

REVISTA n°3. 2008

REVISTA

**K**ontsumo

ALDEHARRIA

Tienes derecho a...

# Tienes derecho a...

Las reclamaciones a las compañías operadoras tanto de telefonía móvil como fija, aumentan año a año.

Conviene conocer los derechos que nos asisten para prevenir y solucionar posibles conflictos:

## Derecho a la continuidad en la prestación del servicio

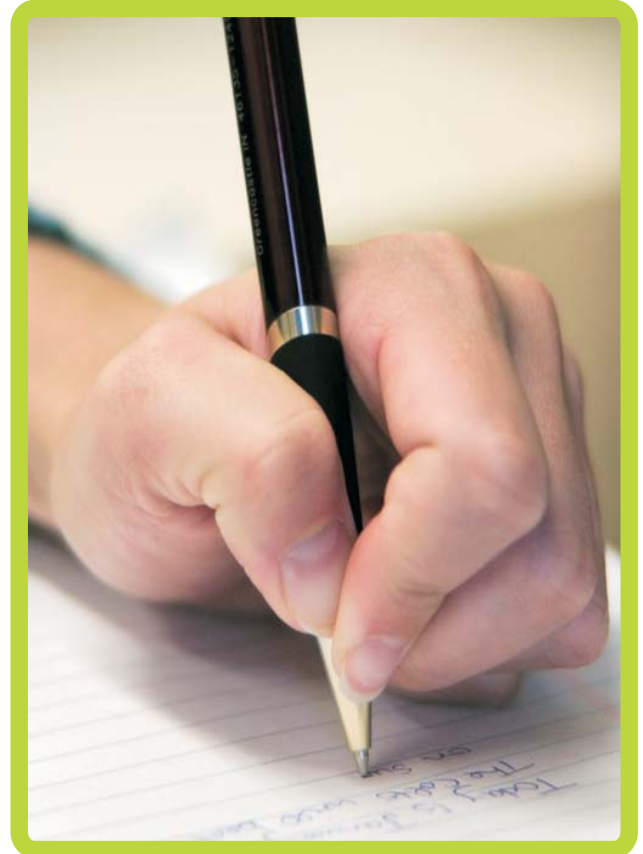
Las interrupciones por causa de la operadora deberán ser **indemnizadas**. En caso de que el coste de la indemnización sea superior a un euro, la operadora está obligada a abonarla en la siguiente factura.

Tenemos **derecho a la suspensión temporal** del servicio previa petición, pero debemos tener en cuenta que:

- Esta suspensión **no será menor a un mes ni superior a tres meses**.
- El periodo **no podrá exceder, en ningún caso, de 90 días por año natural**.

## Derecho a disponer de una guía general impresa en la que aparezcan todas las personas usuarias que así lo deseen

Si nos abonamos al servicio telefónico tenemos derecho a disponer de una guía general impresa y gratuita, actualizada al menos una vez al año donde figuren todas las personas abonadas, independientemente de



la operadora con la que hayamos contratado. Se puede solicitar dicha guía en formato electrónico.

## Derecho a la protección de datos y al secreto de las comunicaciones

Las operadoras están obligadas a garantizar la **protección de nuestros datos personales**.

Si no existe consentimiento previo expreso e informado, tenemos derecho a no recibir llamadas para fines de venta directa o de promoción comercial.

También se requiere nuestro consentimiento para incluirnos por 1ª vez en la guía telefónica por primera vez.

# Tienes derecho a...

## Derecho a la gratuidad de las llamadas a los servicios de emergencia a través del número 112

La llamada a servicios de emergencias a través del número unificado europeo '112' debe ser siempre **gratuita**, incluso si es realizada desde un teléfono público.

## Derecho a cambiar de operadora en cualquier momento

Tenemos **derecho a cambiar de operadora en cualquier momento** y además tenemos derecho a **mantener nuestro número de teléfono** si cambiamos de operadora en los siguientes casos:

- Telefonía fija, cuando no se cambie de ubicación física.
- Telefonía móvil.

## Derecho a obtener información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada

La información acerca del contenido de los contratos deberá ser remitida, con al menos **10 días de antelación** a su entrada en vigor, al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, al Instituto Nacional del Consumo, a la Agencia Española de Protección de Datos y al Consejo de Consumidores y Usuarios.

Además, tenemos derecho a pedir a la operadora que nos facilite información por escrito sobre el contenido mínimo del contrato en cualquier momento de la vigencia del mismo, sin gasto adicional.

## Derecho a reclamar

Las compañías operadoras deberán disponer de un departamento de atención al cliente, donde poder reclamar.



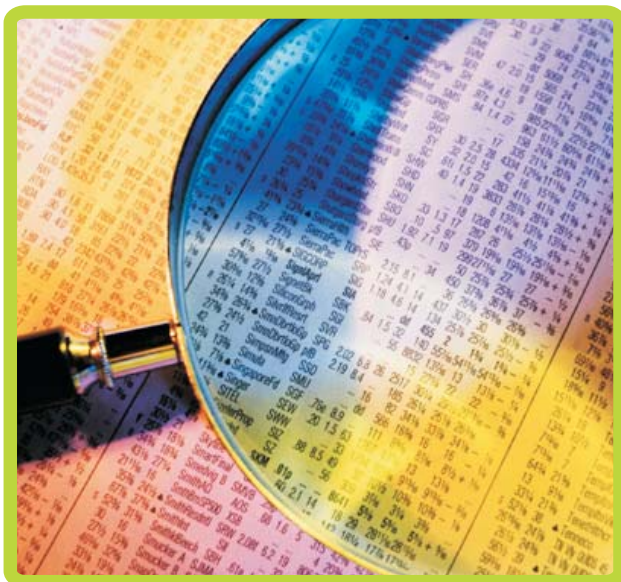
La operadora está obligada a comunicar el número de referencia de la reclamación y podremos solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja.

## Derecho de acceso al servicio universal para las personas usuarias con discapacidad o con necesidades sociales especiales

Según la **Ley General de Telecomunicaciones** la operadora designada para la presta-

# Tienes derecho a...

ción del Servicio Universal, debe garantizar que las personas usuarias con discapacidad tengan acceso a un servicio telefónico fijo en condiciones adecuadas. Para ello la operadora debe ofrecer programas y servicios de precios especiales. Esto ocurre en casos de personas abonadas pensionistas o jubiladas con rentas bajas y en el caso de personas con deficiencias visuales o auditivas.



Pero para hacer valer estos derechos, previamente también debemos tener en cuenta una serie de precauciones:

- 1** **Informarnos previamente de los precios y condiciones.** Son muchas las operadoras que nos ofrecen sus servicios y dentro de cada una de ellas, mucha la variedad de productos. Debemos informarnos previamente de cuál es la tarifa y cuáles las condiciones que más se ajustan a nuestras necesidades.
- 2** **Conocer cuál es la información que la operadora está obligada a dar,**

para que en el caso de no recibirla, poder solicitarla.

- 3** **Desarrollar hábitos de consumo responsables,** utilizando el móvil sólo cuando sea necesario y respetando las zonas de silencio y los lugares públicos o privados donde está prohibido el uso del mismo.
- 4** **Leer con atención las instrucciones de uso** ya que una avería causada por un mal uso del aparato por parte de la persona hace inútil la validez de la garantía.
- 5** **Solicitar y guardar la publicidad.** Toda la publicidad es vinculante, por lo que conviene guardar la publicidad y hacerla valer en el momento oportuno.
- 6** **Solicitar, analizar y guardar el contrato firmado,** para hacer valer las condiciones en las que se contrata.
- 7** **Comprobar y guardar durante un tiempo prudencial los recibos.** De este modo podremos hacer balance del gasto habitual y comprobar que las cantidades a pagar se corresponden con los servicios contratados.
- 8** **Informar de las no conformidades** para poder ejercer nuestro derecho a reparación o sustitución del servicio o aparato.
- 9** **Solicitar la baja del servicio con la antelación mínima de 15 días establecida por la ley.** De esta manera se evitan problemas derivados de una falta de entendimiento entre ambas partes implicadas.