

TELEFONÍA E INTERNET

El contrato de servicio de telefonía se puede hacer por escrito, por teléfono o telemáticamente. En todo caso, el operador tiene que entregar al usuario el contrato por escrito o en soporte duradero. Revise las condiciones del contrato. Puede incluir permanencias y penalizaciones si lo cancela.

Si la contratación es por teléfono, por internet o a domicilio, el usuario tiene 14 días naturales para desistir desde la recepción del contrato. Pida una copia por escrito de la oferta y del contrato.

Las condiciones contratadas solo se pueden cambiar por los motivos previstos en el contrato. El operador le debe comunicar cualquier modificación con una antelación mínima de un mes. Si no está de acuerdo con las nuevas condiciones, puede darse de baja anticipadamente sin penalización.

Al contratar, se puede exigir a los abonados un depósito en garantía en los casos de morosidad, demora en el pago de los recibos de forma reiterada o cuando los titulares presten servicios adicionales.

En ocasiones se puede establecer un compromiso de permanencia como contraprestación a la financiación del terminal o la aplicación de una promoción. El contrato tiene que estipular la indemnización o penalización por no cumplir el plazo establecido, que tendrá que ser proporcional al beneficio obtenido por el usuario.

El usuario tiene derecho a una facturación detallada y desglosada. En caso de disconformidad con la factura, el abonado tiene derecho, mediante petición previa, a obtener facturas independientes para cada servicio incluido en la factura. En caso de disconformidad con los importes relativos a Internet puede abonar únicamente la parte relativa al servicio telefónico.

Puede solicitar la desconexión de las llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional (números 803, 806, 807, 907, 905 SMS Premium).

La portabilidad garantiza al usuario poder cambiar de operador de telefonía conservando su número de teléfono. Los operadores solo están obligados a ceder los números del abonado cuando este se dé de baja y, simultáneamente, de alta en otro operador. El proceso de portabilidad es gratuito y tiene que llevarse a cabo en el plazo de un día laborable si se trata de telefonía, y de seis días laborables si se trata de un paquete de voz y banda ancha. El operador tiene que informar el consumidor de su derecho a cancelar la portabilidad y el plazo para hacerlo en cada caso. No se puede negar la portabilidad por facturas impagadas o incumplimiento de contrato.

El usuario tiene derecho a darse de baja en cualquier momento siempre que lo comunique al operador con dos días hábiles de antelación. Una vez recibida la solicitud, se tiene que tramitar la baja en el plazo máximo de dos días.

La normativa no reconoce expresamente el derecho de los usuarios a conservar su número de teléfono fijo en caso de cambio de ubicación geográfica. Sin embargo, si el nuevo domicilio se encuentra en la misma zona de tarificación puede conservar su número.

Si adquiere un teléfono o un dispositivo móvil mediante su operador, éste debe responder de los posibles defectos durante 3 años. Conserve la factura de compra.

Si el usuario no está conforme con la factura, la prestación del servicio o el contrato, tiene que formular su reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente de su operador por vía telefónica, a través de Internet, por correo postal (mediante carta certificada con acuse de recibo o burofax), o ante sus oficinas comerciales. Si el medio habilitado por el operador para atender reclamaciones o incidencias es telefónico, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y el contenido de la reclamación.

Si transcurre 1 mes sin haber recibido respuesta satisfactoria, o ante el silencio de la operadora, el usuario puede optar por una de estas vías:

- ✓ Interponer una reclamación ante la OMIC. La persona consumidora que esté empadronada en el municipio de Palma puede presentar su reclamación en la Oficina Municipal de Información al Consumo. Si está empadronada en otro municipio puede presentar la reclamación en la Dirección General de Consumo de la Consejería de Salud y Consumo, c. Jesús, 38 A, 07010, Palma, tel. 900 166 000 / 971 17 79 79, consultesconsum@dgconsum.caib.es, <http://consum.caib.es>
- ✓ Presentar una solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares, c. Jesús, 38 A. 07010 Palma, tel. 971 17 79 79, <http://consum.caib.es>, si el operador está adherido al arbitraje de consumo. El laudo arbitral será vinculante para ambas partes.
- ✓ Presentar una reclamación en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, c/ Poeta Joan Maragall, 41, 28071 Madrid, tel. 901 33 66 99 / 91 030 54 18, <https://usuarioteleco.mineco.gob.es>.

NORMATIVA

Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, que regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.