



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Servicios de telefonía

Programa Formación en consumo para personas mayores



- ▶ **Derechos ante servicios telefónicos**
 - ▶ **Roaming o itinerancia**
- ▶ **Llamadas de tarificación adicional**
 - ▶ **Internet en el móvil**
 - ▶ **Seguridad en el móvil**
 - ▶ **Como reclamar**

www.kontsumobide.eus

Derechos ante servicios telefónicos

ANTES DE CONTRATAR

- ▶ **Analiza** las distintas ofertas y comprueba sus características.
- ▶ **Guarda** la publicidad, las ofertas son vinculantes.
- ▶ Comprueba si tiene **cláusula de permanencia**: compromiso de mantenerte en la compañía durante un periodo de tiempo (12,18,24 meses) a cambio de unas condiciones ventajosas en la tarifa y/o en la adquisición del terminal.



LA CONTRATACIÓN

- ▶ Puedes contratar en una oficina comercial, en tu domicilio, por teléfono o a través de la página web de la operadora de telefonía.
- ▶ En las contrataciones a distancia, (todas las que no se realicen en una tienda física), tienes derecho a anular/**desistir del contrato**, en un plazo de **14 días naturales** siguientes a su celebración-firma, grabación telefónica o aceptación online.
- ▶ Si aceptas la activación del servicio en un plazo anterior a esos 14 días, en el momento de dicha activación ya no es posible anular el contrato.
- ▶ Pide siempre copia del contrato por escrito o en un soporte duradero y guárdalo.
- ▶ Revisa bien tus facturas y guarda copia. Tienes derecho a recibir factura en papel de forma gratuita.

Roaming e itinerancia

El **roaming o itinerancia** es la posibilidad de poder seguir usando el móvil en el extranjero para hacer o recibir llamadas, conectarse a internet o enviar y recibir sms.

Desde el 15 de junio de 2017, tu operador debe aplicarte (en los 28 países de la UE) la **misma tarifa** que te cobra cuando usas el móvil en **tu país**, sin ningún suplemento.



Presta especial cuidado en los trayectos que te obligan a atravesar países fuera de la UE o al acercarte a sus fronteras, los cargos por usar el móvil en ellos, **varían** en función del **país**, de tu **contrato** y de tu **operador de telefonía**. Consulta con tu compañía cuánto te cobrarán, antes de iniciar tu viaje, para evitar sustos en la facturación.

Llamadas de tarificación adicional

Son servicios telefónicos de **tarifa superior** a la habitual. Por ejemplo, **llamadas con los siguientes prefijos**:

- 803: Servicios sólo para personas adultas.
- 806: Servicios de ocio y entretenimiento.
- 807: Servicios profesionales (psicólogos, abogados...).
- 905: Llamadas masivas para servicios de entretenimiento, usos profesionales y tele-votos. Ejemplo: encuestas y concursos.
- 907: Servicios a través de Internet.

Otros prefijos: **(900)** Gratuito **(901)** Gasto compartido **(902)** Coste llamada provincial

Internet en el móvil

La mayoría de dispositivos móviles cuentan con la posibilidad de conectarse a internet, por ello, es necesario contratar una tarifa de adecuada al uso que se le vaya a dar o desconectar los datos móviles para evitar sorpresas en la factura.

También puedes optar a conectarte a una red **Wifi**. Es una opción interesante, ya que conectarse en Zonas Wifi, al contrario que en las redes móviles, **es gratis**.

Seguridad en el móvil

Para evitar sustos innecesarios es recomendable tener unas pautas de **seguridad en el móvil**.

- Conserva el número de desbloqueo (PUK) del PIN en un lugar seguro.
- No accedas a documentos con contraseña, cuentas bancarias, etc. utilizando una red Wi-Fi pública (aunque haya que utilizar contraseña). Son más vulnerables que las redes privadas.
- Activa la opción de bloqueo automático del móvil tras un tiempo de inactividad. Establece una contraseña que no sea el número PIN para su desbloqueo.
- Instala un sistema antivirus en tu móvil y mantenlo actualizado.
- No instales aplicaciones de cualquier origen. Fíate sólo de fuentes oficiales.



Cómo reclamar

- **Ante el propio operador.** Se debe solicitar siempre el número de referencia de la reclamación realizada.
- Si en el plazo de un mes no recibimos contestación o no estamos de acuerdo, podemos reclamar ante:

Servicio Territorial correspondiente de **kontsumoBIDE** de Álava, Bizkaia o Gipuzkoa o en

Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora (**OMIC**) que corresponda a tu domicilio.

Para más información:

www.kontsumobide.eus
www.usuariostelego.es

(SETSI) La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información