

Recomendaciones de la Agencia Catalana del Consumo sobre telefonía

¡Si tiene teléfono, ejerza sus derechos!

Antes de contratar

- **Infórmese** de las características del servicio: precio (IVA incluido), plazo para la conexión inicial, existencia de un periodo mínimo de contratación, nivel de calidad...
- **Compare** las ofertas y **elija** la que más se ajuste a sus necesidades.
- Conserve la **publicidad**: puede exigir su cumplimiento.
- Tiene derecho a cambiar de operador aun conservando su número de teléfono (**portabilidad**) excepto en determinados casos (cambio de domicilio, imposibilidades técnicas...). Deberá hacer su solicitud al nuevo operador y éste se encargará de tramitar la baja con el antiguo. Infórmese de los plazos y de los requisitos que le piden.
- Si contrata **el alta por teléfono o por vía electrónica**, el operador está obligado a enviarle el contrato y la confirmación en papel. En dicho caso, dispone de 7 días hábiles para desistir sin justificarlo. Si contrata desde su domicilio también dispone de 7 días para desistir.
- Si **no** quiere **cambiar de operador**, no facilite por teléfono o personalmente sus datos personales, bancarios ni de facturación.
- El vendedor responde de los **defectos del teléfono (fijo y móvil)**. Conserve la factura de compra: es su garantía.
- Tiene derecho a tener el **contrato** por escrito.
- Es una garantía contratar con un operador de telefonía adherido al **sistema arbitral de consumo**.



+ sobre telefonía fija:

- debe usted saber que tiene derecho a disponer de una **línea telefónica fija** para realizar comunicaciones telefónicas y por fax y para acceder a Internet de una manera funcional.
- el operador le podrá exigir, en determinados supuestos de morosidad, deudas, retrasos reiterados en el pago y en otros casos excepcionales, un **depósito de garantía** tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato.

+ sobre telefonía móvil:

- asegúrese de la **cobertura** que le ofrecen, ya que no hay obligación de cobertura universal.
- recuerde que el **contrato de telefonía móvil** puede ser de abono o de prepago (tarjeta).

Durante el servicio

- **Pida el contrato y consérvelo.** Si ha contratado por teléfono, exija que se lo manden **gratuitamente**. En él constarán las características del servicio (p. ej. condiciones económicas y de prestación del servicio, periodo contractual, datos y teléfono del Departamento de Atención al Cliente...).
- Debe saber que la **tarifación es por segundos**.
- Deben comunicarle cualquier **modificación de las condiciones** contractuales con una antelación mínima de 1 mes, y si no está usted de acuerdo con ellas, tiene derecho a pedir la baja anticipada sin ninguna penalización.
- Tiene derecho a pedir la **desconexión** de las llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional (tfno. 803-806-807, SMS: 25xxx, 35xxx, 79xxxx, 89xxxx...) y se la tienen que activar en 10 días. Además, si no está de acuerdo con la facturación de los STA y usted no paga esa parte de la factura, no le pueden cortar el servicio telefónico.
- **Si le dejan sin servicio** tendrán que indemnizarle con una cantidad determinada que se calcula a partir de la duración de la interrupción y su promedio de consumo de los últimos tres meses. Si la cantidad resultante es superior a 1 euro, la compensación se realizará automáticamente en la factura siguiente.
- Revise siempre **la factura** telefónica y compruebe que en ella vienen detallados los conceptos (cuotas de abono y otros, llamadas...) y los servicios contratados (mantenimiento, STA...).
- En caso de conflicto, dispone de un mes para reclamar al **Departamento de Atención al Cliente**. Pida el número de referencia de la reclamación para hacer su correcto seguimiento y un justificante del mismo por escrito. Si la respuesta no le resulta satisfactoria o simplemente no le contestan, en un mes puede usted presentar una reclamación en las **Oficinas Públicas de Información al Consumidor**.

+ sobre telefonía fija:

- si hay **demoras en el pago de los recibos** de más de un mes, el operador, previo aviso, podrá suspenderle el servicio y usted sólo podrá recibir llamadas Si el retraso es superior a 3 meses o ya le han suspendido el servicio 2 veces, el operador, previo aviso, podrá darle de baja.
- tiene usted derecho a solicitar la **suspensión temporal** por un periodo no inferior a 1 mes ni superior a 3 meses por año natural. En dicho caso, se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional correspondiente al tiempo de la suspensión.

+ sobre telefonía móvil:

- no mande ningún **SMS** para comprar un producto (p. ej. logos, canciones, juegos...) o un servicio (p. ej. suscripciones) sin haber:
 1. Comprobado el precio real del mensaje.
 2. Comprobado si hay una cuota mensual.
 3. Verificado el modelo de móvil que se requiere para recibir el servicio.
 4. Comprobado que quien le está vendiendo el producto o servicio se identifica claramente.Desconfíe de un apartado de correos.
- si no paga la factura del móvil le pueden **suspender el servicio**, según lo previsto en el contrato.
- si utiliza el **móvil en el extranjero** (*roaming*) recuerde que usted también pagará una parte de las llamadas que reciba. Infórmese en su operadora de las tarifas de itinerancia internacional (eurotarifa) para conseguir llamadas más baratas desde el extranjero.
- si le **roban el móvil**, comuníquelo a su operador y facilítele el número IMEI (número de identificación del terminal móvil a nivel mundial que consta de 15 dígitos y que se puede obtener marcando *#06#. Apúnteselo) y el número de la tarjeta SIM (tarjeta de identificación de usuario). Curse también la denuncia a los Mossos d'Esquadra.

Para darse de baja

- Puede darse de baja en cualquier momento y de la misma manera que cuando se dio de alta, sin ningún coste o carga desproporcionada. Debe comunicarlo a su operador con **15 días de antelación**:
 - o Si se da de baja por teléfono, pida el número de referencia y exija que le envíen un justificante documental de la gestión. Este trámite no debe acarrear ningún coste.
 - o Si se da de baja por correo, burofax o fax, conserve el acuse de recibo o de envío.
- Algunos contratos (especialmente de telefonía móvil) suelen incluir un **periodo mínimo de permanencia**, ya que la persona usuaria acepta como contrapartida alguna ventaja o beneficio en la adquisición del terminal (una reducción del precio del móvil).

La existencia de la **cláusula de permanencia** no impide que usted pueda darse de baja, si bien puede ocasionar la pérdida de las ventajas u ofertas vinculadas a la oferta, o el operador podría exigirle una compensación proporcional al tiempo de alta.

Para más información:

-Llame a:



Establiment: 0,33€. Cost/min: 0,087€
Tarifació per segons. IVA INCLOS

Teléfono de Atención Ciudadana de la
Generalitat de Catalunya 012
Desde fuera de Cataluña: 902 400 012
Desde el extranjero: 00 34 902 400 012

- Conéctese a: www.consum.cat
- O consulte una **asociación de consumidores**.