

GUÍA BÁSICA PARA USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES



1. Definición de servicios de comunicaciones electrónicas. ¿Qué son y qué no son?

Son los servicios que se prestan, por lo general, a cambio de una contraprestación económica, como internet o los servicios de comunicaciones interpersonales (Whatsapp, Telegram, etc.), así como servicios consistentes, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales (la telefonía fija o móvil)

Sin embargo, no se consideran servicios de comunicaciones electrónicas la televisión, los servicios de tarificación adicional, etc., aunque para su prestación también se usen redes de comunicaciones electrónicas.

2. ¿Qué tengo que comprobar, con carácter general, antes de contratar la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas ?

Lo primero es comprobar que aparezcan todos los datos de la empresa: razón social (no tiene por qué coincidir con el nombre comercial usado por el operador), CIF, dirección, email y teléfono. Normalmente estos datos suelen estar en apartados como “Aviso Legal”, “Condiciones de compra” o “Condiciones generales” situados en la parte inferior de la página web.

Además, es recomendable leer con detenimiento la “Política de privacidad” del sitio web, para así tener conocimiento del uso que se hará de los datos personales. Merece especial atención la manera de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación del tratamiento, etc.

3. ¿Cuál es la información que debo conocer antes de contratar?

Antes de contratar cualquier servicio individual o combinado, el operador tiene que informarte del precio completo (incluyendo el IVA y cualquier otro coste adicional), los gastos de envío (si se tratase de una autoinstalación, por ejemplo), el plazo de entrega o de instalación, los medios de pago disponibles, las condiciones y calidad del servicio, los plazos y procedimiento de devolución, los gastos o penalizaciones aplicables en su caso, el formulario de devolución y dónde y cómo reclamar si fuese necesario. Esta información aparece generalmente en enlaces como “Condiciones Generales de Contratación” o “Condiciones legales” situados en la parte inferior de la página web.

Además de esta información general, debes tener en cuenta las especificaciones técnicas o características del servicio, su descripción, etc. que, generalmente, aparece en la ficha del servicio.



Por último, el operador deberá facilitar esta información de forma veraz, eficaz, suficiente, transparente, comparable, sobre los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público.

4. ¿En qué plazo debe el operador tramitar el alta de mi línea o la instalación del servicio de internet?

Como regla general, no hay un plazo máximo establecido, por lo que se atenderá al estipulado en el contrato.

Ahora bien, para la prestación del servicio universal, que es el conjunto de servicios como los de comunicaciones vocales a través de una conexión subyacente en una ubicación fija, y acceso a internet de banda ancha, si que existe un plazo máximo de 60 días. Actualmente y hasta el 2026, el operador encargado de la prestación del servicio universal es Telefónica de España, S.A.U. (Movistar).

5. ¿Puedo desistir de mi contrato? y, ¿qué plazo tengo para hacerlo?

Sí, puedes desistir del contrato y sin penalización alguna por ello en un plazo de 14 días naturales desde el día siguiente a la celebración del mismo.

6. Si decido desistir del contrato, ¿qué gastos debo afrontar? y, ¿me pueden penalizar por ello?

La facultad de desistir del contrato no puede llevar aparejado ningún tipo de coste o penalización, debiendo ser gratuita. Ahora bien, si ha comenzado a prestarse el servicio durante el plazo de desistimiento con tu consentimiento, podrás desistir sin penalización, pero las operadoras te podrán exigir el coste proporcional a los días de servicio prestados (por ejemplo, el coste de las llamadas o la parte proporcional del importe a los días de servicio prestado si se trata de packs), así como otros costes adicionales, como por ejemplo, los costes de instalación.

No obstante, no asumirás ningún coste en los siguientes casos:

- si el servicio ha comenzado a prestarse durante el plazo de desistimiento, pero tú no lo has solicitado de forma expresa.
- o habiéndolo solicitado, la operadora no informó antes de quedar obligado por contrato de una manera clara y concisa sobre esta posibilidad.



7. ¿Puedo darme de baja en cualquier momento? y, de ser así, ¿pueden penalizar por ello?

Sí, podrás resolver el contrato de forma voluntaria y unilateral en cualquier momento. Para ello, deberás comunicárselo a la operadora al menos con dos días de antelación a la fecha efectiva de baja (por cualquier canal de comunicación habilitado y, al menos, por el utilizado para la contratación), y ésta debe dejar constancia fehaciente de tu petición (facilitando un número de referencia, confirmándolo por email o sms, entre otros). En cualquier caso, la operadora ya no podrá facturarte por los servicios más allá de la fecha en que la baja empieza a surtir efecto.

Sin embargo, aunque esto no impide la cancelación del contrato, debes comprobar si en el mismo existe una cláusula de permanencia. En caso de que la haya, la operadora te podría aplicar la penalización pactada por incumplir el plazo acordado. Esta debe ser proporcional al tiempo que reste por cumplir, y suele estar vinculada a ciertos beneficios obtenidos precisamente a cambio del compromiso de permanencia.

8. El operador me ha comunicado una modificación sobre mis tarifas o sobre las características de los servicios contratados, ¿qué puedo hacer?

Siempre que figure esta posibilidad en el contrato, la operadora te debe informar (en algunas ocasiones se hace una comunicación directa y, en otras, dicho aviso aparece en la propia factura) sobre la modificación de las condiciones de nuestro contrato al menos con un mes de antelación a su entrada en vigor.

Ante esto, en caso de no estar de acuerdo con las nuevas condiciones, podemos solicitar la baja del servicio sin penalización. Ahora bien, si hemos adquirido un terminal financiado que aún no ha sido pagado en su totalidad, deberemos abonar la cantidad pendiente. Asimismo, si existe una cláusula de permanencia ligada a ciertas ventajas económicas sobre tarifas, la compañía nos podrá requerir su devolución por incumplimiento del plazo pactado.

9. ¿Me pueden penalizar por no devolver los equipos electrónicos al operador?

Sí, siempre y cuando te hayan informado en las condiciones del contrato de la obligación de devolver el equipo electrónico cedido (router o modem). Entre otros aspectos, deberán constar los métodos de entrega para la devolución (recogida en domicilio, devolución en una tienda física u otros), los plazos, así como el importe en caso de no remitirlos.

Ahora bien, si el equipo era tuyo o lo adquiriste en propiedad, el operador no podrá exigirte dicha devolución o aplicarte penalización alguna.

10. He solicitado una portabilidad móvil, ¿en qué plazo debe llevarse a cabo?

Actualmente, si solicitas una portabilidad a otro operador, ésta deberá llevarse a cabo en el plazo de 1 día hábil desde que se produce el acuerdo con el nuevo operador.

Además, en caso de que solicites la conservación de tu número, no será necesario que gestionas la baja en tu antiguo operador, sino que éste tramitará automáticamente la baja de todos los servicios (la petición válida de una portabilidad implica el trámite de baja). Por el contrario, si lo que deseas es un cambio de operador sin conservar tu número, sí que deberás tramitar el alta en el nuevo operador y, a su vez, la baja en el anterior (respecto a esto último, ten en cuenta la posible cláusula de permanencia y sus efectos).

11. Si cancelo la portabilidad, ¿qué consecuencias tendré?

Es muy común que durante un procedimiento de portabilidad recibamos algún tipo de contraoferta por parte del operador

actual. Si esto se produce, podrás solicitar la cancelación antes de que la portabilidad se haga efectiva, si bien, pese a que no sea aplicable ningún tipo de penalización, tendrás que prestar atención a las condiciones contractuales, ya que, por ejemplo, podrías incurrir en algún tipo de gasto como costes de instalación, de devolución de aparatos, etc.

No obstante lo anterior, siempre tendrás derecho a ejercer el desistimiento del contrato durante los primeros 14 días naturales (véase la pregunta 7).

12. ¿Tengo derecho a ser indemnizado por interrupciones del servicio?

Sí, tienes derecho a una indemnización en caso de interrupción del servicio telefónico, así como a una compensación en el caso del servicio de acceso a internet.

En el primer caso, consistirá en una cantidad, al menos, igual a la mayor de las siguientes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios afectados durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la misma.



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

Dicha indemnización se hará efectiva automáticamente en la siguiente factura cuando la interrupción del servicio suponga el derecho a una indemnización por importe superior a 1 euro. En los casos de fuerza mayor, el operador se limitará a compensar automáticamente con la devolución del importe de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

Sin embargo, si nos quedamos sin servicio de internet, la compensación consistirá en el prorrateo del importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Se hará de forma automática en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, y siempre que la interrupción del servicio, se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8h a 22h.

Si no concurren las condiciones para que las indemnizaciones se hagan de forma automática, tendrás que reclamarlas.

13. Y si la prestación del servicio es defectuosa, ¿puedo darme de baja? y, en este caso, ¿me pueden aplicar la penalización por permanencia?

Ante el incumplimiento de las condiciones pactadas para la prestación del servicio deberás ponerte en contacto con el servicio de atención al cliente e instarlos a que cumplan lo acordado y, en caso de persistir la conducta, podrás solicitar la baja. Ahora bien, es recomendable que conserves toda la documentación que justifique que has contactado con el operador, pues pueden servirte para reclamar posibles penalizaciones que te apliquen, y que no deberían por deberse -la baja- a causas ajenas a tu voluntad.

14. ¿Qué puedo hacer si me facturan por servicios de tarificación adicional que no he solicitado?

Los servicios de tarificación adicional y sms premium no son servicios de comunicaciones electrónicas y, en su caso, no están prestados directamente por los operadores, sino por otras empresas sometidas a la normativa y a la autorregulación.

Las tarifas de estos servicios van a depender del servicio prestado y de los dígitos o cifras que los conforman, por ejemplo, el 806 está reservado para servicios de ocio y

entretenimiento, juegos de azar, concursos y, dependiendo de la cuarta cifra que acompañe al 806, el precio puede oscilar entre 0,30 Euros y 1,20 Euros (para fijos) y entre 0,75 Euros y 1,65 Euros (para móviles).

Si quieres reclamar por la aparición de cualquiera de estos servicios en la factura que no hayas utilizado, puede proceder de cualquiera de las siguientes maneras:

- Pagar la factura completa y reclamar la devolución de la parte correspondiente a estos servicios.
- Pagar únicamente la parte correspondiente a los servicios de comunicaciones electrónicas y dejar pendiente de pago el importe correspondiente a los servicios de tarificación adicional o sms premium. En caso de elegir esta opción, es importante aclarar que el operador no puede interrumpir el servicio que está prestando.

En cualquier caso, puedes dirigir tu reclamación a tu operador, así como a la empresa prestadora del servicio premium.

15. ¿Qué es el *roaming* y dónde se aplica?

El roaming permite la realización de llamadas, el envío de sms, el uso de internet, etc., desde el extranjero conservando nuestra tarifa y sin necesidad de cambiar de número.

Desde junio de 2017, se aprobó la eliminación de la itinerancia entre los países de la Unión Europea, por lo que el uso de todos estos servicios no puede llevar aparejado recargo alguno, (salvo que excedamos los límites de nuestra tarifa contratada o cometamos algún tipo de abuso). En el resto de países fuera de la Unión, se aplicarán las tarifas que procedan según lo contratado con el operador.

Por último, es importante apreciar la diferencia existente con las llamadas internacionales que, en nuestro caso, serían las realizadas desde España a números extranjeros. En este caso, también debes estar atentos a las tarifas aplicables según lo pactado con tu compañía.

16. ¿Qué puedo hacer si recibo llamadas o correos electrónicos con finalidad comercial?

Las llamadas, sms o correos electrónicos comerciales están siendo limitados hasta el punto de no poder recibirse sin que haya mediado tu consentimiento o exista alguna otra base jurídica que legitime el tratamiento de tus datos con dicha finalidad. Además, la última modificación normativa prohíbe, entre otras, la realización de llamadas desde números móviles o simulados con origen internacional que empiecen por 6 o 7 y que se use con el único ánimo de crear confusión en el usuario y llevar a cabo prácticas ilícitas, entre otras.

Por ello, además de ser cautelosos, es recomendable adoptar una serie de medidas, a saber:

- Apuntarse a listas de exclusión publicitaria, como la Lista Robinson gestionada por Adigital.
- Bloquear o añadir a spam los números sospechosos o filtrados como tal.

Recuerda que también puedes ejercitar tus derechos en materia de protección de datos ante el responsable del tratamiento. Si sigues recibiendo comunicaciones comerciales por parte de las operadoras, puedes contactar con la Unidad de Mediación de AUTOCONTROL, que tramitará la reclamación conforme a lo previsto en el Código de Conducta al que la mayoría de operadoras están adheridas o presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

17. Han contratado un servicio de comunicación electrónica sin mi consentimiento, ¿qué puedo hacer?

Cuando se ha contratado un servicio de comunicación electrónica sin mediar tu consentimiento, debes diferenciar

entre si éste se ha realizado con o sin suplantación de la identidad. En este último caso, además de presentar una reclamación ante el servicio de atención al cliente del operador, puedes interponer la correspondiente denuncia en comisaría.

Si por el contrario, se trata de la activación o contratación de un servicio que no has solicitado, pero sin que te hayan suplantado, como por ejemplo, han dado de alta una línea móvil más en tu contrato sin haberlo requerido, puedes dirigirte primeramente a la empresa reclamada y, ante la falta de una solución satisfactoria, puedes reclamar en Confianza Online, o dirigirte a la Unidad de Mediación de Autocontrol, a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones o a la AEPD, entre otras.

18. ¿Puede el operador incluirme en un fichero de solvencia patrimonial y crédito?, ¿en qué casos?

Sí, pero han de cumplirse una serie de requisitos. Por un lado, la deuda ha de ser líquida, vencida y exigible y, por otro, el operador tiene la obligación de comprobar la existencia real de la misma, es decir, que no se trata de un error, (como podría ser el caso en el que se continúan girando facturas pese a la solicitud de baja), y requerir el pago fehacientemente

Además, el afectado debe tener conocimiento de su inclusión en el listado correspondiente por parte del responsable del fichero.

Si no se cumplen los anteriores requisitos, podremos reclamar no sólo la exclusión del listado, sino los daños pertinentes que se hayan producido.

19. ¿Cómo y dónde puedo reclamar?

Ante cualquier incidencia, podrás dirigirte al servicio de atención al cliente de la entidad. Además, en caso de no obtener una solución o respuesta satisfactoria, tendrás disponibles los organismos de consumo (OMIC y Juntas Arbitrales), siendo competente el más cercano a tu domicilio.

También, en materia de telecomunicaciones, tienes a tu disposición la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, puedes obtener más información pinchando [aquí](#).

Por otro lado, AUTOCONTROL dispone de una Unidad de Mediación especializada en la resolución de reclamaciones relacionadas con publicidad y protección de datos y con la protección de datos en el sector de las comunicaciones electrónicas. Puedes obtener más información pinchando [aquí](#).

Y, por supuesto, en CONFIANZA ONLINE podemos ayudarte a tramitar tu queja a través de dos procedimientos, dependiendo del objeto de la incidencia:

- si se refiere al servicio contratado, a través del Comité de Mediación de CONFIANZA ONLINE, como entidad acreditada para la resolución alternativa de litigios en materia de consumo;
- si se refiere a una oferta o publicidad digital, a través del Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL, organismo igualmente acreditado para la resolución alternativa de litigios.

Más información [aquí](#).



**POR UN COMERCIO ELECTRÓNICO
TRANSPARENTE Y RESPONSABLE**

www.confianzaonline.es

info@confianzaonline.es