



## Persisten las dudas y aumentan las quejas

EL SECTOR DE LA TELEFONÍA, TAN INDISPENSABLE COMO DESCONOCIDO PARA LOS CONSUMIDORES, SUSCITA UNA DE CADA DIEZ RECLAMACIONES

El proceso de liberalización de las telecomunicaciones y la libre competencia entre las operadoras de telefonía no han traído consigo todas las ventajas que se esperaban para el consumidor. Año tras año, la telefonía ha escalado hasta los primeros puestos en la lista de las reclamaciones. Según el Barómetro de Consumo 2004 de Fundación Eroski, uno de cada cuatro consumidores que durante 2003 realizaron alguna reclamación la dirigieron al área de la telefonía. Los últimos datos del Instituto Nacional de Consumo (INC) corroboran esta tendencia. Así, el sector de las telecomunicaciones recibió cerca de ciento diez mil reclamaciones y consultas en 2004, un 22% más que en 2003, y ya acapara el 10% de las consultas y reclamaciones totales. Este montante de quejas sólo fue superado por las motivadas ante las actuaciones de los servicios financieros y de los vinculados a la vivienda. Las principales quejas de los consumidores respecto a este sector fueron, según el INC, Internet y los teléfonos de tarificación adicional (prefijos 803, 806 y 807). Sólo los números 800 generaron cerca del 50% de las denuncias. La preselección de operador no consentida por el usuario, las dificultades para darse de baja en los servicios, la falta de atención al cliente y las facturas incorrectas son otros de los motivos de queja de consumidores y usuarios.

## DARSE DE BAJA

### ■ ¿Se puede solicitar la baja del servicio en cualquier momento?

Todos los usuarios tienen derecho a resolver su contrato con el operador en cualquier momento, notificándolo a la compañía con quince días de antelación. A partir de entonces, el operador no podrá seguir facturando el servicio aunque no lo haya interrumpido, siempre que no fuera por causa imputable al usuario.

### ■ ¿Qué ocurre si en el contrato figura un período mínimo de permanencia?

La existencia de una cláusula de permanencia no impide ejercer el derecho a darse de baja, con independencia de que la baja pueda conllevar otro tipo de efectos, como la pérdida de ventajas o de ofertas vinculadas a la permanencia.

### ■ ¿Cómo hay que comunicar al operador la intención de darse de baja?

En la forma prevista en el contrato, en el cual debe figurar el teléfono de atención al público, una dirección de correo electrónico 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 solicita la baja por teléfono, el operador debe facilitarle un número de referencia que permitirá verificar el día de la solicitud de baja para tener constancia de la misma.

## INTERRUPCIÓN, SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO Y DESCONEXIÓN

### ■ ¿Puede solicitar el abonado la suspensión temporal del servicio?

Sí, pero por un periodo que no será menor de un mes ni mayor a tres meses. El mismo no podrá superar, en ningún caso, los 90 días por año natural. En caso de suspensión, se deducirá de la cuota de abono que paga el consumidor la mitad del importe. Esta deducción tendrá efecto solamente durante el tiempo que dure la suspensión.

### ■ ¿Se puede pedir la desconexión de determinados servicios?

Los abonados tienen derecho a la desconexión de determinados servicios, como el de llamadas internacionales y el de llamadas a servicios de tarifas superiores, en especial, llamadas a servicios de tarificación adicional. Tras la petición del abonado, el operador debe ejecutar la desconexión en el plazo de 10 días como máximo.

### ■ ¿Da lugar a reclamación la interrupción del servicio por parte del operador?

La ley contempla el derecho del usuario a indemnización por interrupción del servicio. La cantidad a percibir será la mayor de las que se obtengan con las siguientes fórmulas:

- Se multiplica por cinco la cantidad de la cuota de abono mensual y se calcula la indemnización en función del tiempo de interrupción. Ejemplo: si el servicio se ha visto interrumpido durante dos semanas, la indemnización sería el equivalente a cinco veces la parte proporcional de dos semanas de abono mensual.
- Se fija la media de facturación de los tres últimos meses y se calcula la indemnización en función del tiempo de interrupción. Si el servicio se ha visto interrumpido por dos semanas, la indemnización sería el equivalente a la parte proporcional de dos semanas de facturación atendiendo a la media de los tres últimos meses.

La legislación vigente contempla la obligación del operador a indemnizar automáticamente al abonado, en la factura siguiente a la interrupción, cuando la mayor de estas cuantías sea superior a un euro.

Si la avería se debe a causas de fuerza mayor, el operador debe compensar automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono proporcional al tiempo que dure la interrupción.



## CAMBIO O PRESELECCIÓN DE OPERADOR

### ■ ¿En qué consiste la preselección o preasignación del operador?

El abonado tiene derecho a elegir a un operador diferente del que le provee la línea fija para realizar sus llamadas, sin necesidad de marcar previamente el código que identifica a ese otro operador. Para ello, el abonado debe manifestarlo al operador elegido para que éste lo comunique al anterior y se realice la preasignación.

### ■ ¿Quién factura a partir de ahora las llamadas?

El operador que provee la línea seguirá facturando al usuario las cuotas mensuales de abono y las llamadas y servicios no preseleccionados, y el operador preseleccionado facturará directamente al usuario las llamadas y servicios contratados con él.

### ■ ¿A qué llamadas afecta la preselección?

Existen diferentes modalidades:

- Preselección para llamadas de larga distancia (provinciales, interprovinciales, internacionales y móviles).
- Preselección global (todas las llamadas, excepto números cortos –de atención pública, urgencias, de contacto con algunas operadoras de telefonía...– y números novecientos).

### ■ ¿Cómo se puede solicitar la portabilidad (cambio de operador) de la línea de teléfono móvil?

El abonado que desee portar su numeración debe solicitarlo al nuevo operador. Esta misma solicitud –debe hacerse por escrito– incluye la solicitud de baja al antiguo operador y su deseo de conservar el número, por lo que no es necesario solicitarla directamente al antiguo operador. Se encargará de ello el nuevo.

### ■ ¿Cuánto tiempo tarda en hacerse efectiva la portabilidad?

El operador está obligado a hacer la conservación de número en el plazo de cuatro días hábiles a contar desde que recibe la solicitud de baja con conservación de número. En un mes, todos los derechos deben ser ya del nuevo operador.

### ■ ¿Puede conservar el usuario su número de teléfono si cambia de operador móvil?

Sí, todos los usuarios del servicio telefónico tienen derecho, previa solicitud, a conservar los números que les hayan sido asignados. Los operadores no se pueden negar a donar la numeración a otro operador a menos que 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 el abonado tenga el servicio suspendido o interrumpido por deuda pendiente.
- Que la tarjeta SIM haya sido denunciada por robo o pérdida.
- Que el abonado tenga tarjeta SIM múltiple o contrato multilínea.
- Que la numeración no corresponda al operador donante.
- Por imposibilidad técnica.

### ■ En caso de cambio de operador de telefonía móvil, ¿se puede seguir usando el terminal antiguo o hay que comprar uno nuevo?

En caso de que se haya adquirido un aparato "libre", esto es, sin vincularlo a un contrato con un operador concreto, no hay ningún problema.

Si se ha adquirido el terminal al suscribir el contrato con el operador de telefonía móvil, es frecuente que se acepten unas condiciones que limitan el uso del terminal exclusivamente con el operador durante un tiempo limitado. Si dicho plazo ha concluido, se puede utilizar el terminal con el nuevo operador. Si no ha finalizado, el operador anterior podría aplicar la posible cláusula que se haya incluido en el contrato para este supuesto.



## FACTURAS

### ■ ¿Qué ocurre si no se abona una factura?

Si el abonado se retrasa más de un mes en el pago total o parcial del recibo telefónico fijo desde que se le presenta el documento de cargo, la operadora podrá suspender temporalmente el servicio, previo aviso. No obstante, el servicio se mantendrá para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de urgencias. En caso de impago parcial, cuando se refiera al cargo por los servicios de acceso a Internet o del servicio de tarificación adicional, sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios, pero no al corte del servicio telefónico.

Para los usuarios de telefonía móvil será de aplicación lo que esté contemplado en el contrato para el caso de impago y las posibles garantías que figuren en el mismo.

### ■ ¿Y si el retraso en el pago se prolonga en el tiempo?

En la telefonía fija, cuando el retraso en el pago lo sea por un período superior a tres meses o se haya producido la suspensión temporal en dos ocasiones, por demora en el pago, el operador, previo aviso al abonado, podrá interrumpir definitivamente el servicio y cancelar el contrato. Para los usuarios de telefonía móvil será de aplicación lo que esté contemplado en el contrato.

### ■ ¿Se puede utilizar un medio de pago distinto de la domiciliación bancaria de las facturas?

Conforme a la normativa vigente, entre los derechos del usuario se encuentra el de elegir el medio de pago de entre los comúnmente usados en el tráfico comercial. Dicho derecho debe figurar en el contrato.

## LA PRESELECCIÓN DE OPERADOR NO CONSENTIDA, LAS DIFICULTADES PARA DARSE DE BAJA Y LAS FACTURAS INCORRECTAS SON MOTIVO DE QUEJA HABITUAL DE LOS USUARIOS



## RECLAMACIONES

### ■ ¿Dónde hay que presentar la reclamación?

El primer paso es presentar una queja ante el Servicio de Atención al Cliente de la operadora, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que las motive.

### ■ ¿Qué datos hay que hacer constar en la reclamación?

El DNI del reclamante, su domicilio, el número de la línea telefónica objeto de la reclamación, una relación de las gestiones telefónicas infructuosas realizadas, la alegación de los derechos conculcados y la petición en la que se concrete, con toda claridad, la solicitud.

### ■ ¿Qué se puede hacer si la operadora no ofrece una respuesta satisfactoria?

Transcurrido un mes desde la presentación de la reclamación sin respuesta satisfactoria, el abonado podrá acudir a las Juntas Arbitrales de Consumo. Si el operador o el abonado no se someten a arbitraje de consumo, el abonado puede dirigirse, en el plazo de tres meses, a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

La resolución que dicte la Secretaría agotará la vía administrativa, por lo que, en caso de disconformidad de cualquiera de las partes, se podrá interponer un recurso contencioso-administrativo.