

# CÓMO RECLAMAR EN TELECOMUNICACIONES

Antes de un mes desde que se produce el hecho objeto de reclamación, el consumidor debe dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de su operador. Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta o no le satisface, podrá acudir a:

- Juntas Arbitrales de Consumo, suponen un procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos rápido, sencillo, gratuito y voluntario para las partes. El plazo para acudir a esta vía es de tres meses contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes que tiene para responder.
- Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. Dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, este órgano se encarga de la resolución de controversias entre operadores y usuarios de telecomunicaciones y la prestación de un servicio de información y atención al usuario de telecomunicaciones. Su web es <http://www.usuarioteleco.es/>
- El Servicio de Consumo de nuestra comunidad autónoma, especialmente en casos de publicidad engañosa.

Ante cualquier duda, acuda a una asociación de consumidores, como ADICAE, donde le ayudarán y orientarán con su reclamación.

**IMPORTANTE:** Preste atención a cualquier concepto inusual en su factura telefónica. En los últimos tiempos, se han detectado prácticas abusivas como el cobro por emitir factura en papel, la aplicación indebida de IVA a penalizaciones o el cobro por liberalización del móvil una vez concluida la permanencia.



Si desea ampliar sus conocimientos en el sector de las telecomunicaciones, ADICAE pone a su disposición la publicación "Ante los abusos en consumo... ¡Haga valer sus derechos y reclame!", en la que también podrá encontrar otros temas de su interés:

Resolución alternativa de conflictos en materia de consumo

Energía, un sector muy complejo con una factura muy cara

Reparaciones de electrodomésticos y vehículos

Transportes y viajes, lleve siempre consigo sus derechos como consumidor

Consulte

[www.adicae.net](http://www.adicae.net)



Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

# LUCHE CONTRA LOS ABUSOS EN TELECOMUNICACIONES



Únase y reclame con el resto de los consumidores



# AL CONTRATAR UNA LÍNEA TELEFÓNICA

## NO SE DEJE DESLUMBRAR POR CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

Problemas con la portabilidad, facturas incorrectas, penalizaciones abusivas... Por motivos como estos, el sector de las telecomunicaciones se han convertido en el que más reclamaciones recibe por parte de los consumidores.

Antes de contratar un servicio de telefonía, los operadores deben informar al consumidor de manera clara sobre las condiciones del contrato. Tenga cuidado cuando contrata estos servicios por teléfono, ya que no siempre la información no es clara. Para contratar es obligatorio que se lo faciliten por escrito.

**Telefonía fija:** Valore cuántos minutos al mes serían necesarios para cubrir sus necesidades y, segundo, las franjas horarias que mejor se adapten a sus hábitos.

**Telefonía móvil:** No es necesario una línea por miembro familiar, así que analice cuántas necesita de verdad antes de contratar. Revise también los minutos que va a necesitar y la franja horaria. Para controlar el consumo, existen aplicaciones móviles que le pueden ser muy útiles.



# CONOZCA LOS ABUSOS MÁS COMUNES DE LAS COMPAÑÍAS Y ACTÚE

Algunas de las **cuestiones más habituales** a las que puede enfrentarse un consumidor en este sector son:



→ La **velocidad máxima de Internet** debe corresponderse a las capacidades técnicas reales de su zona.; una compañía no puede aplicarle una oferta si por cuestiones técnicas no puede ofrecerle la velocidad máxima que se publica. Además, deben garantizarle por contrato una velocidad mínima de banda ancha.



→ El usuario tiene **derecho a una compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso** a Internet, con la devolución del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.



→ En caso de **baja o solicitud de portabilidad** antes de la finalización del contrato, las compañías no están legitimadas para sancionar al consumidor. Sin embargo, es habitual en el caso de los móviles que se aplique una penalización, ya que se asocia a una oferta concreta (por ejemplo, la venta de un móvil a un precio promocional). Esta sanción debe ser proporcionada a la oferta y al plazo que falta por cumplir del contrato.



→ Tanto en el caso de la telefonía fija como la móvil el **plazo para efectuar la portabilidad** es de **un día hábil** desde el momento que el usuario llega a un acuerdo con el nuevo operador para el cambio de compañía. Si se cambia de compañía de fijo y banda ancha al mismo tiempo, el plazo se ampliará a **6 días**.



→ El usuario puede **reclamar cualquier incumplimiento de contrato** por parte de la operadora, desacuerdo con la facturación o el cobro de servicios que el consumidor no ha solicitado o que se le ofrecieron gratuitamente y después se le han facturado.

