

La información relacionada con cualquier actuación puede obtenerla en la OMIC. Si su reclamación ante el operador no ha prosperado le informarán como proceder y cuál es la competencia de cada uno de los organismos incluidos en la tabla siguiente, ya que los operadores tienen limitaciones en sus convenios de adhesión a las juntas arbitrales de consumo y, además, no todos los conceptos facturados son competencia de la SETSI

**Órganos administrativos** relacionados con las reclamaciones planteadas contra operadores de telecomunicaciones:

| ADMINISTRACION   | DIRECCIÓN   | TELÉFONO                     | PAGINA WEB                           |
|--|---|------------------------------|--------------------------------------|
| OMIC Madrid:<br>22 oficinas<br>(Central y 21 Distritos)            | OMIC Central<br>C/ Príncipe de Vergara, 140<br>28002 Madrid | 010                          | www.madrid.es                        |
| Junta Arbitral de Consumo  | C/ Príncipe de Vergara, 140<br>28002 Madrid                 | 010                          | www.madrid.es                        |
| Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid             | C/ General Díaz Porlier, 35<br>28001 Madrid                 | 012                          | www.madrid.org<br>www.consumadrid.es |
| Instituto Regional de Arbitraje de Consumo (IRAC)                  | C/ General Díaz Porlier, 35<br>28001 Madrid                 | 012                          | www.madrid.org                       |
| SETSI  | C/ Capitan Haya, 41<br>28020 Madrid                         | 901 33 66 99<br>968010362    | www.usuarioteleco.es                 |
| Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional | C/ Capitan Haya, 41<br>28020 Madrid                         | 902 44 60 06                 | www.minetur.gob.es                   |
| Agencia Española de Protección de Datos                            | C/ Jorge Juan, 6,<br>28001-Madrid                           | 901 10 00 99<br>91 266 35 17 | ciudadano@agpd.es<br>www.agpd.es     |



### CÓMO DARSE DE BAJA CON SU OPERADOR

Los/as usuarios/as tienen derecho a darse de baja con su operador en cualquier momento. El operador está obligado a dar la baja en un plazo de **dos días** y está obligado a admitir, como **medio para darse de baja, el mismo que se utilizó para contratar.**

**Baja por teléfono:** Debe exigir al operador:

- ✓ Que le proporcione el número de referencia de su baja. El operador está obligado a facilitarlo.
- ✓ El envío, por correo postal o electrónico, de un documento que acredite la gestión que acaba de realizar.

**Baja por correo postal:** envíe la notificación con acuse de recibo.



### PARA MÁS INFORMACIÓN

Información y publicaciones sobre temas de consumo

**010Líneamadrid**

91 529 82 10 si llama desde fuera de la ciudad de Madrid

**madrid.es**

www.madrid.es/consumo



Conozca nuestros compromisos en la Carta de Servicios de la OMIC:  
www.madrid.es/omic

# TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

Depósito legal: M-31503-2017 | Edición actualizada a diciembre de 2017

## RECLAMACIONES

Es recomendable dirigir primero la reclamación al servicio de atención al cliente del operador, en el **plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que motiva la reclamación.**

### PROCEDIMIENTO

1. Las personas usuarias podrán presentar sus reclamaciones ante el operador, bien directamente, o a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) que realizará la mediación y orientará la tramitación. La presentación ante la compañía puede hacerse por vía telefónica, por internet, por correo postal o directamente en sus oficinas comerciales.

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

2. Tras recibir la reclamación, el operador tendrá un **plazo máximo de un mes para contestar.**
3. Si superado el plazo, el operador no contesta o su contestación no es satisfactoria, puede optar por remitir su reclamación (junto con la acreditación de haberse dirigido en primer lugar al servicio de atención al cliente) a:

**La Junta Arbitral de Consumo:** si el operador no se sometiera al Sistema Arbitral de Consumo, podrá acudir a la SETSI en un plazo de 3 meses.

**La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).**

## ANTES DE CONTRATAR

Antes de decidirse a contratar, compare las ofertas, las prestaciones y tarifas y, en particular, los medios ofertados por el operador para la solución de los conflictos que puedan surgir: adhesión al Sistema Arbitral de Consumo o a Confianza Online.

Recuerde que los compromisos publicitarios son exigibles, y durante su vigencia, se considera que forman parte del contrato, por tanto debe de conservar la publicidad.

## CONTRATACIÓN Y DERECHO DE DESISTIMIENTO

Cuando la contratación se realiza fuera del establecimiento comercial, telefónicamente, por internet, etc; la ley le protege especialmente con el derecho de desistimiento, lo que permite desvincularse del contrato en un plazo de 14 días naturales desde la contratación, sin necesidad de alegar motivo alguno. En el caso de que la empresa incumpla la obligación de informar de este derecho, lo podrá realizar durante un año y a partir de esta comunicación se empezarán a contar los 14 días.

Este derecho está supeditado a la comunicación inequívoca y fehaciente del/de la consumidor/a a ejercitar el desistimiento.

Cuando es la empresa la que oferta la contratación por teléfono del servicio, el/la consumidor/a solo queda vinculado/a, cuando firma o acepta el acuerdo por escrito y es entonces cuando empiezan a contar los plazos.

## DERECHO DE DESISTIMIENTO CONDICIONADO

En caso de que desee que la prestación de servicios dé comienzo durante el plazo de desistimiento de los 14 días referidos, la empresa le exigirá que presente un consentimiento expreso e informado en tal sentido.

En este caso, el/la consumidor/a que haya comunicado el desistimiento, debe abonar un importe proporcional a la parte de prestación del servicio realizada hasta el momento en que lo comunica y, en su caso, el importe correspondiente a la instalación realizada en el contrato desistido.

Si el contrato hubiera sido total o parcialmente financiado mediante un crédito formalizado con el operador, o con otra entidad, previo acuerdo con el operador el desistimiento referido implicará la desvinculación del crédito sin penalización.

## CONSERVACIÓN DEL Nº DE TELÉFONO EN CAMBIOS DE DOMICILIO

Los operadores pueden mantener el número de teléfono de sus usuarios/as si cambian de ubicación física sin salir del mismo **distrito tarifario**. En cambio, no se puede solicitar la portabilidad (cambio de operador) de un número geográfico y a la vez cambiar de ubicación.

**Distrito tarifario:** a mediados de 2013 se simplificó la distribución de distritos telefónicos. Se modificaron sus límites y su número, estableciéndose un único distrito telefónico por cada una de las 50 zonas provinciales de numeración existentes.

## PORTABILIDAD

Es el proceso por el cual se puede cambiar de operador de telefonía conservando el mismo número de teléfono. La portabilidad es un proceso **gratuito**.

El plazo previsto por la legislación vigente es de **1 día hábil** desde el momento en que el/la usuario/a llega a un acuerdo con el nuevo operador para el cambio de compañía y teniendo en cuenta, en su caso, los procesos de instalación de las líneas de internet en los servicios empaquetados.

Los operadores no pueden rechazar las solicitudes de portabilidad por incumplimiento del contrato suscrito entre el/la abonado/a y el operador donante.

El operador receptor deberá informar al/a la abonado/a que la solicitud de portabilidad puede ser cancelada, a petición de éste/a, en cualquier momento desde la fecha inicial de la solicitud hasta una hora determinada del día anterior a la ejecución de la portabilidad.

## PENALIZACIONES POR BAJA ANTICIPADA

En caso de que la compañía haya incluido un compromiso de permanencia en el contrato, la penalización debe ser proporcional al número de días no cumplidos de la permanencia acordada. Esta penalización no permite el cobro de IVA, al no constituir contraprestación o compensación por la prestación del servicio.

## DERECHO A LA DESCONEXIÓN DE DETERMINADOS SERVICIOS

Los operadores deberán garantizar a sus abonados/as el derecho a la desconexión de determinados servicios, entre los que se incluirá, al menos, el de llamadas internacionales y el de servicios de tarificación adicional.

El operador habrá de proceder a dicha desconexión como máximo en el plazo de 10 días desde la recepción de la comunicación del/de la cliente/a.

## DESGLOSE EN LA FACTURA DE LOS SERVICIOS QUE NO SEAN COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Los servicios de tarificación adicional y los pagos realizados a través del operador no se consideran servicios de comunicaciones electrónicas y tienen que ser desglosados en la factura, de forma que si el/la usuario/a no está conforme con su facturación, puede dejar de abonarlos. Si efectúa exclusivamente el pago del importe de las comunicaciones electrónicas, no puede ser privado del servicio telefónico, independientemente de que la deuda de los restantes servicios persista y que pueda ser reclamada por el proveedor de éstos.

## MEDIDAS ESPECÍFICAS PARA USUARIOS/AS CON DISCAPACIDAD

El operador designado deberá garantizar la existencia de una oferta suficiente y tecnológicamente actualizada de terminales especiales, adaptadas a los diferentes tipos de discapacidades.

## USUARIOS/AS INVIDENTES O CON GRAVES DIFICULTADES VISUALES

### Dispondrán de:

- ✓ Una franquicia de 10 llamadas mensuales al servicio de consulta telefónica sobre números de abonado 11822.
- ✓ Las facturas y la publicidad e información suministrada a los demás abonados/as del servicio telefónico fijo sobre las condiciones de prestación del servicio, en Braille o en letras grandes, de forma gratuita.
- ✓ La guía telefónica universal accesible y gratuita para consultas a través de internet.
- ✓ Cabinas que incorporarán progresivamente un mayor número de facilidades para mejorar las condiciones de accesibilidad, tales como: una plataforma vocal de ayudas dinámicas dirigidas a facilitar el manejo del terminal, una indicación auditiva de crédito insuficiente en el momento de realizar llamadas telefónicas, así como un mayor contraste en el visor del nuevo frontal.

## USUARIOS/AS SORDOS/AS O CON GRAVES DIFICULTADES AUDITIVAS O DE FONACIÓN:

### Dispondrán de:

- ✓ Un plan especial de precios para las llamadas que se realicen desde cualquier punto del territorio nacional al Centro de intermediación telefónica para personas sordas (precio igual al de una llamada metropolitana).
- ✓ Cabinas con facilidades para mejorar su accesibilidad, tales como la dotación de cápsula magnética con acoplamiento inductivo para audífonos, la facilidad de amplificación del volumen y la adaptación de los carteles informativos de forma que incluyan los pictogramas adecuados indicando dichas facilidades.

Las personas que utilizan silla de ruedas o de baja estatura dispondrán de un alto porcentaje de terminales accesibles en las cabinas.

## ABONO SOCIAL

Está destinado a jubilados/as y pensionistas cuya renta familiar no exceda el 120% del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) vigente (se actualiza en Ley de Presupuestos Generales del Estado para cada ejercicio).

### Beneficios del abono social

Una reducción del 70 por 100 en el importe de la cuota de alta del servicio telefónico fijo disponible al público o cuota de conexión de líneas individuales, sobre el precio establecido para dicha componente en la oferta del servicio universal relativa al servicio telefónico fijo y una reducción del 95 por 100 en el importe de la cuota de abono de la línea individual.

## INCLUSIÓN EN REGISTROS DE IMPAGADOS

La inscripción en un fichero de impagados (más conocidos como registros de morosos) sólo podrá efectuarse cuando exista previamente una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada.

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/a la interesado/a por cada deuda concreta. **No podrán incluirse datos con más de seis años de antigüedad.**

No obstante, el/la titular de los datos puede ejercitar su derecho a cancelarlos 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.

Serán rectificadas o cancelados los datos de carácter personal cuyo tratamiento no se ajuste a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos y, en particular, cuando tales datos resulten inexactos o incompletos.

La sanción de las infracciones que puedan cometerse en la gestión de estos registros corresponde a la Agencia Española de Protección de Datos. Para cualquier consulta, aclaración, reclamación, denuncia, sugerencia o queja sobre este ámbito puede dirigirse a este organismo.