deuda con la empresa prestadora del STA, aún presentando la correspondiente reclamación y agravado por el hecho de que en caso de incumplimiento del Código de Conducta por parte de las empresas, sólo pierde el número y no se impone ningún tipo de sanción económica hace que estos casos supongan para quienes nos dedicamos, con interés a la defensa y protección de los consumidores y usuarios, un motivo de preocupación y enfado.

OTROS DERECHOS:

Derechos de un usuario con contrato prepago

A estos usuarios se aplican las modalidades generales que el operador haya informado a la Administración. Puede solicitar gratuitamente copia del contrato, en el que debe figurar: forma para conocer el saldo disponible, recarga y reconocer el derecho del desglose de las llamadas realizadas.

Derechos en materia de protección de datos:

- personales sobre el tráfico.
- en la factura desglosada.
- en la elaboración de guías telefónicas y de otros servicios de telecomunicaciones
- en la prestación de servicios de consulta de sobre números de teléfonos
- protección frente a llamadas no solicitadas con fines comerciales
- protección frente a la utilización de datos de localización.

NOTAS DE INTERÉS:

- **Servicios de información** que comienzan por **118**. El de precio más bajo es de Telefónica 11818, y si se llama desde cabina de la empresa es gratuito.
- **Telefonía móvil**, dos tipos de contratos **prepago o contrato**. En el caso de ser cliente de prepago estamos obligados a identificarnos ante nuestro operador.
- **El roaming o itinerancia**, permite a los usuarios de telefonía móvil realizar llamadas en el extranjero, el coste es superior aunque existen precios máximos establecidos para los países de la UE. Tenga en cuenta que el coste de las llamadas recibidas se comparte con quien llama. Para la prestación de datos se ha impuesto un tope de 50 euros dentro de los países de la UE.
- Los equipos o terminales están **garantizados** por el vendedor, quien figure en la factura. Responden ante la falta de conformidad por un plazo de dos años para los bienes de primera mano.
- No es obligatorio para las empresas **liberalizar los terminales**, ni hacerlo de manera gratuita.
- Podemos solicitar la **cancelación** de envío de publicidad a las empresas.
- A partir del 1/07/2013 estará vigente la portabilidad de telefonía fija en un día.

LEGISLACIÓN

Ley 32/2003 de 3 de noviembre, Ley General de Telecomunicaciones.

Real Decreto 899/2009 de 22 de mayo, Carta de Derechos Usuarios Telecomunicaciones.

Real Decreto 424/2005 de 15 de abril, Reglamento sobre condiciones para la prestación de los servicios de comunicaciones, Servicio Universal y protección a los usuarios.

Real Decreto 726/2011 de 20 de mayo de modificación del 424/2005.

Orden ITC 1030/2007 de 12 de abril de resolución de controversias entre operadores y usuarios y Servicio de Atención al Cliente.

Circular 1/2009 CMT sobre portabilidad telefónica.

Circular 1/2004 de CMT sobre preselección operador.

Orden de Calidad ITC 912/2006 de 29 de marzo de compromisos de calidad de servicio en los contratos de los operadores.

Orden ITC 308/2008, Código de conducta de los STA prestados a través de SMS.

Orden de Presidencia 361/2002 de 14 de febrero Derechos de los Usuarios y STA.

Orden Presidencia 2410/2004 de 20 julio que modifica la 361.

Resolución de la CMT de 15 de septiembre de 2004, Código Conducta STA.

Real Decreto Legislativo 1/2007 Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias.

Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley de Servicios de la Sociedad de la Información **Ley 34/2002** de 11 de julio.

Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, Arbitraje de Consumo.

Real Decreto 346/2011 de 11 de marzo por el que se aprueba el reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en el interior de las edificaciones.

DIRECTORIO ORGANISMOS

JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO

Calle Príncipe de Vergara, 54

28006 MADRID

Tlf.: 918224418, 918224455, 918224494

E-mail: junta-nacional@consumo-inc.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Vía Universitat, 36, 6ª Planta

50071 ZARAGOZA

Tlf.: 976715610 / Fax: 976715609

E-mail: pmartinezr@aragob.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Plaza del Pilar, 18

50071 ZARAGOZA

Tlf.: 900121314 / Fax: 976.72.47.18

E-mail: omic@zaragoza.es

AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS

C/ Jorge Juan nº 6

28001 MADRID

www.agpd.es

E-mail: ciudadano@agpd.es

Tlf.: 90110099 - 912663517

SETSI (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información)

Pº Castellana, 160 • 28046 MADRID

www.minetur.gob.es/telecomunicaciones

Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

C/Capitán Haya 41, C.P. 28071 Madrid

www.usuariostelego.es

Tlf. 901336699 / 968010362

CSSTA

Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional

Ministerio de Industria, Energía y Turismo

Pº de la Castellana 160 • 28046 MADRID

AESAM

Asociación empresas de Servicios a móviles

Calle Fernández de la Hoz, nº 33, 3º izda. • 28010 MADRID

Tlf.: 914440287 - 902934612

SERVICIOS PROVINCIALES de Sanidad, Bienestar Social y Familia de Zaragoza, Huesca y Teruel:

Servicio Provincial de Zaragoza

Paseo María Agustín 16,

Tlf.: 976715243 y 976715242

Servicio Provincial de Huesca

Calle San Jorge 65, 22071

Tlf.: 974247234

Servicio Provincial de Teruel

Calle Joaquín Arnau, 22, 4ª planta

Tlf.: 978654010

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

Vía Universitat 36, 6ª planta

50017 ZARAGOZA

Teléfono gratuito atención al consumidor 900121314

DIRECTORIO EMPRESAS

Operador	At. Cliente Residencial	At. Cliente Negocios	Dirección Postal	Página Web
	901 111 109	1434	C/ Salvador de Medariaga, 1 28027 Madrid	www.bt.es
	901 889 989	901 889 889	C/ Acero, 5-9 - 28038 Barcelona, C/Telémaco, 5 28027 Madrid	www.colt.net
	1717	900 840 200	Apdo. Correos 24 F.D. 48860 Zalla (Vizcaya)	www.euskaltel.es
	1565	1566	C/Anabel Segura, 11 Edificio C - Centro de Negocios Albatros, 28108 Alcobendas (Madrid)	www.jazztel.com
	1004	900 120 900	Gran Vía 28 28013 Madrid	www.movistar.es
	1004	900 10 10 10	TELEFONICA MOVILES ESPAÑA, SA Ronda de la Comunicación, s/n Distrito C Edif. Sur 28050 MADRID	www.yoigo.com
	1400	1402	Apdo. Correos 317 - 46080 Valencia	www.ono.es
	900 901 300	902 012 220	Centro Empresarial La Finca, Pº Club Deportivo, 1. Edif. B 28223 - Pozuelo de Alarcón (Madrid)	www.orange.es
	470	471	Centro Empresarial La Finca, Pº Club Deportivo, 1. Edif. B, 28223 - Pozuelo de Alarcón (Madrid)	www.orange.es
	1644	1644	C/Poeta Rafael Morales 2, CP. 28072.San Sebastián de los Reyes (Madrid)	www.simyo.es
	622	622	Avda. de la Vega 15, CP. 28108. Alcobendas (Madrid)	www.yoigo.com
	900 222 111	900 830 083	Se facilita a petición del cliente	www.telecable.es
	123	122	Av. Europa, 1 Parque Empresarial La Moraleja 28108 Alcobendas (Madrid)	www.vodafone.es
	902 902 902	902 902 902	Apdo. Correos 1058 28108 Alcobendas (Madrid)	www.ya.com



IMPRESOS

- Impreso reclamación.
- Impreso solicitud.
- Impreso reclamación ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones (SETSI).
- Impreso presentación alegaciones ante la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones (SETSI).

CASOS PRÁCTICOS

UNA FACTURA CON ROAMING DE DATOS

El Sr. D.M recibió una factura de su operadora de telefonía, MOVISTAR, en Septiembre de 2010 con un elevado importe.

Se da la circunstancia que el usuario había realizado un viaje por diversos países de Europa con motivo de su aniversario de boda.

Estudiada la factura con detenimiento, se puede apreciar como figuran cargos por DATOS GPRS EN ITINERANCIA, por valor de 236,45€. El usuario manifiesta que no ha realizado ningún tipo de envío de mensajes, no obstante, refiere que sí ha recibido mensajes multimedia, casi todos de su operadora con contenido publicitario.

Se cursa reclamación por vulneración del Reglamento Europeo nº 531/2012 de 13 de junio de 2012. Dicho Reglamento establece la obligación de informar sobre el coste de los servicios prestados en itinerancia e impone una limitación de 50€ máximo en el cobro de estos servicios.

La operadora devolvió los importes, la totalidad de ellos.

Hay que señalar que este supuesto sólo es aplicable al territorio de la UE.

UN TERMINAL AVERIADO

Doña M.P.T. adquirió un flamante teléfono móvil de última generación en Mayo de 2011, canjeando su abultada cuenta de puntos, y aportando una pequeña cantidad adicional. El teléfono es adquirido en un establecimiento de su operadora ORANGE.

Simultáneamente suscribió un contrato de permanencia por el terminal (18 MESES), y un contrato de datos para poder dar uso a las infinitas posibilidades de su nuevo teléfono.

El 16 de Junio de 2011 descubre con estupor que la pantalla del teléfono presenta unas líneas que impiden ver con claridad. Se persona en el establecimiento y, por indicación de una empleada, se remite el terminal al Servicio Técnico. Tres semanas después el terminal es devuelto, en la misma tienda lo enciende y allí mismo comprueba que sigue presentando el mismo defecto.

Ante la negativa a sustituir el terminal, la usuaria interpone Hoja de Reclamaciones del GOBIERNO DE ARAGÓN solicitando, en virtud de la vigente Ley 1/2007 de Garantías, (arts. 114 y siguientes), la sustitución del terminal.

Se le indica a la usuaria que tiene derecho a que le sustituyan el terminal ya que se encuentra dentro de los primeros 6 meses desde la compra, por lo que existe presunción de que cualquier falta de conformidad con el producto se debe a un defecto de fabricación. Además el terminal ya había sido reparado sin resultado.

Tras una mediación con la operadora que conllevó la remisión del parte de avería y la Hoja de Reclamaciones, ORANGE autoriza la sustitución del terminal.

USUARIO QUE SOLICITA PORTABILIDAD Y SU ANTERIOR OPERADORA LE SIGUE FACTURANDO POR ALGUNOS CONCEPTOS

Doña H.M. solicitó portabilidad de su numeración telefónica de ONO a VODAFONE en Octubre de 2010.

Transcurridos unos días comenzó a operar con su nuevo operador VODAFONE con total normalidad.

Por motivos que no vienen al caso, la usuaria no constató que ONO continuó cobrando el servicio de ADSL, girando recibos por la cuenta que en su día había designado como domicilio de pago, así un año después comprueba que ha abonado a ONO más de 700€.

Una vez constatada esta circunstancia interpuso reclamación por estos hechos ante el Servicio de Atención al Cliente de ONO, sin resultado alguno.

Por ello se tramitó reclamación ante la SETSI invocando el art. 10 de la Carta de Derechos del usuario de telecomunicaciones.

Transcurridos cerca de 7 meses se recibe, por fin, Resolución de la SETSI en la que dan la razón al usuario.

Con base en la citada Resolución se reclama las cantidades a ONO sin respuesta positiva, por lo que se presenta demanda en el Juzgado en reclamación de lo abonado sin motivo a ONO, que es estimada.

UNA FACTURA CON MENSAJES PREMIUM

Doña L.F.R recibe en su factura con ORANGE la cantidad de 230€ en concepto de Mensajería Premium en su modalidad de suscripción, pues además de recibir los mensajes periódicamente (5 al día) el número desde el que envían los mensajes comienza por 79.

A pesar de que la Carta de Derechos del Usuario establece el derecho a la obtención de una factura independiente con los cargos de TARIFICACIÓN ADICIONAL, en la práctica ninguna operadora cumple con este derecho del usuario, por lo que se recomienda la devolución del recibo en su totalidad, la solicitud a la operadora de un nº de cuenta y un nº de fax, de forma que el usuario pueda ingresar el importe correspondiente a sus llamadas, descontando los importes Premium + IVA, posteriormente se le comunica por fax a la operadora la opción legal por la que se ha optado.

Se solicita a al operadora la DESCONEXIÓN DE LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL y un nº de referencia/incidencia.

Simultáneamente se cursa denuncia ante la COMISIÓN DE SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.

LAS LLAMADAS COMERCIALES SON MOLESTAS, SOBRE TODO SI SON MUCHAS

Don C.T. lleva unos días recibiendo llamadas en su domicilio, siempre desde una numeración de Madrid en la que unas veces le ofertan productos de JAZZTEL, las menos y otras, las más, cuelgan.

Refiere el Sr. T que en el día de ayer recibió más de 15 llamadas.

Es probable que la empresa que emite las llamadas sufra una avería en su call-center, obviamente esto no consuela al Sr. T.

También es probable que su nº de teléfono haya sido obtenido por esta empresa, con la que el Sr.T no tiene contrato alguno, por medio de algún listado accesible al público, el más común el listín telefónico que gestiona TELEFÓNICA.

Por ello se le recomienda que remita escrito a Jazztel, ejerciendo el derecho de cancelación de sus datos personales en virtud de la Ley 15/99 sobre protección de datos de carácter personal, por cualquier medio fehaciente (por ejemplo, carta certificada con acuse de recibo).

También se le recomienda que ejerza el mismo derecho con respecto al listín telefónico, o bien el derecho de rectificación para que sus datos estén entre los que no se pueden ceder para fines comerciales. (En la práctica, son los que llevan un asterisco junto al nº).

UPS... ESTOY EN MOROSOS

Doña C.G ha recibido una notificación de ASNEF-EQUIFAX donde se le comunica que con fecha 14/10/12, sus datos han sido comunicados por MOVISTAR con motivo de una deuda que no reconoce.

Efectivamente, dicha deuda fue solventada en un procedimiento arbitral, meses atrás, y por lo tanto carece del requisito de veracidad para acceder a un registro de impagos.

Se recomienda remitir escrito ejerciendo el derecho de cancelación de sus datos personales, en virtud de la Ley 15/99, sobre protección de datos de carácter personal, por cualquier medio fehaciente a ASNEF- EQUIFAX.

Transcurrida una semana, Asnef-Equifax comunica a Dª C.G que ha solicitado confirmación de estos datos a MOVISTAR, y no los confirma, con lo que han procedido de forma inmediata a cancelar los datos de la usuaria.

GLOSARIO

STA	Servicios de Tarificación Adicional
CMT	Comisión del Mercado de Telecomunicaciones
IPREM.	Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples
CSSTA	Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional
SETSI	Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
UE	Unión Europea
SMS	Servicios de Mensajes Cortos
OMIC	Oficina Municipal de Información al Consumidor



GUÍA TELECOMUNICACIONES



ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES
TORRE RAMONA

Horario:

De lunes a jueves de 10 a 13 y de 16,30 a 19,30 h.,
viernes de 10 a 13 h. Julio, de 10 a 14 h. Agosto, cerrado.

Domicilio: San Miguel, 30, pral. Izda • 50001 Zaragoza
Tel. **976 211 321** • Fax 976 223 547

e-mail: info@torreramona.org

www.torreramona.org



ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES
TORRE RAMONA



OMIC · ZARAGOZA



Zaragoza
AYUNTAMIENTO