

---

## TELEFONÍA

---

### Derechos de los usuarios

#### Altas y bajas

- La obligación de garantizar el derecho de todo ciudadano a tener una línea telefónica fija corresponde al operador designado para prestar el servicio universal, que hoy por hoy es Telefónica de España. El resto de operadores no se ven afectados por esta obligación.

- Los operadores están obligados a enviar al usuario el contrato, en el que figurarán las condiciones que se le aplican. En caso de que no disponga del él, se puede solicitar en cualquier momento de la vigencia del mismo, a través del teléfono de atención al cliente y no tendrá coste alguno para el abonado. En el momento de solicitarlo, el operador deberá asignarle un número de referencia, para tener constancia de la petición. Además, según la normativa vigente, los operadores facilitarán la información sobre el contenido mínimo de los contratos en su página de Internet.

- Finalizar el contrato por voluntad propia es un derecho que tienen todos los abonados. Para ello, deberán comunicarlo previamente al operador, con una antelación mínima de dos días hábiles a la fecha efectiva de la baja. Si el medio dispuesto por el operador para la comunicación de bajas es telefónico, éste deberá asignarle un número de referencia, para que el usuario pueda tener constancia de la gestión. Además, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la petición. Si existe una cláusula de permanencia, ésta debe figurar en el contrato así como el modo de extinción del mismo y las consecuencias derivadas del incumplimiento de este periodo mínimo. En todo caso, la existencia de la cláusula de permanencia no impide ejercer el derecho a darse de baja antes de que finalice, con independencia de que la baja pueda conllevar otro tipo de efectos, como podría ser la pérdida de ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia.

Es decir, si el abonado se da de baja no se le puede penalizar por ello, pero sí se le puede exigir el pago de las ventajas que haya tenido precisamente por haberse comprometido a un período mínimo (que ahora se incumpliría).

- El plazo máximo para que el operador designado para la prestación del servicio universal, es decir, Telefónica, atienda una solicitud de alta es de 60 días. En caso de no poder realizar dicha alta en plazo deberá compensar al usuario eximiéndole del pago de tantas cuotas mensuales de abono equivalentes al número de meses o fracción de ellos en que se haya superado dicho plazo.

- Una solicitud de traslado de línea se puede equiparar a una solicitud de alta por lo que el plazo para hacerlo efectivo sería igualmente de 60 días. En este caso el operador que presta el servicio universal, es decir, Telefónica, no está obligado a mantener el número de teléfono del abonado.

- La normativa no establece un plazo máximo para el resto de operadores, si bien dicho plazo debe figurar obligatoriamente en el contrato. Por lo tanto, cuando contrate el servicio pregunte por ese plazo, ya que es el único al que se encuentra obligado el operador.

- Todos los usuarios tienen derecho a resolver en cualquier momento su contrato con el operador, avisándolo con dos días hábiles de antelación. Este derecho debe figurar en el contrato, así como el resto de causas de su extinción. Los usuarios podrán solicitar la baja en la forma prevista en los contratos. En todos los contratos deberá figurar el teléfono de atención al público, la dirección electrónica y la página web del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente. Si el medio habilitado por el operador para tramitar bajas es telefónico, éste está obligado a facilitar un número de referencia que permitirá al abonado verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma. Asimismo, el abonado podrá exigir que se le remita un documento que permita acreditar que ha solicitado la baja.

- Los operadores de los servicios de telecomunicaciones pueden proponer modificaciones en las condiciones contractuales notificándolo al abonado con un mes de antelación. Dichas modificaciones sólo caben si están expresamente previstas en el contrato de abono al servicio. En la misma comunicación se informará, además, del derecho del usuario a darse de baja de forma anticipada y sin penalización alguna si no está de acuerdo con las nuevas condiciones

### **Cambio de operador. Preguntas frecuentes para Cambio de operador**

#### **¿Cómo puedo solicitar la portabilidad de mi línea de teléfono fijo?**

Los abonados que deseen conservar su número de teléfono al darse de alta con otro operador deben solicitarlo al nuevo operador, llamado operador receptor. Esta solicitud incluye la baja con el antiguo operador, operador donante, por lo que no es necesario solicitarla. En caso de que el abonado tenga contratado algún producto especial con el operador donante, por ejemplo algún paquete de minutos en llamadas, sí es conveniente informar al operador de la solicitud para que le dé de baja dichos productos. La solicitud puede hacerse por escrito o a través de un verificador. En caso de hacerlo por escrito la solicitud debe ser firmada por el titular de la línea. El abonado firmará tres copias, facilitadas por el operador receptor: una es para el operador donante, otra es para el operador receptor y la tercera la mantendrá el propio abonado. La solicitud a través de un verificador consiste en que un tercero (verificador) graba una conversación telefónica con carácter contractual en la que se confirman los datos necesarios para tramitar la portabilidad.

#### **¿En qué consiste la preselección de operador?**

La preselección es la facultad del abonado de elegir operador para cursar determinadas llamadas, pero se mantiene el contrato de abono con el operador que provee la línea, no siendo necesaria ninguna instalación ni adaptación en la ya existente. Tampoco afecta a los servicios suplementarios que ofrece el operador que provee la línea como contestador, llamada a tres, desvío de llamadas, etc.

### **He comenzado a recibir facturas de un operador con el que no he contratado. ¿Qué puedo hacer?**

En ocasiones, se producen casos en los que se activa a un usuario la preselección sin que éste lo haya solicitado. Esta práctica se ha denominado "slamming", y consiste en la activación de la preselección a un abonado que no ha dado su consentimiento. A partir de la activación, el usuario realiza las llamadas a través de otro operador, sin que pueda advertirlo hasta recibir la factura del nuevo. La normativa exige solicitud escrita del abonado para activar la preselección, o bien solicitud telefónica al operador grabada por un tercero. Si Vd. recibe facturas y no recuerda haber contratado mediante ninguno de estos dos sistemas, puede presentar una reclamación.

### **Para cambiarme de operador, ¿basta con contratar con el nuevo o además tengo que darme de baja con el anterior?**

Para dejar de recibir servicio del operador anterior el usuario debe darse de baja con él. Es decir, no basta con contratar con el operador nuevo, sino que debe finalizarse el contrato con el anterior. No obstante, el proceso técnico de traspaso de la línea puede ser más ágil cuando se tramita como traspaso que como baja seguida de nueva alta. Por ello, la manera de proceder más adecuada sería contratar con el nuevo, esperar a tener el servicio y, a continuación, constatar que el anterior ha tramitado la baja (o, en caso contrario, solicitarla conforme se indique en el contrato).

### **He recibido la llamada de un operador para preseleccionarme con él y me dice que la contratación es por teléfono, ¿puede hacerse así?**

La firma de un contrato escrito es el método más común para obtener la preselección, pero además, se puede contratar la preselección a sin necesidad de firmar en papel.

El procedimiento consiste en grabar la conversación, previo aviso al usuario. En dicha conversación se comunica una serie de datos tales como nombre, NIF, número de teléfono, tipo de preselección que desea. Si el usuario contesta afirmativamente a todos ellos queda un registro 'verbal' con la aceptación de la contratación del producto.

### **¿Qué puedo hacer si estoy preseleccionado con un operador pero luego quiero volver de nuevo con el anterior o preseleccionarme con otro diferente?**

Un abonado puede volver a utilizar por defecto todos los servicios del operador de acceso solicitando la inhabilitación de la preasignación. Lo puede solicitar tanto al operador de acceso como al operador preseleccionado firmando una solicitud de inhabilitación. Si el abonado que solicita la inhabilitación tiene contratado algún producto adicional con el operador preseleccionado que suponga una cuota fija en la factura (ej. bonos de llamadas), es necesario que comunique su intención de darse de baja de estos productos ya que la inhabilitación únicamente anula la preselección de operador.

### **¿Tengo derecho a conservar mi número de teléfono si cambio de operador fijo?**

Sí, todos los usuarios del servicio telefónico tienen derecho a conservar su número si cambian de operador. El usuario firmará una solicitud de portabilidad con el nuevo operador que conlleva la baja del servicio con el operador actual. No obstante, existen una serie de causas, por las cuales, una solicitud de portabilidad puede ser denegada. No obstante, si la petición de conservación del número viene motivada por un cambio de domicilio, el abonado tendrá que consultar con el operador de acceso si el nuevo domicilio pertenece al ámbito de la central telefónica del antiguo domicilio, en caso contrario el operador no está obligado a atender la solicitud. La portabilidad también es un derecho del usuario en telefonía móvil y números de inteligencia de red (números 80X y 90X).

### **He solicitado el cambio de operador manteniendo mi número, ¿Mi antiguo operador me la puede denegar?**

Si la solicitud de cambio es correcta y todos los datos están cumplimentados, el operador donante no se puede negar a ceder su numeración al nuevo operador. La normativa prevé que pueda negarse la portabilidad en los siguientes supuestos:

- Cuando haya, además, un cambio de domicilio
- Por datos incompletos o erróneos
- Por existir otra solicitud de portabilidad en curso para el mismo número
- En caso de tener suspendido el servicio por impago
- Por imposibilidad técnica

### **¿Implica la portabilidad, la baja en servicios tales como llamada en espera, conferencia a tres o contestador?**

La portabilidad implica el cambio del proveedor de servicios asociados a la línea telefónica. Por tanto, una vez efectuada la portabilidad, este tipo de servicios será reemplazado por los servicios ofrecidos por el nuevo operador.

### **Si cambio de operador, ¿implica la portabilidad la baja del alquiler del terminal telefónico?**

No necesariamente, puesto que se trata de un servicio independiente del servicio telefónico. Por ello, si el abonado no desea mantener el terminal telefónico en régimen de alquiler, tendrá que contactar con el antiguo operador y dar de baja este servicio.

## **Facturas y formas de pago. Preguntas frecuentes para: Facturas y formas de pago**

### **¿Tengo derecho a recibir una facturación detallada?**

Las facturas que los operadores de telefonía fija tienen que remitir a sus clientes tendrán el siguiente grado de detalle:

En primer lugar, deben diferenciar los cargos por el servicio telefónico de los de cualquier otro servicio (por ejemplo, servicios de tarificación adicional, adquisición de aparatos, etc.)

Dentro del servicio telefónico, el nivel de detalle incluirá la identificación separada de los siguientes elementos:

- El período de facturación
- La cuota mensual fija
- Otros cargos mensuales fijos
- Cualquier cuota fija no recurrente
- Datos agregados por grupos tarifarios, tales como llamadas metropolitanas, nacionales, internacionales, a móviles y a servicios de tarificación adicional, indicando el número de llamadas, el número de minutos y el coste de cada uno de los grupos
- Total facturado e impuestos indirectos
- Importe total de la factura, impuestos incluidos

En relación con el desglose de las llamadas, deberá incluirse detalle de todas las llamadas facturadas, excluidas las de bajo coste (ver más abajo). Para cada llamada se indicará:

- Número llamado
- Fecha y hora de la llamada
- Duración de la llamada
- Tarifa aplicada
- Coste total de la llamada

Quedan excluidas de la obligación de desglose las llamadas de bajo coste, que serán:

- Llamadas metropolitanas
- Llamadas de tarifa en horario normal inferior al equivalente de 3 céntimos / minuto
- Llamadas de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos / llamada. Las llamadas gratuitas no deben aparecer en la factura.

### **¿Tengo derecho a utilizar un medio de pago distinto de la domiciliación bancaria de las facturas?**

Sí, conforme a la normativa vigente, entre los derechos del usuario se encuentra el de elegir el medio de pago de entre los comúnmente usados en el tráfico comercial. Este derecho debe figurar en el contrato de abono y especificará los medios de pago alternativos.

### **Si no pago un recibo de teléfono, ¿me lo pueden cortar? ¿Qué puedo hacer para volver a recuperarlo?**

El retraso en el pago total o parcial del recibo telefónico fijo durante un período superior a un mes puede dar lugar, previo aviso, a la suspensión temporal del servicio. No obstante, si el abonado no está de acuerdo con las cantidades facturadas por otros servicios como llamadas a Internet o 803-806-807 y decide no pagar la parte correspondiente a tales servicios, sólo dará lugar a la inhabilitación de la marcación a esos servicios concretos, pero no al corte del servicio telefónico. Para recuperar el servicio suspendido se deberá abonar la cantidad pendiente. Una vez transcurrido un mes desde el impago y previo aviso, el operador podrá suspender el servicio telefónico. A partir de ese momento el abonado sólo podrá, recibir llamadas y realizarlas sólo a los servicios de emergencias. Transcurridos dos meses desde la suspensión de la línea sin que se haya producido el pago, el operador podrá interrumpir definitivamente el servicio, por lo que si se desea rehabilitar deberá volver a darse de alta. Si antes de que se produzca la interrupción definitiva del servicio el abonado paga el importe pendiente, se le restablecerá el servicio.

### **No estoy de acuerdo con las llamadas que me ha facturado mi operador, ¿puedo reclamar?**

Si el abonado no está de acuerdo con la facturación de su operador puede presentar reclamación ante el propio operador independientemente de si la factura está pagada o no. El plazo para presentar la reclamación será de un mes a partir del conocimiento del hecho que la motive, es decir, en una factura será la fecha de emisión de la misma. El operador tomará nota de la reclamación y está obligado a facilitar un número de referencia para que el abonado pueda hacer un seguimiento de la incidencia. El plazo que el operador tiene para resolver es de un mes desde la presentación de la queja. Si la resolución es favorable al abonado, el operador le abonará la cantidad que se le haya facturado indebidamente. Si la resolución del operador no es favorable al abonado o transcurre un mes desde que haya reclamado sin obtener respuesta, puede dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo, que es un procedimiento rápido y sencillo para usuarios particulares, o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información conforme al procedimiento descrito en el apartado Cómo Reclamar. Los usuarios que sean personas jurídicas o empresas pueden dirigir su reclamación directamente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Sin perjuicio de lo anterior, queda abierta a todos los ciudadanos la posibilidad de acudir a los Tribunales Ordinarios de Justicia.

### **Mi operador me exige el pago de un depósito de garantía, ¿es legal?**

Los operadores podrán exigir a los abonados del servicio de telefonía fija un depósito de garantía, tanto en el momento de contratar como durante la vigencia del contrato, en los siguientes supuestos:

- Que sean o hayan sido abonados del servicio y hubieran dejado impagado alguno o varios recibos
- Abonados que tengan contraídas deudas por otro u otros contratos, vigentes o no en ese momento, o bien que se retrasen habitualmente en el pago

## Cómo Reclamar

La Ley reconoce a los usuarios de telecomunicaciones un conjunto de derechos . Cuando cualquiera de estos derechos sea vulnerado, los usuarios pueden presentar una reclamación. Los usuarios pueden presentar reclamación sobre las siguientes cuestiones:

- Disconformidad con la factura recibida
- Negativa de alta o de baja por su operador
- Negativa a la portabilidad de número
- Preselección no solicitada
- Cambio de operador no solicitado
- Incumplimiento de ofertas por el operador
- Averías o interrupciones del servicio
- Las reclamaciones podrán tratar sobre cualquier servicio de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil y acceso a Internet. Las que se resuelvan a favor del usuario, podrán obligar a los operadores a reconocer los derechos vulnerados o a la devolución de las cantidades indebidamente facturadas.

En primera instancia el usuario deberá **dirigirse al departamento o servicio especializado de atención al cliente de su operador**, en el plazo de un mes desde el momento en que se tenga conocimiento del hecho que la motive. En el caso de una reclamación de facturación, desde la fecha de recepción de la factura.

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante el operador por **vía telefónica, a través de internet, por correo postal, o directamente en sus oficinas comerciales** . En todo caso, el operador debe aceptar la presentación telefónica de reclamaciones. En todos los contratos deberá figurar el teléfono de atención al cliente, la dirección electrónica y la página web del operador, así como la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente.

Cuando los usuarios presenten la reclamación, el operador está obligado a facilitarle **un número de referencia** que permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma.

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

Si en el plazo de un mes el usuario no hubiera recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, **podrá acudir a las siguientes vías:**

- Oficinas de Consumo
- Juntas Arbitrales de Consumo
- La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante esta Oficina en el supuesto de que el operador no se someta a las Juntas Arbitrales o si se desea acudir directamente, sin reclamar previamente ante dichas Juntas.

## **Procedimiento para presentar reclamaciones ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.**

Para presentar una reclamación ante la Oficina es preciso que el usuario haya reclamado previamente ante su operador.

El plazo para acudir a esta vía es de tres meses contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes que tiene para responder.

Si se trata de una persona física que ha acudido a las Juntas Arbitrales en el plazo de estos tres meses y el operador se niega a someterse a ellas, con dicha negativa se vuelve a abrir el plazo de tres meses para reclamar ante esta Oficina

La Oficina tramitará y resolverá las reclamaciones sobre los derechos específicos de los usuarios de telecomunicaciones, para cualquier servicio: telefonía fija, móvil y acceso a Internet

Una vez realizados los trámites oportunos, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones dictará resolución sobre la cuestión planteada. Cuando sea favorable al usuario, podrá incluir la restitución de derechos vulnerados o la obligación de devolución de cantidades indebidamente cobradas.

La Oficina tiene un plazo para resolver de seis meses, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella. Esta resolución agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

Las reclamaciones pueden presentarse por escrito o por vía telemática, a través de esta página web.

Las reclamaciones formuladas por escrito podrán dirigirse a la Oficina de Atención al Usuario podrán presentarse ante la propia Oficina, en la **C/ Capitán Haya, nº 41 28071 (Madrid)**, o por las vías del artículo 38 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que en su punto cuatro indica que: las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas pueden presentarse:

En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, (por ejemplo las Delegaciones y subdelegaciones del gobierno), a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.

En las oficinas de Correos.

Los ciudadanos que dispongan de firma electrónica también podrán presentar y consultar sus reclamaciones por vía telemática.

El escrito de reclamación deberá contener:

Nombre y apellidos del interesado o la persona que lo represente.

Domicilio para recibir notificaciones.

Solicitud que se hace con hechos y razones, aportando toda la documentación que el usuario considere relevante para apoyar la pretensión, en el caso de reclamaciones de facturación, será necesario presentar la factura o facturas a las que se hace referencia.

Lugar, fecha y firma del solicitante o autorizado.



Órgano al que se dirige la reclamación.

## **Enlaces**

### **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**

#### **El Bono Social de Telefónica**

El Abono Social es una facilidad que ofrece MOVISTAR destinada a jubilados y pensionistas, que consiste en una reducción del 70% de la cuota de alta de la línea telefónica fija individual y del 95% de la cuota mensual de la misma. El coste de las llamadas es el mismo que para cualquier otra persona y no existe límite de consumo.

Además, se tiene derecho a una inserción en la guía telefónica, la cual se edita en soporte papel y en soporte telemático. Si no deseara figurar en dichas guías, puede pedir la exclusión de sus datos, tanto en el momento de la solicitud como más adelante.

#### **Requisitos**

- Ser jubilado o pensionista (tanto de pensiones públicas de la Seguridad Social como pensiones privadas).

- Que la renta familiar no supere el equivalente al 120% del IPREM. Para el cómputo de la renta familiar constituyen modalidades de unidad familiar las siguientes

Para el cómputo de la renta familiar, constituyen modalidades de unidad familiar las siguientes:

1ª La integrada por los cónyuges no separados legalmente y, si los hubiera:

a) Los hijos menores, con excepción de los que, con el consentimiento de los padres, vivan independientes de éstos.

b) Los hijos mayores de edad incapacitados judicialmente sujetos a patria potestad prorrogada o rehabilitada.

2ª En los casos de separación legal, o cuando no existiera vínculo matrimonial, la formada por el padre o la madre y todos los hijos que convivan con uno u otro y que reúnan los requisitos a los que se refiere la regla anterior. Nadie podrá formar parte de dos unidades familiares al mismo tiempo.

- Que la instalación de la línea beneficiaria de Abono Social coincida con el empadronamiento del titular y que éste no disfrute de otra línea acogida a esta modalidad.

## Solicitud y documentación necesaria

1. Podrá solicitar la prestación del Abono Social, a través de cualquiera de estos medios:

Un fax al número **901 50 37 00**.

Una carta por correo ordinario al **Apartado de Correos: 423 Código Postal: 48080- Bilbao**.

Un correo electrónico a la dirección: **abonosocial@telefonica.es**.

### Indicar los siguientes datos:

Nombre y apellidos del titular. Si el titular de la línea fuera el cónyuge del solicitante, incluir también su nombre, apellidos y DNI.

DNI.

Número de teléfono.

### Documentación necesaria

- Libro de familia

- Documentos oficiales que permitan acreditar la edad de cada una de las personas empadronadas en el domicilio del solicitante, como por ejemplo, fotocopias de DNI, pasaportes, tarjetas de residentes, etc.

- Volante de empadronamiento familiar o colectivo. Deben figurar todas las personas censadas en la misma vivienda o bien, el Ayuntamiento deberá indicar que "no existen más inscripciones".

- Certificados de imputaciones de IRPF expedidos por Hacienda de cada una de las personas empadronadas en el domicilio del solicitante (o, en su caso, resumen de la Declaración de la Renta).

Adicionalmente, según la situación particular de cada peticionario, presentarán la documentación que se indica a continuación:

#### Pensionistas

*Con pensión contributiva y con 65 años o más:*

Notificación de revalorización y paga única de pensiones o certificado de pensión mensual expedido por el Instituto Nacional de la Seguridad Social (incluso para clases pasivas del Estado).

*Con pensión contributiva y menor de 65 años:*

Notificación de revalorización y paga única de pensiones o certificado de pensión mensual expedido por el INSS (incluso para clases pasivas del Estado).

Informe de Vida Laboral emitido por la Tesorería de la Seguridad Social.

En activo: Fotocopia de la última nómina o acreditación de ingresos.

No activo: Certificado del INEM de la prestación que se perciba.

*Con pensión no contributiva y menor de 65 años:*

Certificado del organismo oficial que corresponda, con la cuantía de la que sea beneficiario.  
Informe de Vida Laboral emitido por la Tesorería de la Seguridad Social.  
En activo: Fotocopia de la última nómina o acreditación de ingresos.  
No activo: Certificado del INEM de la prestación que se perciba.

#### No Pensionistas

Informe de Vida Laboral emitido por la Tesorería de la Seguridad Social.  
En activo: Fotocopia de la última nómina o acreditación de ingresos.  
No activo: Certificado del INEM de la prestación que se perciba.

#### **Enlaces**

Movistar (<http://www.movistar.es>)

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones (<http://www.usuariostelego.es>)