



*hablamos de ...*

# *la telefonía*

La telefonía, y más concretamente la tecnología smartphone con acceso a internet, se ha convertido en un servicio esencial para la ciudadanía. Necesitamos disponer de un teléfono móvil para realizar operaciones bancarias, para contactar con la administración y con empresas de servicios y suministros, además de otras gestiones de nuestra vida diaria.

Información de interés  
para conocer mejor  
**tus derechos como usuario**  
de los servicios esenciales



**CERCA**



AYUNTAMIENTO  
DE ALICANTE

# La contratación

- A día de hoy el sector de telefonía es el más reclamado en materia de consumo, tanto por el desconocimiento de los derechos básicos de los consumidores como por el modo de contratación, que mayoritariamente es por vía telefónica.
- La **portabilidad**, la **contratación** (con cuestiones como la permanencia) y la **facturación** son objeto de gran cantidad de reclamaciones por la inexistencia, en muchos casos, de una relación comercial satisfactoria.
- En materia de contratación los consumidores tienen **derecho a una información clara**, suficiente y **donde queden perfectamente especificados los servicios contratados**.
- El consumidor además tiene **derecho a que se le envíe el contrato**, en papel o por correo electrónico, para tener constancia por escrito de la contratación efectuada.
- **En la contratación telefónica el consumidor tiene 14 días para desistir del contrato**, es decir, dejarlo sin efecto con anterioridad a la prestación del servicio y debe ser informado de este derecho.
- Si es la compañía la que contacta con nosotros para ofrecer productos o servicios, la **contratación precisa de confirmación por escrito** (mail o SMS). Sin embargo, si es el consumidor el que contacta con la compañía **no se precisa dicha información**.



# La facturación

- Las facturas deben incluir desglosados todos los conceptos que se cargan en la misma:
  - **Cuota de alta** (que abonamos una sola vez).
  - **Las llamadas realizadas y su duración.**
  - **Los servicios contratados.**
  - **Los descuentos realizados.**
  - **El periodo de actuación y el importe** (excluidos los impuestos vigentes), así como el importe total.
- Es importante **guardar copias de las facturas y realizar comparativas con facturas anteriores** para evitar cargos por servicios que no usamos y sobre los cuales no habíamos realizado contratación, y solicitar la baja.



# Portabilidad

- La portabilidad a otra compañía se realiza por conocer ofertas más ventajosas o económicas, y por descontento con la calidad del servicio o con la facturación.
- La portabilidad únicamente se puede negar por **no ser titular de la línea o cuando la SIM está denunciada**, entre otros supuestos. **La existencia de facturas pendientes en la compañía de origen no excluye la posibilidad de realizar la portabilidad.**
- En muchas ocasiones las compañías de origen realizan contraofertas muy ventajosas para que no abandonemos la compañía. Es importante **que la oferta que nos faciliten nos la envíen por escrito.**
- La portabilidad **lleva aparejada la baja de la compañía de origen**, pero únicamente sobre los números o servicios sobre los cuales hemos solicitado dicha portabilidad.



# Penalizaciones

- En muchas ocasiones, cuando realizamos una contratación, aceptamos penalizaciones en caso de incumplimiento del compromiso de permanencia.
- Mediante el **compromiso de permanencia** (cuya duración debe quedar reflejada por escrito) y a cambio de ofertas o mejora de las condiciones, asumimos que en caso de portabilidad (cambio de compañía) debemos abonar una penalización. **Dicha penalización debe ser proporcional al tiempo que nos quede para finalizar la permanencia.**
- Las ventajas o descuentos que contratamos a cambio de permanencia, supondrán un coste adicional en caso de baja de la compañía.



# Reclamaciones

- En caso de reclamaciones podemos acudir al **servicio de atención al cliente** de la compañía, a la oficina de atención al usuario de telecomunicaciones y a las **oficinas municipales de atención al consumidor**.

## OFICINA MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE ALICANTE

Calle Cervantes, 3 03002 Alicante / Telf. 965 230 276

- Las compañías telefónicas suelen adherirse a **arbitraje de consumo\*** y con ello **solucionar la controversia** sin necesidad de acudir a la vía judicial.

**\*Puedes presentar una solicitud de arbitraje en un registro público. Si tu solicitud es admitida a trámite, la Junta Arbitral intentará mediar entre la empresa y el consumidor. Si no hay acuerdo se celebrará un Acto de Audiencia y el órgano arbitral emitirá un Laudo favorable a una de las partes, de obligado cumplimiento, como una sentencia judicial.**

## REGISTRO DE LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO EN ALICANTE

Calle Cervantes, 3 03002 Alicante / Telf. 965 230 276



# A tener en cuenta

- **Comparar diferentes ofertas y elegir no solo la mas económica sino la que mejor se adapte a nuestras necesidades de servicio, para evitar cargos inesperados.**
- **Debemos solicitar el contrato que hemos suscrito para tener constancia de lo que hemos contratado.**
- **Revisar bien las cláusulas del contrato por si aparecen servicios que no vamos a utilizar o que no nos interesa contratar.**
- **En caso de incidencia, y si hemos contactado telefónicamente, debemos guardar el número de incidencia, la persona que nos atendió, el día y la hora para posibles reclamaciones.**
- **Si viajamos fuera de España debemos tener en cuenta la activación del *Roaming***



*estamos aquí para informarte, estamos para ayudarte*

Si te interesa el tema y quieres saber más, contacta con nosotros. Somos **CERCA** y te acompañamos en la formación en materia de consumo para ayudarte en tu día a día.



**CERCA**

**CENTRO EDUCATIVO DE RECURSOS DE CONSUMO  
ALICANTE**

C/ Calderón de la Barca • Mercado Central

 [cerca.alicante.es](http://cerca.alicante.es)  [cerca@alicante.es](mailto:cerca@alicante.es)  965 145 294



cercalicante



**AYUNTAMIENTO  
DE ALICANTE**