

DERECHOS DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

El sector económico de las comunicaciones electrónicas o telecomunicaciones es el que más reclamaciones genera entre los ciudadanos, lo que se refleja en las estadísticas anuales de las **OMIC**, de las **AA.CC.UU.** y de los **Servicios de Protección al Consumidor** de las **Comunidades Autónomas**, **Juntas Arbitrales**, **Órganos supervisores**, y del **INC-AESAN**.

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 de comunicaciones electrónicas.
- Los equipos en sí mismo (teléfono, router, MODEM).



OMIC · ZARAGOZA
1983 - 2013
30 años al servicio del consumidor



Zaragoza
AYUNTAMIENTO

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**.

1

DERECHO A OBTENER UNA CONEXIÓN DE RED DE TELEFONÍA PÚBLICA DESDE UNA LOCALIZACIÓN FIJA

- **Es 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 **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (SETSI) del Ministerio de Industria, Energía y Turismo**
- **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.

2

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 forma parte del contrato lo cual obliga a la empresa u operadora y no debe inducir a error a los destinatarios.

3

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 número 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, siempre que no exista otra obligación por la entrega de un terminal subvencionado o por la contratación de un determinado plan de precios. Las empresas, a veces, lo comunican en las mismas facturas.

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

3.1. CAMBIAR DE OPERADOR CONSERVANDO EL MISMO NÚMERO DE TELÉFONO (PORTABILIDAD)

- 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.

3.2. RESCINDIR CONTRATOS (DARSE DE BAJA)

- **Muy importante**, la baja del contrato debe efectuarse con una antelación mínima de dos días a la fecha efectiva de la baja y 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, como por ejemplo la penalización.
- Tenga en cuenta todos los servicios que ha contratado, y asegúrese de darse de baja de todos ellos, incluido el alquiler de terminales.

4

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 **Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT)**.

5

DERECHO A UNA CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y A UNA INDEMNIZACIÓN EN CASO DE INTERRUPCIÓN

- **Usar los servicios de forma continuada**, y sin interrupciones.
- En el caso de que hubiese interrupciones en la prestación del servicio se tiene derecho a ser **indemnizado** 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 anuncian en sus contratos y en la página web de la empresa, y que están obligados a comunicar a la **CMT**.

6

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 confección de la facturación no se ofrece de forma gratuita, respecto a 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.

7

DERECHO A UNA ATENCIÓN EFICAZ POR EL OPERADOR

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

8

DERECHO A UNAS VÍAS RÁPIDAS Y EFICACES PARA RECLAMAR

- **Reclamar por vías rápidas y eficientes** en el ejercicio de los derechos reconocidos en la legislación.
- Solicitar 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).
- O a la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones (SETSI)**, 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).
- Hay que tener en cuenta las limitaciones que plantean algunas empresas en sus ofertas públicas de sometimiento al **Sistema Arbitral de Consumo (SAC)**, así como el ámbito geográfico que prioriza la cercanía de la Junta al domicilio del usuario reclamante.

EMPRESAS ADHERIDAS AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO (Actualizado a fecha DICIEMBRE DE 2013)

EMPRESA	JUNTA ARBITRAL ZARAGOZA	JUNTA ARBITRAL ARAGON	JUNTA ARBITRAL NACIONAL
TELEFÓNICA / MOVISTAR	SI	SI	SI
ORANGE / FRANCE TELECOM	NO	SI	SI
YOIGO / XFERA MÓVILES	NO	SI	SI
VODAFONE	SI	SI	SI
JAZZTELL	NO	NO	NO
SIMYO	NO	NO	NO
MASMOVIL	NO	NO	NO
EROSKIMOVIL	NO	NO	NO
HAPPY MOVIL	NO	NO	NO
PEPEPHONE	NO	NO	NO

Antes de mandar una Solicitud de Arbitraje comprobar:

- Si se trata de un consumidor final.
- Si la empresa está adherida (el criterio general si hay varias, la Junta más cercana al usuario es la competente).
- 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 es de Servicios de Tarificación Adicional (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.

9

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.
- Estas pueden ser 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.

10

DERECHO A UNA ESPECIAL PROTECCIÓN EN LA UTILIZACIÓN DE SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

- **Especial protección debe darse en el uso de los Servicios de Tarificación Adicional (STA) y 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, 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 por minuto
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:

Números 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 28 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

11

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.

12

DERECHOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES














- 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 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.

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.
- **Real Decreto 1720/2007**, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- **Ley 34/2002**, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- **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.
- **Ley 16/2006**, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón.
- **Decreto-Ley 1/2010**, de 27 de abril, del Gobierno de Aragón, de modificación de diversas leyes de la Comunidad Autónoma de Aragón para la transposición de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

Operador	At. Cliente Residencial	At. Cliente Negocios	Dirección Postal	Página web
	901 111 109	1434	C/ Salvador de Madariaga, 1 28027 Madrid	www.bt.es
	901 889 989	901 889 889	C/ Acero, 5-9 08038 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
	1400	1402	Apdo. Correos 317 46080 Valencia	www.ono.es
 Telefonía fija e Internet	900 901 300	902 012 220	Centro Empresarial La Finca P.º Club Deportivo, 1, Edif. 8 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)	www.orange.es
 Telefonía móvil	470	471	Centro Empresarial La Finca P.º Club Deportivo, 1, Edif. 8 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)	www.orange.es
 Business Services (Sólo Cataluña)		902 789 789 (Sólo Cataluña)	C/ Gaspar Fábregas i Roses, 81, 2.ª planta 08950 Esplugues de Llobregat Barcelona	www.orange-business.es
	1445	1445	Apdo. Correos 2096 15080 A Coruña	www.mundo-r.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

CASOS MÁS HABITUALES EN LAS RECLAMACIONES

- Factura con roaming de datos.
- Terminal averiado.
- Usuario que solicita portabilidad y su anterior operadora le sigue facturando por algunos conceptos.
- Quejas por llamadas de ofertas comerciales.
- Carta de inclusión en morosos por una deuda con una operadora de telecomunicaciones.
- Irregularidades en la facturación.
- Fallos en la portabilidad.
- Cobro de penalizaciones indebidas.
- Tarifación adicional.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

STA	Servicios de Tarifación Adicional
CMT	Comisión del Mercado de Telecomunicaciones
IPREM	Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples
CSSTA	Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarifación Adicional
SETSI	Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
ROAMING o ITINERANCIA	En <u>telefonía móvil</u> , es la capacidad de enviar y recibir llamadas en <u>redes móviles</u> fuera del <u>área de servicio local</u> de la propia compañía, es decir, dentro de la zona de servicio de otra empresa del mismo país, o bien durante una estancia en otro país diferente, con la red de una empresa extranjera.
SAC	Servicio de Atención al Cliente.
AA.CC.UU.	Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
OMIC	Oficina municipal de Información al Consumidor.
JAC	Junta Arbitral de Consumo.
INC-AESAN	Instituto Nacional de Consumo integrado en la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición.
APD	Agencia de Protección de Datos.
UE	Unión Europea.

DIRECTORIO

JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO

Calle Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid
Teléfonos: 91 822 44 18 / 91 822 44 55 / 91 822 44 94
Email: junta-nacional@consumo-inc.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Vía Universitat, 36, 6.ª Planta
50071 Zaragoza
Teléfono: 976 71 56 10 · Fax: 976 71 56 09
Email: pmartinezr@aragob.es

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO. AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Plaza del Pilar, 18
50071 Zaragoza
Teléfono 900 12 13 14 · Fax: 976 72 47 18
Email: omic@zaragoza.es

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

Jorge Juan, 6
28001 Madrid
Teléfonos: 901 100 099 / 91 266 35 17
www.agpd.es
Email: ciudadano@agpd.es

SETSI (SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN). Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

P.º de la Castellana, 160
28046 Madrid
Teléfono: 901 33 66 99
www.usuarioteleco.es

CSSTA (COMISIÓN DE SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL). Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

P.º de la Castellana, 160
28046 Madrid

AESAM (ASOCIACIÓN EMPRESAS DE SERVICIOS A MÓVILES)

Fernández de la Hoz, 33, 3.º izda.
28010 Madrid
Teléfono: 91 444 02 87

SERVICIOS PROVINCIALES de SANIDAD, BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA de Zaragoza, Huesca y Teruel, del GOBIERNO DE ARAGÓN

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO. GOBIERNO DE ARAGÓN.

Vía Universitat, 36, 6.ª planta
50017 Zaragoza
Teléfono gratuito de atención al consumidor: 900 12 13 14

NOTA INFORMATIVA SOBRE LA ADHESIÓN DE VODAFONE ESPAÑA, S.A. AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

La Junta Arbitral Nacional de Consumo ha aceptado la renovación de la adhesión de VODAFONE ESPAÑA, S.A.

Esta adhesión contiene una serie de condiciones y limitaciones que deben tener en cuenta con carácter previo a presentar Solicitudes de Arbitraje. Es necesario que las oficinas y puntos de información al consumidor, OMIC/OCIC y asociaciones de consumidores y usuarios conozcan estas limitaciones y las expliquen a los reclamantes, especialmente las siguientes:

1. Se mantiene la ADHESIÓN a las Juntas Arbitrales de Consumo Municipales y Autonómicas. Por tanto, corresponde a los **RECLAMANTES CON DOMICILIO EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA** instar el Arbitraje en la **Junta Arbitral de Consumo del Exmo. Ayuntamiento de Zaragoza** (Plaza del Pilar, 18 - Casa Consistorial).
2. **Antes de** interponer la Solicitud de Arbitraje, **es preceptivo que se haya presentado reclamación ante Vodafone** y que hayan transcurrido **30 días**.
3. **Se excluyen** las reclamaciones relativas a **Servicios de Tarificación Adicional**, SMS Premium, Pagos Vodafone teléfonos de atención con numeración 118XX y teléfonos de tarificación especial identificados por el prefijo 800.
4. **Se excluyen** Solicitudes de Arbitraje en las que previa o simultáneamente se formule **reclamación o/y denuncia** ante la SETSI, organismos de la Administración de Justicia, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas.
5. **Se excluyen** Solicitudes de Arbitraje en las que exista **resolución previa**, judicial o administrativa.

En Zaragoza, a 11 de diciembre de 2013



OMIC · ZARAGOZA
1983 - 2013
30 años al servicio del consumidor



Zaragoza
AYUNTAMIENTO