SECTOR TELECOMUNICACIONES

El sector de telecomunicaciones es en el que más se desarrolla la contratación verbal, lo que hace que la normativa reconozca a los consumidores y usuarios finales el derecho a celebrar contratos con los operadores **y a recibir el servicio en las condiciones pactadas,** imponiendo al empresario el deber de proporcionarle antes de quedar vinculado por el contrato de forma clara y comprensible la siguiente **INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL, disponiendo entre otros:**

- Descripción de los servicios a proveer y posibles limitaciones en su uso.
- Los precios y tarifas aplicables, con los conceptos y detalles apropiados a cada tipo de contrato
- Duración de los contratos y causas para su resolución. Las condiciones para su renovación y para la terminación de los servicios.
- Información sobre restricciones impuestas en cuanto a las posibilidades de utilizar el equipo terminal suministrado.
- Los niveles mínimos de calidad de servicio que se ofrecen, en particular, el plazo para la conexión inicial, así como, en su caso, otros parámetros de calidad de servicio establecidos reglamentariamente.
- La duración del contrato y las condiciones para su renovación y para la terminación de los servicios y la resolución del contrato, incluidos.
- Todos los gastos relacionados con la resolución del contrato, incluida la recuperación de costes relacionada con los equipos terminales.
- Las condiciones en las que en los supuestos de cambio de operador con conservación de números, el operador cedente se comprometa, en su caso, a reembolsar cualquier crédito restante en las tarjetas prepago.
- El modo de iniciar los procedimientos de resolución de litigios.

.

Asimismo, y dentro del CONTRATO DEFINITIVO, debe figurar entre otros, el siguiente contenido:

- El nombre o razón social del operador y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
- El teléfono de atención al cliente, dirección postal y de correo electrónico del departamento o servicio especializado de atención al cliente, teléfonos propios del operador y, en su caso, página web, o cualquier otro medio adicional habilitado por el operador, a efectos de la presentación de quejas, reclamaciones, gestiones con incidencia contractual y peticiones por parte del abonado, especificando un

procedimiento sencillo, gratuito y sin cargos adicionales, que permita la presentación de las mismas y su acreditación.

- Los niveles individuales de calidad de servicio establecidos, así como las indemnizaciones asociadas al incumplimiento de los compromisos de calidad y si éstas se ofrecen de forma automática por el operador o previa petición del usuario final. Entre dichos parámetros figurará el relativo al tiempo de suministro de la conexión inicial
- Período contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación, así como, en su caso, las consecuencias de su posible incumplimiento, incluyendo los vínculos existentes entre el contrato de servicio de comunicaciones electrónicas y otros contratos, como los relativos a la adquisición de aparatos terminales.
- Política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así como el método de determinación de su importe.
- Procedimientos de resolución de litigios de entre los previstos en por la normativa, con inclusión, en su caso, de otros que haya creado el propio operador.
- Causas y formas de extinción y renovación del contrato de abono, entre las que deberá figurar expresamente, además de las causas generales de extinción de los contratos, la de la voluntad unilateral del abonado, comunicada al operador con una antelación mínima de dos días al que ha de surtir efectos, así como el procedimiento para ejercitar este derecho.
- Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal del cliente, en los términos exigidos por la legislación vigente en esta materia.

Este contenido se debe dar en el contrato de comunicaciones electrónicas en la modalidad prepago. Y también debe constar el procedimiento, para conocer el saldo y el detalle del consumo, así como para la recarga.

¿ME PUEDEN MODIFICAR LAS OPERADORAS LAS CONDICIONES CONTRACTUALES?

Si, **lo podrán hacer por los motivos válidos previstos en el contrato**, teniendo derecho el usuario final a resolver anticipadamente y sin penalización alguna el contrato.

La operadora tiene la obligación de **comunicar esta modificación con una antelación mínima de un mes,** informando expresamente en la notificación de **su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna**.

Hay que tener en cuenta que la "NO PENALIZACIÓN", viene referida expresamente al servicio estricto de la telefonía, por tanto, si tenemos adquiridos otros compromisos como la compra a plazos de un teléfono, Tablet etc, el usuario debe de hacer frente a su pago, siendo normalmente solicitado el importe en su totalidad al darse de baja de la operadora

¿QUÉ PROCESO SE PONE EN MARCHA SI QUIERO CAMBIAR DE COMPAÑÍA CONSERVANDO MI NÚMERO DE TELÉFONO (TANTO MÓVIL COMO FIJO)?:

Se pone en marcha la llamada **PORTABILIDAD,** que consiste en que el usuario solicita directamente la baja al operador de origen (el actual) **conforme al procedimiento que figure en el contrato** y solicitar el alta con el operador de destino.

Hemos de precisar que entre los procedimientos establecidos para darse de baja en el contrato, debe figurar obligatoriamente la forma en que se dio de alta es decir, si se dio de alta telefónicamente, que es la forma más común en esta contratación, deberá poder darse de baja telefónicamente.

Solicitada la baja, **el contrato quedará extinguido en el plazo de dos días hábiles,** teniendo el operador que abstenerse de facturar y cobrar cualquier cantidad que se haya podido devengar, por causa no imputable al usuario final, con posterioridad al plazo de dos días en que debió surtir efecto la baja.

Visto así, el trámite de la portabilidad no debería tener complicaciones ni causar problemas a los usuarios, sin embargo, no siempre es así.

Se dan en particular dos situaciones que complican este trámite:

1. ***Cuando además del servicio de telefonía tenemos otros servicios considerados adicionales como internet y la televisión.***

La normativa dispone que "***la recepción por el operador de origen de una solicitud válida de cambio de operador con conservación de número implicará la baja con dicho operador de todos los servicios asociados al servicio telefónico identificado por la numeración portada***. La baja surtirá efectos a partir del momento en que el operador de origen deje de prestar efectivamente el servicio".

Sin embargo el usuario se puede encontrar con dos facturas, por un lado, la de la nueva operadora de todos los servicios contratados y por otro lado, de la anterior operadora que ha deja sin dar de baja esos servicios adicionales de internet y telefonía **por entender que no ha sido solicitada su baja sino, sólo la del servicio telefónico.**

Lo más adecuado para darse de baja es que soliciten la portabilidad y junto a ella de forma expresa, la baja de los demás servicios contratados aunque la operadora de destino se ofrezca a hacer todas las gestiones, **lo mejor es hacerlas uno mismo**.

Si la baja es telefónica:

Solicitaremos la grabación de la misma y al finalizar el número de su referencia. El operador tiene la obligación de dárnoslo.

Solicitaremos que nos envien un escrito, ya sea por correo postal o electrónico, en el que se acredite la baja efectuada.

Si se da la baja por correo postal,

Hágalo con acuse de recibo, que dejará constancia de su envío y de la fecha y persona que la recibe en la empresa.

2. ***Llamamos al número de atención al cliente para darnos de baja y nos pasan de un departamento a otro y no atienden nuestra petición. Nos acercamos a un establecimiento abierto de la operadora y nos explican que ellos no pueden dar de baja al cliente.***

Les aconsejamos que antes de darse de baja comprueben en su contrato, en la página web de la operadora o en uno de los establecimientos abiertos de la operadora, las formas que están establecidas para darse de baja y sigan una de ellas, ya que es la única forma de que sea efectivo.

RECUERDE QUE, EL OPERADOR EN NINGÚN CASO LE PUEDE NEGAR EL EJERCICIO DEL DERECHO DE DARSE DE BAJA Y QUE POR ELLO NO SE PODRÁ PRODUCIR NINGUNA PENALIZACIÓN.

PERO SÍ SE LE PUEDE EXIGIR EL PAGO DE UN BENEFICIO QUE OBTUVIESE CON LA CONTRATACIÓN, COMO LA ADQUSICIÓN DE UN TERMINAL A PRECIO O€, POR HABERSE COMPROMETIDO A UN PERIODO MÍNIMO DE PERMANENCIA QUE SE INCUMPLE CON LA BAJA ANTICIPADA.

TAMBIÉN LE PUEDE SER EXIGIDA LA DEVOLUCIÓN DE LOS EQUIPOS QUE USTED HAYA ALQUILADO O QUE LE HAYAN SIDO PROVISTOS POR LA OPERADORA Y NO HAYAN SIDO ADQUIRIDOS POR USTED, LE PODRÁN EXIGIR LA CANTIDAD QUE POR EL CONCEPTO DE NO DEVOLUCIÓN O DETERIORO FIGURE EN EL CONTRATO

¿ME PUEDEN SUSPENDER EL SERVICO TELEFÓNICO POR IMPAGO?

Si, aunque hay que diferenciar el corte del servicio telefónico fijo, que la normativa recoge al considerarlo un servicio universal, al que todos tenemos derecho, de los servicios de telefonía móvil e internet que no está contemplado en la normativa de forma expresa.

El retraso en el pago total o parcial por el abonado **durante un período superior a un mes** desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija podrá dar lugar, **previo aviso al abonado**, a su suspensión temporal.

Y qué ocurre cuando nos encontramos con el cargo de servicios no solicitados, como por ejemplo, Servicios Premium y Pagos a terceros.

En estos casos, se contempla que, al no tener estos importes la naturaleza de servicio de comunicaciones eléctricas, ***la operadora debe efectuar en la factura correspondiente su desglose,*** para que se pueda identificar claramente el importe de esos servicios adicionales del propio de las comunicaciones electrónicas. Una vez identificados estos servicios no solicitados

Se debe poner este hecho en conocimiento de la operadora para que anule la deuda que se reclama.

Y si además no es cliente de la operadora, debe solicitar que dé de baja los datos de carácter personal obrantes en sus ficheros.

Si se reclama la deuda a través de una tercera empresa de recuperación de deudas, también solicitaremos que den de baja nuestros datos personales y si además nos han incluido en un fichero de insolvencia patrimonial, solicitaremos a la operadora nuestra baja en dicho fichero.

¿Y tengo que pagarlo?

Sí y luego reclamarlo, para no quedar en situación deudora que pueda acarrear problemas como la inclusión en ficheros de insolvencia patrimonial.

La propia Ley Orgánica de Protección de Datos, permite la inclusión en estos ficheros de insolvencia patrimonial cuando:

- Exista deuda cierta, vencida y exigible, no importa la cantidad.
- Cuyo pago se haya reclamado al deudor y éste no lo haya hecho efectivo.

Es decir, desde el momento en que dejemos de pagar un recibo que nos sea reclamado, ya nos pueden incluir en los ficheros de insolvencia patrimonial

Lo que puede ocasionar muchos problemas como por ejemplo, a la hora pedir un crédito, para darte de alta en empresas de suministros e incluso hay bancos que no permiten en estos casos que se abran cuentas en sus sucursales.

Pero no cabe duda que muchas veces nos encontramos con importes muy superiores a lo que tenemos contratado y desconfiamos de que nos vaya a ser devuelto.

Por ello, la normativa recoge una solución intermedia y dispone:

“El usuario final que pague la parte de la factura que corresponda al servicio de comunicaciones electrónicas, según el desglose de la factura que permita verificar el importe que pertenezca a este, no podrá ser suspendido en el mismo”

Por tanto, debe pagar **la parte que corresponde a lo contratado y reclamar el importe de los servicios no solicitados por usted.**

El plazo de reclamación es de un mes desde la fecha de emisión de la factura y deberá dirigirse en primer lugar a la operadora, que a su vez tiene el plazo de un mes para contestarle.

NO OLVIDAR QUE EL OPERADOR DEBE DARNOS UN NÚMERO DE REFERENCIA DE NUESTRA RECLAMACIÓN QUE NOS PERMITIRÁ TENER CONSTANCIA DE SU ANOTACIÓN Y ADEMÁS EL ABONADO PODRÁ HACER EL SEGUIMIENTO DE LA MISMA.

POR LO QUE RESPECTA AL IMPAGO POR EL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET, HABRÁ QUE ESTAR A LO QUE SE SEÑALE POR LA OPERADORA EN LAS CONDICIONES CONTRACTUALES.

¿Y PODRIA HACERSE LA SUSPENSIÓN DEFINITIVA?

Sí.

El retraso en el pago del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija por un **período superior a tres meses o la suspensión temporal, en dos ocasiones, del contrato por mora en el pago de los servicios correspondientes** dará derecho al operador, **previo aviso al abonado**, a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato.

Y por lo que se refiere al **impago de servicios de internet o de tarificación adicional,** sólo da lugar a interrumpir esos servicios, pero no hay que olvidar presentar la correspondiente reclamación por ello.

¿Y SI EL ABONADO SE VA A AUSENTAR POR UN PERÍODO DE TIEMPO?

El abonado tiene derecho a solicitar y obtener gratuitamente del operador del servicio la suspensión temporal de éste por un período determinado que no será menor de un mes ni superior a tres meses. No podrá exceder de 90 días por año natural y se deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional

¿QUÉ OCURRE SI EL OPERADOR NO DA SERVICIO DE FORMA CONTINUADA?

Si se produce la interrupción del servicio, los abonados tienen derecho a la reclamación:

a) Cuando se produce en la línea fija, el operador deberá indemnizar con una cantidad que será, al menos, igual a la mayor de las dos siguientes:

a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.

b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

Si la mayor de estas cuantías es superior a 1 euro, el operador está obligado a devolver el importe automáticamente en la factura del siguiente período.

Si la avería se ha producido por 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.

b) Si la interrupción temporal se produce en el servicio de acceso a internet:

El operador deberá compensar al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Y lo hará de forma automática en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

El contrato de abono del servicio de acceso a Internet deberá recoger los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación.

FINALMENTE NO OLVIDEN, QUE SI NO ESTÁN CONFORMES CON LA FACTURA O LAS CONDICIONES CONTRACTUALES NO SON LAS CONTRATADAS POR USTED, TIENE DERECHO A RECLAMAR:

1º Ante la operadora, que nos dará un número de referencia y que tiene un mes para contestarnos.

Y lo podrán hacer por vía telefónica, por internet, por correo postal o en los establecimientos abiertos al público de las operadoras. En todo caso, el operador debe aceptar la presentación telefónica de reclamaciones.

Cuando la reclamación se presente por vía telefónica, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita su constancia y acreditación

2º En caso de no estar de acuerdo con la contestación recibida, o no obtuviese respuesta, puede acudir a:

- **OMIC del Ayuntamiento de Santander (RECUERDE QUE DEBE ESTAR EMPADRONADO EN ESTE MUNCIPIO).**
- **JUNTA DE ARBITRAJE del Gobierno de Cantabria. C/ Albert Einstein nº 4, 3º, 39011 Santander.**
- **SECRETARÍA DE ESTADO PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y LA AGENDA DIGITAL. C/ Capitán Haya, nº 41 28071 (Madrid).**
- **Y también puede acudir a la vía judicial.**

TENGA EN CUENTA QUE, por lo que respecta al suministro de telefonía, el plazo para presentar reclamación en vía judicial prescribe a los tres años desde la fecha del libramiento del recibo (siempre que coincida con el periodo de facturación).

Aunque debemos saber que la prescripción sólo tendrá lugar si el acreedor deja de reclamar la deuda durante al menos, ese periodo de tiempo

NORMA SECTORIAL

LEY 9/2014, 9 DE MAYO, GENERAL DE TELECOMUNICACIONES