



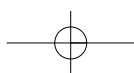
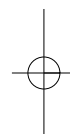
LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES ANTE LOS OPERADORES DE TELEFONÍA



**Federación de Usuarios
Consumidores Independientes**

C/ Joaquín Costa, 61 - bajo, dcha.- 28002 Madrid
Telf.: 91 564 01 18/91 564 63 06 - Fax: 91 562 83 55
E-mail: federacion@fuciweb.org
www.fuciweb.org

Año 2010

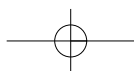
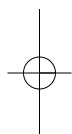


INTRODUCCIÓN

La materia de telecomunicaciones, y en especial la prestación del servicio telefónico, sea a través de la telefonía fija o la telefonía móvil supone una de las materias sobre las que los consumidores, día a día, presentan un mayor número de consultas, reclamaciones y demandan mayor información.

Para consolidar y ampliar conocimientos de la población en general y con la finalidad de prevenir conflictos en materias de telefonía, la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes (FUCI) edita el presente material informativo, donde se encuentran respuestas a las preguntas que son más habituales entre los usuarios de estos servicios.





ALTA EN LÍNEA TELEFÓNICA

Contratos

- **Al adquirir una vivienda nueva, solicito el alta en el servicio telefónico y no me realizan el alta de la nueva línea**

La obligación de garantizar el derecho de todo ciudadano a tener una línea telefónica fija corresponde al operador designado para prestar el servicio universal, que hoy por hoy es Telefónica de España. El resto de operadores no se ven afectados por esta obligación. Por lo tanto, es a Telefónica a quien puede exigírsele la instalación de una línea fija.

- **He perdido mi contrato de teléfono ¿Cómo puedo obtener una copia?**

Los operadores están obligados a enviar el contrato, en el que figurarán las condiciones que se aplican. En caso de que no disponga del él, se puede solicitar en cualquier momento de la vigencia del mismo, a través del teléfono de atención al cliente y no tendrá coste alguno para el abonado.

- **Hace dos meses he solicitado el alta de la línea y todavía no me prestan el servicio ¿Cuál es el tiempo máximo de espera?**

El plazo máximo para que el operador designado para la prestación del servicio universal, es decir, Telefónica, atienda una solicitud de alta es de 60 días. En caso de no poder realizarla en plazo deberá compensar al usuario eximiéndole del pago de tantas cuotas mensuales de abono equivalentes al número de meses o fracción de ellos en que se haya superado dicho plazo.

Una solicitud de traslado de línea se puede equiparar a una solicitud de alta por lo que el plazo para hacerlo efectivo sería igualmente de 60 días. En este caso el operador que presta el servicio universal, es decir, Telefónica, no está obligado a mantener el número de teléfono del abonado.

- **He recibido una carta de mi operador que me comunica que van a cambiar algunas condiciones de mi contrato, ¿es legal?**

Los operadores de los servicios de telecomunicaciones pueden proponer modificaciones en las condiciones contractuales notificándolo al abonado con un mes de antelación. Dichas modificaciones sólo caben si están expresamente previstas en el contrato de abono al servicio. En la misma comunicación se informará, además, del derecho del usuario a darse de baja de forma anticipada y sin penalización alguna si no está de acuerdo con las nuevas condiciones.

- **¿Son legales los periodos de permanencia?**

Finalizar el contrato por voluntad propia es un derecho que tienen todos los consumidores. Para ello, deberán comunicarlo previamente al operador, con una antelación mínima de dos días hábiles a la fecha efectiva de la baja. Si existe una cláusula de permanencia, ésta debe figurar en el contrato así como el modo de





extinción del mismo y las consecuencias derivadas del incumplimiento de este periodo mínimo. **En todo caso, la existencia de la cláusula de permanencia no impide ejercer el derecho a darse de baja antes de que finalice, con independencia de que la baja pueda conllevar otro tipo de efectos, como podría ser la pérdida de ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia.**

Si el abonado se da de baja no se le puede penalizar por ello, pero sí se le puede exigir el pago de las ventajas que haya tenido precisamente por haberse comprometido a un período mínimo (que ahora se incumpliría).

- **He solicitado a Telefónica un traslado de mi línea de teléfono fijo, ¿se puede negar?**

Un traslado de línea se puede equiparar a un alta por lo tanto Telefónica de España, como prestador del servicio universal, debe

atender las solicitudes de traslado del mismo modo que si fueran altas, es decir, en un plazo máximo de 60 días. En caso de incumplimiento de dicho plazo, Telefónica, indemnizará al abonado eximiéndole del pago de tantas cuotas mensuales como meses se haya retrasado. Generalmente el traslado de línea suele ir acompañado de una petición de conservación del número. En este caso, el abonado tendrá que consultar con el operador de acceso si el nuevo domicilio pertenece al ámbito de la central telefónica del antiguo domicilio, en caso contrario el operador no está obligado a atender dicha petición.

- **Me he dado de baja con mi operador, pero continúa mandando facturas, ¿qué puedo hacer?**

En primer lugar, **debe comprobar que se ha dado de baja de acuerdo con el medio que especifica el operador en el contrato.** Si no lo sabe, póngase en contacto telefónico con su operador y pregúntelo.

En segundo lugar, compruebe si dispone de justificación de haber solicitada la baja. En caso de haber solicitado la baja por vía telefónica, la justificación vendrá del número de referencia que el operador debe haberle comunicado. Si la baja se solicitó por correo o fax, bastará con el acuse de recibo o el reporte. Si el operador no actúa correctamente, puede presentar una reclamación.

- **¿Cómo puedo solicitar la portabilidad de mi línea de teléfono fijo?**

Los abonados que deseen conservar su número de teléfono al darse de alta con otro operador deben solicitarlo al nuevo operador, llamado operador receptor. Esta solicitud incluye la baja con el antiguo operador, operador donante, por lo que no es necesario solicitarla. La solicitud puede hacerse por escrito o a través de un verificador. En caso de hacerlo por escrito la solicitud debe ser firmada por el titular de la línea. El abonado firmará tres copias,

facilitadas por el operador receptor: una es para el operador donante, otra es para el operador receptor y la tercera la mantendrá el propio abonado. La solicitud a través de un verificador consiste en que un tercero (verificador) graba una conversación telefónica con carácter contractual en la que se confirman los datos necesarios para tramitar la portabilidad.

FACTURACIÓN Y PRECIOS

- **He comenzado a recibir facturas de un operador con el que no he contratado. ¿Qué puedo hacer?**

En ocasiones, se producen casos en los que se activa a un usuario la preselección sin que éste lo haya solicitado. Esta práctica se ha denominado "slamming", y consiste en la activación de la preselección a un abonado que no ha dado su consentimiento. A partir de la activación, el usuario realiza las llamadas a través de otro operador, sin que pueda advertirlo hasta recibir la factura del nuevo.

La normativa exige solicitud escrita del abonado para activar la preselección, o bien solicitud telefónica al operador grabada por un tercero. Si Vd. recibe facturas y no recuerda haber contratado mediante ninguno de estos dos sistemas, puede presentar una reclamación. Si se le informa que ha suscrito un contrato nuevo (no una preselección) puede haber ocurrido que le estén suplantando su personalidad por lo que es recomendable presentar la oportuna denuncia en una comisaría.



- **¿Tengo derecho a conservar mi número de teléfono si cambio de operador fijo?**

Sí, todos los usuarios del servicio telefónico tienen derecho a conservar su número si cambian de operador. El usuario firmará una solicitud de portabilidad con el nuevo operador que conlleva la baja del servicio con el operador actual. No obstante, existen una serie de causas, por las cuales, una solicitud de portabilidad puede ser denegada. Si la petición de conservación del número viene motivada por un cambio de domicilio, el abonado tendrá que consultar con el operador de acceso si el nuevo domicilio pertenece al ámbito de la central telefónica del antiguo domicilio, en caso contrario el operador no está obligado a atender la solicitud.

- **Para cambiarme de operador, ¿basta con contratar con el nuevo o además tengo que darme de baja con el anterior?**

Para dejar de recibir servicio del operador anterior el usuario debe darse de baja con él. Es decir, no basta con contratar con el operador nuevo, sino que debe finalizarse el contrato con el anterior. No obstante, el proceso técnico de traspaso de la línea puede ser más ágil cuando se tramita como traspaso que como baja seguida de nueva alta. Por ello, la manera de proceder más adecuada sería contratar con el nuevo, esperar a tener el servicio y, a continuación, constatar que el anterior ha tramitado la baja (o, en caso contrario, solicitarla conforme se indique en el contrato).

- **Si cambio de operador, ¿implica la portabilidad la baja del alquiler del terminal telefónico?**

No necesariamente, puesto que se trata de un servicio independiente del servicio telefónico. Por ello, si el abonado no desea mantener el terminal telefónico en régimen de alquiler, tendrá que contactar con el antiguo operador y dar de baja este servicio.

- **¿Cómo puedo saber los precios que me está cobrando mi operador en cada tipo de llamada?**

El mercado de las telecomunicaciones está regido por la libre competencia por lo que **las tarifas, con carácter general, no están reguladas**. Sólo ciertos precios del servicio telefónico fijo que presta Telefónica están regulados. El resto de operadores puede fijar sus precios libremente, debiendo comunicarlos con un mes de antelación al usuario. Los operadores están obligados a facilitar información en su página web o por escrito, si el abonado lo solicita, sobre:

El servicio que prestan (descripción indicando lo que incluye la cuota de alta, cuota de abono y otras de facturación periódica)

- Las Tarifas generales
- La Política de compensaciones y reembolsos
- Los Tipos de mantenimiento ofrecidos
- Las Condiciones de contratación, plazos mínimos.
- La Forma y causas de extinción del contrato
- El Procedimiento de resolución de conflictos



- **¿Tengo derecho a recibir una facturación detallada?**

Las facturas que los operadores de telefonía fija tienen que remitir a sus clientes tendrán el siguiente grado de detalle:

En primer lugar, deben diferenciar los cargos por el servicio telefónico de los de cualquier otro servicio (por ejemplo, servicios de tarificación adicional, adquisición de aparatos, etc.)

Dentro del servicio telefónico, el nivel de detalle incluirá la identificación separada de los siguientes elementos:

- El período de facturación
- La cuota mensual fija
- Otros cargos mensuales fijos
- Cualquier cuota fija no recurrente
- Datos agregados por grupos tarifarios, tales como llamadas metropolitanas, nacionales, internacionales, a móviles y a servicios de tarificación adicional, indicando el número de llamadas, el número de minutos y el coste de cada uno de los grupos
- Total facturado e impuestos indirectos
- Importe total de la factura, impuestos incluidos

- **No estoy de acuerdo con una factura de mi operador y he decidido no pagarla pero me amenaza con incluir mis datos en un registro de morosos, ¿qué puedo hacer?**

La inscripción en el fichero de impagados sólo podrá efectuarse cuando concurren los siguientes requisitos: - Existencia previa de una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada - Requerimiento previo de pago

No podrán incluirse datos sobre los que exista un principio de prueba documental que aparentemente contradiga alguno de los requisitos anteriores

Se efectuará una notificación al interesado por cada deuda concreta

No podrán incluirse datos con más de seis años de antigüedad

El titular de los datos puede ejercitar su derecho a cancelar los o rectificarlos solicitándolo directamente al operador, si en el plazo de 10 días no recibe contestación o ésta no es satisfactoria, puede reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos acreditando la presentación de la solicitud.

Las infracciones que puedan cometerse en la gestión de esos registros se sancionan por la Agencia Española de Protección de Datos.

Resumen de consumo
Periodo: 25 Sep. - 25 Oct.

Voz				22.2710
Tipo de consumo	Llamadas	Duración	Importe	
Metropolitano	13	1h 17m 36s	1,8717	
Tarifa Plana Nacional	13	1h 17m 36s	-1,8717	
Interprovincial	9	1h 27m 19s	6,8119	
Tarifa Plana Nacional	9	1h 27m 19s	-6,8119	
800 A números 200000	3	3m 47s	Gratuito	
900 A Servicios Avanzados (Novocientos)	22	5h 52m 04s	21,2308	
800 Tarifación adicional	1	1m 19s	1,9402	

Puede consultar el detalle de su consumo en www.telefonosonline.com, área de E-factura

Detalles de Consumo
Periodo: 25 Sep. - 25 Oct.

900 A Servicios Avanzados (Novocientos)		Nº de Servicios	22	Subtotal		
		Duración total	5h 52m 04s	21,2308		
Admóvil de destino	Destino	Fecha	Hora inicio	Duración	Horario	Importe
900000000		22 Oct	11:14:44	1m 21s	Normal	1,1904
900000000		8 Oct	11:26:24	3m 42s	Normal	5,2744
900000000		8 Oct	11:46:27	5m 22s	Normal	6,4899
900000000		8 Oct	11:49:02	18s	Normal	0,1870
900000000		18 Oct	08:26:47	1m 22s	Normal	0,1187
900000000		18 Oct	18:53:46	1m 22s	Normal	0,1187
900000000		11 Oct	23:39:57	29s	Reduccion	0,1081
900000000		11 Oct	23:30:38	1m 27s	Reduccion	0,1670
900000000		13 Oct	00:54:24	4m 41s	Reduccion	0,2772
900000000		13 Oct	22:23:17	2m 21s	Reduccion	0,2386
900000000		18 Oct	17:23:49	27m 46s	Normal	2,0218
900000000		18 Oct	17:39:02	1m 12s	Reduccion	0,1376
900000000		18 Oct	17:41:50	23m 24s	Reduccion	1,8322
900000000		18 Oct	22:50:21	1m 22s	Reduccion	0,1184
900000000		18 Oct	22:52:23	24s	Reduccion	0,1046
900000000		18 Oct	22:52:57	10m 36s	Reduccion	0,2147
900000000		18 Oct	22:59:43	42m 54s	Reduccion	1,8339
900000000		20 Oct	00:07:46	17s	Reduccion	0,0960
900000000		20 Oct	18:29:46	27s	Normal	0,1127
900000000		20 Oct	18:20:28	40m 22s	Normal	2,6790
900000000		20 Oct	18:12:06	56s	Normal	0,1352
900000000		20 Oct	18:13:16	3m 54s	Normal	0,4843
900000000		22 Oct	18:01:36	57s	Normal	0,3067
900000000		22 Oct	17:51:26	12m 37s	Normal	1,0786
900000000		24 Oct	00:23:42	3m 55s	Reduccion	0,2899
900000000		11 Oct	22:29:34	47s	Reduccion	0,1263
900000000		18 Oct	17:40:39	1m 17s	Reduccion	0,1326
900000000		20 Oct	00:58:20	4m 15s	Reduccion	0,2388
900000000		20 Oct	00:25:54	1h 2m 30s	Reduccion	2,0647
900000000		22 Oct	18:22:00	29m 58s	Normal	2,1477

PAGOS - IMPAGOS

- **¿Tengo derecho a utilizar un medio de pago distinto de la domiciliación bancaria de las facturas?**

Sí, 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. Este derecho debe figurar en el contrato de abono y especificará los medios de pago alternativos.

- **Si no pago un recibo de teléfono, ¿me lo pueden cortar? ¿Qué puedo hacer para volver a recuperarlo?**

El retraso en el pago total o parcial del recibo telefónico fijo durante un período superior a un mes puede dar lugar, **previo aviso**, a la suspensión temporal del servicio. No obstante, si el abonado no está de acuerdo con las cantidades facturadas por otros servicios como llamadas a Internet o 803-806-807 y decide no pagar la parte correspondiente a tales servicios, sólo dará lugar a la inhabilitación de la marcación a esos servicios concretos, **pero no al corte del servicio telefónico**. Para recuperar el servicio suspendido se deberá abonar la cantidad pendiente.

Una vez transcurrido un mes desde el impago y previo aviso, el operador podrá suspender el servicio telefónico. A partir de ese momento el abonado sólo podrá, recibir llamadas y realizarlas sólo a los servicios de emergencias. Transcurridos dos meses desde la suspensión de la línea sin que se haya producido el pago, el operador podrá interrumpir definitivamente el servicio, por lo que si se desea rehabilitar deberá volver a darse de alta.

- **No estoy de acuerdo con las llamadas que me ha facturado mi operador, ¿Puedo reclamar?**

Si el abonado no está de acuerdo con la facturación de su operador puede presentar reclamación ante el propio operador independientemente de si la factura está pagada o no.

El plazo para presentar la reclamación será de un mes a partir del conocimiento del hecho que la motive, es decir, en una factura será la fecha de emisión de la misma.

El operador tomará nota de la reclamación y está obligado a facilitar un número de referencia para que el abonado pueda hacer un seguimiento de la incidencia.

El plazo que el operador tiene para resolver es de un mes desde la presentación de la queja.

Si la resolución es favorable al abonado, el operador le abonará la cantidad que se le haya facturado indebidamente. Si la resolución del operador no es favorable al abonado o transcurre un mes desde que haya reclamado sin obtener respuesta, puede dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo, que es un procedimiento rápido y sencillo para usuarios particulares, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, así como puede interponer su reclamación a través de las Asociaciones de Consumidores.

Servicio Telefónico		
	Importe	Sumas
Cuentas de abono (16 Aqs. a 13 Oct. 03)	18,7768	18,7768
Conceptos	23,0548	
Descuentos	-0,4900	22,5648
Plan Clara Provincial		
	Total (base imponible)	41,2417
	IVA 10%	4,3147
	Total a pagar (euros)	59,56

El pago de esta factura es posible por su abono bancario o el recibí de caja.)

De Utilidad para Vd.

- ➔ Servicio Contestador: Ha recibido 38 mensajes y ha realizado 19 consultas a su buzón de voz.
- ➔ Importe medio de consumo diario: 0,57 euros

Evolutivo Importes en Facturas

INCUMPLIMIENTOS

- **Se ha producido una interrupción del servicio que me ha impedido utilizar el teléfono. ¿Tengo derecho a alguna indemnización?**

Sí, la normativa reconoce el derecho de los usuarios a una compensación por interrupciones del servicio. La cantidad a percibir será la mayor de las dos siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios afectados durante los últimos tres meses prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.
- Cinco veces la cuota mensual de abono prorrateada por el tiempo de la interrupción.

En caso de que la mayor de estas cuantías sea superior a un euro, el operador está obligado a devolver el importe automáticamente en la factura del siguiente período. En caso de que la avería se deba a causas de fuerza mayor el operador compensará automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo que dure la interrupción.

- **En caso de avería en la red, ¿Hay algún plazo máximo para que el operador la repare?**

No está regulado ningún plazo para la resolución de averías pero el operador está obligado a indemnizar al usuario por cualquier interrupción del servicio. En todo caso, los operadores están obligados a precisar en el contrato de abono los niveles individuales de calidad que se comprometen a ofrecer.

- **Mi operador me ofreció unos servicios gratis y ahora me los está cobrando, ¿Puedo reclamar?**

Si el abonado considera que se están incumpliendo las condiciones del contrato, puede reclamar. Los operadores están obli-

gados a remitir el contenido de los contratos y ofertas a la Administración por lo que se podrán examinar las condiciones de dicha oferta y resolver, si procede, a favor del usuario.



TARJETAS DE PREPAGO / DERECHOS

- **Como usuario de una tarjeta prepago, ¿qué derechos tengo?**

Los derechos de un abonado a través del sistema prepago son los mismos que los de cualquier otro abonado, excepto aquellos que se deriven de la modalidad prepago. 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, además, el procedimiento para conocer el saldo, recarga y reconocer el derecho al desglose de llamadas.**



TELEFONIA MOVIL

- **¿Cómo debo comunicarle a mi operador de telefonía móvil mi intención de darme de baja para que quede constancia?**

Todos los usuarios tienen derecho a resolver en cualquier momento su contrato con el operador, **avisándolo con dos días hábiles de antelación**. Este derecho debe figurar en el contrato, así como el resto de causas de su extinción. Los usuarios podrán solicitar la baja en la forma prevista en el contrato. 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.

Cuando el medio dispuesto por el operador para tramitar bajas sea telefónico, éste está obligado a facilitar un número de referencia que permitirá al abonado verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma. Asimismo, abonado podrá exigir que se le remita un documento que permita acreditar que ha solicitado la baja.

- **¿Tengo un plazo para que mi operador de telefonía móvil me dé de alta una línea?**

Los operadores de telefonía móvil no están obligados a un plazo máximo para el alta de la línea, si bien el plazo al que ellos mismos se comprometen debe figurar en el contrato, y su incumplimiento daría lugar a la indemnización prevista en él.

- **¿Cuanto tiempo se tarda en hacer efectiva la portabilidad?**

El plazo previsto por la legislación vigente es de **5 días hábiles** desde el momento que el usuario firma la solicitud. Se consideran días hábiles los días laborables (lunes a viernes) de 8:00 a 20:00

sin incluir las fiestas nacionales y las festividades autonómicas y locales de la ciudad de Madrid, con independencia de la ciudad en la que se solicite la portabilidad.

- **¿Tengo derecho a conservar mi número de teléfono si cambio 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 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 al abonado si existe algún tipo de incidencia.

- **Para cambiarme de operador, ¿Basta con contratar con el nuevo o además tengo que darme de baja con el anterior?**

En caso de que haya solicitado al nuevo operador la portabilidad (conservación del número de teléfono) no es necesario, ya que la solicitud de portabilidad le llega al operador anterior. Si no solicita la portabilidad, debe darse de baja con el anterior, ya que de otro modo no puede averiguar su intención de finalizar el contrato. Es decir, no basta con contratar con el operador nuevo, sino que debe finalizarse el contrato con el anterior.



- **¿Cómo puedo solicitar la portabilidad de mi línea de teléfono móvil?**

El abonado que desee portar su numeración debe solicitarlo al nuevo operador, operador receptor. Esta misma solicitud incluye la solicitud de baja al antiguo operador (operador donante), por lo que no es necesario solicitarla. La solicitud debe firmarla el titular de la línea y consiste en tres copias que facilitará el operador receptor. Una copia es para el operador donante, otra es para el operador receptor y la tercera la mantendrá el abonado.

- **Si cambio de operador de telefonía móvil, ¿Puedo usar mi terminal antiguo o tengo que comprar uno nuevo?**

En caso de que haya adquirido un aparato "libre", esto es, sin vincularlo a un contrato con un operador concreto, no existiría problema alguno. No obstante, en ocasiones se adquiere el terminal

a la vez que se suscribe un contrato con el operador de telefonía móvil. Este es un procedimiento habitual por el cual los operadores subvencionan parte del coste del terminal para que sea más económico para el usuario. Es frecuente que cuando se contrata en esta modalidad se acepten unas condiciones, que limitan el uso del terminal exclusivamente con el operador que le ha subvencionado durante un tiempo limitado, esto es, se incluye una cláusula de permanencia mínima en contraprestación a la rebaja en el precio del teléfono móvil. En cualquier caso, si usted ha cumplido estas condiciones, podrá usarlo con el nuevo operador. Si no ha finalizado el período mínimo a que se comprometió (que debe figurar en el contrato), el operador anterior podría aplicar la posible cláusula que se haya incluido en el contrato para este supuesto.

- **Mi operador de telefonía móvil no me envía facturas en las que comprobar mi gasto, ¿Puedo reclamarlas?**

Sí. Todos los abonados del servicio telefónico tienen derecho a recibir facturas por los cargos en los que hayan incurrido. Dichas facturas deberán contener de forma obligatoria y debidamente diferenciados los precios que se tarifican por los servicios prestados.

- **¿Tengo derecho a recibir una facturación detallada de mi operador de telefonía móvil?**

Las facturas que los operadores de telefonía móvil tienen que remitir a sus clientes tendrán el siguiente grado de detalle:

En primer lugar, deben diferenciar los cargos por el servicio telefónico de los de cualquier otro servicio (por ejemplo, servicios de tarificación adicional, adquisición de aparatos, etc.)

Dentro del servicio telefónico, el nivel de detalle incluirá la identificación separada de los siguientes elementos:

- El período de facturación
- La cuota mensual fija

- Otros cargos mensuales fijos
- Cualquier cuota fija no recurrente
- Datos agregados por grupos tarifarios, tales como llamadas nacionales, internacionales, a móviles y a servicios de tarificación adicional, indicando el número de llamadas, el número de minutos y el coste de cada uno de los grupos
- Total facturado e impuestos indirectos.
- Importe total de la factura, impuestos incluidos

DATOS DEL CLIENTE

Cliente:
 Rut:
 Dns:
 Código Cliente:
 Dirección:
 Comuna - Ciudad:
 Dirección Postal:
 Comuna - Ciudad Postal:
 N° Celular

FACTURACION ULTIMOS TRECE MESES

Bar chart showing billing history for the last 13 months (Ago, Sep, Oct, Nov, Dic, Ene, Feb, Mar, Abr, May, Jun, Jul, Ago).

Cuenta Telefónica (Definición de Conceptos e Impuestos)

Concepto	Unidad	Cantidad	Tarifa	Impuesto	Valor
Servicios Telefónicos Móvil					
Móvil (Línea 300)					
Carga Fija		0	\$1.000	0	\$1.000
Móvil (Línea 300)	Seg	52.42	0	0	0
Móvil (Línea 300)	Seg	120	0	0	0
Móvil (Línea 300)	Seg	0	0	0	0
Servicios Adicionales					
Carga Fija					
Carga Fija		0	7.000	0	7.000
Carga Fija		0	0	0	0
Otros Servicios					
Carga Fija		0	4.000	-4.000	0
Mensajes		10	1.000	0	1.000
Mensajes		4	2.000	0	8.000
Mensajes		0	0	0	0
Mensajes		0	2.000	0	7.000
Comunicaciones a Largo Distancia		0	0	0	0
Comunicaciones a Largo Distancia		0	0	0	0
TOTAL DEBIDA CLIENTE			46.000	-4.000	\$1.000
Otros Servicios					
Móvil (Línea 300)		0	0	0	0
Móvil (Línea 300)		0	0	0	0
TOTAL IMPUESTOS			0	0	\$0.000
TOTAL A PAGAR			46.000	-4.000	\$1.000

FECHA DE EMISIÓN: 10 ago 2009
FECHA DE VENCIMIENTO: 09 sep 2009
PERÍODO Y VIGENCIA: 10 ago 2008 AL 11 ago 2009

IMPORTE TOTAL: \$ 46.000

Puntos acumulados período actual: 0
Saldo de Puntos hasta la boleta anterior: 0

Ver sus puntos acumulados a través de mi Movistar online en www.movistar.cl

QR Code

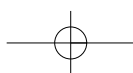
Tarifa Electrónica S.L.
 Rev. 03 del 8 de 2007 de 2004

En relación con el desglose de las llamadas, deberá incluirse detalle de todas las llamadas facturadas, excluidas las de bajo coste (ver más abajo). Para cada llamada se indicará:

- Número llamado
- Fecha y hora de la llamada
- Duración de la llamada
- Tarifa aplicada
- Coste total de la llamada

Quedan excluidas de la obligación de desglose las llamadas de bajo coste, que serán:

- Llamadas de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos / minuto
- Llamadas de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos / llamada
- Las llamadas gratuitas no deben aparecer en la factura.





- **¿Están regulados los precios de la telefonía móvil?**

No. Se trata de un mercado liberalizado y no existe regulación de precios. No obstante, existen ciertas obligaciones respecto a los precios:

- En caso de modificarse, la variación debe comunicarse con un mes de antelación a los abonados
- La nueva Ley 44/2006, de 29 de diciembre, prohíbe el redondeo al alza en el tiempo consumido.
- Los precios del operador deben estar publicados en su propia página web

- **Si no pago un recibo de teléfono, ¿Me lo pueden cortar? ¿Tengo alguna garantía?**

Será de aplicación lo que esté contemplado en el contrato para el caso de impago y las posibles garantías que figuren en el mismo.

El usuario puede solicitarlo gratuitamente al operador.

Las garantías en caso de suspensión temporal del servicio sólo están reguladas para la telefonía fija.



- **¿Tengo derecho a utilizar un medio de pago distinto al de la domiciliación bancaria para abonar las facturas?**

Sí, conforme a la normativa vigente, el usuario tiene derecho a elegir un medio de pago de entre los comúnmente usados en el tráfico comercial. Este derecho debe figurar en el contrato. Si usted no dispone del contrato de abono puede consultarlo en la página web del operador o solicitarlo de forma gratuita en el teléfono de atención al cliente.

- **No hay cobertura de telefonía móvil en mi localidad ¿Es obligatorio que exista?**

Aunque los operadores ofrecen una cobertura de la práctica totalidad del territorio nacional, 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.** No obstante, para áreas territoriales en las que no exista y quiera garantizarse una cobertura, en ocasiones se opta por celebrar convenios para abarcar mayor porcentaje de territorio entre los operadores y las Administraciones Públicas (Ayuntamientos, Diputaciones, o Comunidades Autónomas).

- **Estoy recibiendo SMS en mi móvil, es un servicio de alertas o suscripción que yo no he contratado, pero me lo están facturando. ¿Qué puedo hacer para detenerlo?**

En estos servicios se distinguen aquellos que se contratan por una sola vez (melodías, logotipos, etc.), de los que implican la contratación de una serie sucesiva de mensajes (alertas, suscripciones).





En primer lugar, al tratarse de un servicio distinto a la telefonía móvil, el operador debe reflejar los cargos por el mismo de manera separada en la factura.

A estos servicios les resulta de aplicación la normativa reguladora de los servicios de la Sociedad de la Información. Entre las obligaciones del prestador del servicio figuran las siguientes:

- En la publicidad que realicen figurará la palabra “Publicidad”, y la identificación del prestador del servicio.
- Para que comience a prestarse el servicio, el usuario tendrá que haber aceptado dicha prestación, y el prestador enviar al usuario un mensaje de confirmación.

Como consecuencia, está prohibida la prestación de este tipo de servicios sin la petición previa del usuario y su confirmación por el prestador.

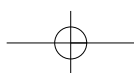
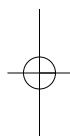
- **Estoy recibiendo mensajes de publicidad en mi móvil y mi operador dice que no tiene nada que ver con ellos, ¿qué puedo hacer?**

La normativa aplicable en esta materia prohíbe enviar comunicaciones publicitarias sin que hayan sido solicitadas o expresamente autorizadas por el destinatario. Por lo tanto, está prohibido el envío de publicidad sin el consentimiento previo del que la recibe. Debe recordarse, no obstante que en numerosas ocasiones, la persona que adquiere un bien o contrata un servicio presta su consentimiento para recibir publicidad.

El control de esta obligación corresponde a la Agencia Española de Protección de Datos. Por lo tanto, cuando un usuario considere que el envío de publicidad se está efectuando sin su consentimiento podrá denunciar los hechos ante dicho Organismo.







Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio
de Sanidad y Política Social.
Instituto Nacional del Consumo



El contenido de esta publicación es
responsabilidad exclusiva de la Asociación