

## **LOS PRINCIPALES DERECHOS QUE ASISTEN AL CIUDADANO EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES**

Son muchas las dudas que surgen a los consumidores en el sector de telecomunicaciones, aquí damos respuesta a las más frecuentes

### **Si cambio de operador, ¿me pueden obligar a cambiar de número?**

No. La ley especifica claramente que los operadores "garantizarán" que los abonados puedan conservar los números que les hayan sido asignados, con independencia del operador que preste el servicio". Además, cualquier coste para conservar el número lo sufrirá el operador. Sólo se puede denegar la portabilidad por razones técnicas como que el solicitante del cambio sea el titular de la línea, que la tarjeta SIM tenga algún error, o que la línea esté de baja antes de realizar la portabilidad.

### **Me han dejado sin servicio. ¿Puedo pedir una compensación?**

Ni siquiera deberías pedirla, el operador está obligado a compensarte automáticamente según el tiempo de desconexión si la compensación supera la cantidad de un euro —o se superan las seis horas de interrupción de Internet en horario de 8 a 22h— en la factura siguiente al período en la que se produjo la interrupción del servicio. La cuantía a devolvértelo tendrá en cuenta tu consumo de los últimos 3 meses, prorrateado según el tiempo de interrupción. Si la avería se ha debido a una causa de fuerza mayor, el prorrateo de la cuantía solo tendrá en cuenta las tres últimas cuotas fijas, no tu tráfico en ese período.

### **Me fríen a llamadas con ofertas comerciales!**

No debería pasar. Tienes derecho a no recibir llamadas con fin comercial si expresas tu oposición. Si aun haciéndolo así continúan las llamadas procede interponer denuncia ante la Agencia de Protección de Datos.

### **¿Y si el que llama insistentemente es tu operador para ofrecerte otros servicios?**

En este caso, la ley ampara que "en cualquier momento" pidas a tu compañía que no use tus datos de consumo para este tipo de llamadas.

### **Me ponen problemas para darme de baja...**

Es una de las quejas más frecuentes. La ley exige que los operadores la tramiten en el plazo de dos días y dejen de facturar desde ese momento. Ni siquiera puede negártela el operador porque tengas una deuda con ellos; la acción de cobro que realice contra ti la compañía deberá ser independiente. Además tampoco se puede pedir al usuario que tramite su baja por una vía distinta a la contratación. Si el alta se hizo por teléfono, la baja, si lo decide el usuario, se debe poder tramitar por esa vía, aunque es aconsejable acompañar esa solicitud de baja telefónica con cualquier otro medio que permita la constancia de esa solicitud de baja como un burofax

### **Si no pago, ¿me pueden cortar el servicio?**

Depende. Una línea fija de teléfono se considera una "prestación básica a la ciudadanía", así que para cortar la comunicación de este servicio, primero, debe haber pasado más de un mes desde el primer impago y haber avisado al usuario de que se va a producir el corte; y segundo, solo se pueden cortar las llamadas salientes, no las entrantes, ni las de cobro revertido ni las saliente a Emergencias. Durante la suspensión el usuario debe seguir pagando la cuota de línea y si el usuario sigue sin pagar durante tres meses, el operador(avisando también antes) podrá cancelar el servicio totalmente, es decir, una baja definitiva. En el caso de tratarse del impago de una factura de móvil o Internet, al no ser servicio básico, hay que acudir a lo establecido en el contrato con el operador. Y en todo caso, si el impago es de datos, solo podrán cortar ese servicio, no las llamadas de voz.

### **¿Estoy obligado a seguir con un operador si tengo período de permanencia?**

No, puedes solicitar la baja de un operador cuando quieras. Pero si el contrato ha establecido un tiempo mínimo de contrato a cambio de otro producto o servicio relacionados en condiciones ventajosas (por ej.: el suministro gratuito de un terminal) el operador podrá exigir la compensación especificada a la hora de contratar el servicio ,teniendo en cuenta el tiempo transcurrido, salvo que se pida la baja por incumplimiento del servicio por parte del operador por causa no imputable al usuario: falta de cobertura, facturación no coincidente con lo contratado, etc

### **Me han cobrado un servicio que no solicité...**

Cuando los usuarios son dados de alta en un servicio asociado sin haber dado su consentimiento o no haber sido suficientemente informado el operador debe presentar en su defensa un contrato firmado por el consumidor en el que apruebe esta contratación o una grabación con su voz consintiendo.

### **¿Me pueden obligar a pagar con domiciliación bancaria?**

Según la legislación, no. Tienes derecho a elegir el medio de pago que quieras para abonar tus facturas, siempre que sea de uso común en el tráfico comercial. No se puede obligar a una persona a abrir una cuenta bancaria para pagar el servicio de telecomunicaciones.

### **¿Me pueden obligar a recibir la factura de forma electrónica o puedo elegir en papel?**

Se puede elegir cualquiera de las formas para recibir la factura teniendo en cuenta que la legislación actual indica que la expedición de factura electrónica está condicionada a que el empresario haya obtenido previamente el consentimiento expreso del consumidor. La solicitud del consentimiento deberá precisar la forma en la que se procederá a recibir la factura electrónica, así como la posibilidad de que el destinatario que haya dado su consentimiento pueda revocarlo y la forma en la que podrá realizarse dicha revocación.



El derecho del consumidor y usuario a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.

### **¿Puedo pedir que me bloqueen las llamadas a números de tarificación adicional?**

Sí, tienes derecho a pedir a tu operador que restrinja las llamadas desde tu teléfono a números de tarificación adicional.

### **Mi operador me cobra cuando le llamo...**

No debe hacerlo. La ley dice que los servicios de atención telefónica deben ser "gratuitos para los usuarios" cuando sean para facilitar información y atender reclamaciones de sus clientes. Además, cualquiera de estas reclamaciones debe ser posible de tramitar por vía telefónica.

### **¿Me pueden cobrar por llamar a Emergencias?**

No, la ley establece que el usuario tiene derecho a acceder a los servicios de Urgencia de forma gratuita y "sin tener que utilizar ningún medio de pago".

<http://www.usuarioteleco.gob.es/Paginas/Index.aspx>