



Manual sobre la contratación de servicios de telecomunicaciones



Kontsumo

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO

Manual sobre la contratación de servicios de telecomunicaciones

Telefonía fija, Telefonía móvil e Internet

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2008

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el Catálogo de la Biblioteca General del Gobierno Vasco:

<http://www.euskadi.net/ejgvbiblioteca>

- Edición: 1.ª Diciembre 2008
- Tirada: 2.000 ejemplares
- © Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco
Departamento de Industria, Comercio y Turismo
- Internet: www.euskadi.net
- Edita: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz
- Autores: Estrategias Empresariales Europeas, E-3 S.A.
- Fotocomposición: Composiciones RALI, S.A.
Particular de Costa, 8-10, 7.ª - 48010 BILBAO
- Impresión: Estudios Gráficos ZURE, S.A.
Carretera Lutxana-Asua, 24-A - Erandio-Goikoa (Bizkaia)
- ISBN: 978-84-457-2839-0
- D.L.: BI-3822-08

Este manual tiene carácter exclusivamente divulgativo, sin que su contenido tenga valor jurídico vinculante

PRESENTACIÓN

Las nuevas tecnologías han revolucionado nuestra manera de comunicarnos, tanto en el ámbito laboral, como en nuestros momentos de ocio. Por sectores, son la telefonía móvil, la telefonía fija e Internet los más habituales en nuestros domicilios y puestos de trabajo, y su presencia aumenta año tras año. Sin embargo, se sigue echando de menos una mayor clarificación de las nociones básicas relativas a estos servicios.

Precisamente con el objetivo de aclarar conceptos se enmarca esta guía, que se detiene en cada una de estas tres modalidades de comunicación. Una publicación que hemos editado con la pretensión de dar respuesta a las cuestiones más relevantes que nos plantean las personas consumidoras en momentos como, por ejemplo, la contratación de un servicio de Internet en su domicilio, el cambio de operadora de telefonía móvil para su negocio o la desconexión de los servicios de tarificación adicional en su teléfono fijo.

Asimismo, esta guía hace especial hincapié en los derechos de las personas consumidoras y cita algunos consejos (destacados con la «K» de Kontsumo) para evitar problemas relacionados con consumo, de una forma sencilla y eminentemente práctica. Todo ello con la finalidad de continuar con la política de información y asesoramiento a las personas consumidoras, objetivo primordial de la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco.

RODRIGO GARCÍA AZURMENDI

Viceconsejero de Comercio, Consumo y Seguridad Industrial

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN: LAS TELECOMUNICACIONES	9
1.1. Los servicios de telecomunicaciones	11
1.2. La contratación de los servicios de telecomunicaciones en los hogares	12
1.3. Los servicios de telecomunicaciones bidireccionales	14
2. TELEFONÍA FIJA	17
2.1. Conceptos básicos	19
2.2. Tipos de contratación (operadores).	20
2.3. Cambio de operador.	23
2.4. Las fases en la contratación.	25
2.5. Los pagos	29
2.6. Obligaciones y derechos de las partes	31
A destacar.	43
Preguntas frecuentes.	45
3. TELEFONÍA MÓVIL	49
3.1. Conceptos básicos	51
3.2. Tipos de contratación (operadores).	57
3.3. Las fases en la contratación.	61
3.4. Los pagos	69
3.5. Obligaciones y derechos de las partes	71
A destacar.	81
Preguntas frecuentes.	83
4. SERVICIOS DE INTERNET	87
4.1. Conceptos básicos	89
4.2. Tipos de contratación (operadores).	94
4.3. Las fases en la contratación de la línea ADSL de Internet	100
4.4. Los pagos correspondientes a la contratación de la línea ADSL	103
4.5. Obligaciones y derechos de las partes en la contratación de la línea ADSL.	104

4.6. La compra a través de Internet: el comercio electrónico	109
4.7. La publicidad no deseada (mensajes SPAM)	114
4.8. El cambio de operador no deseado (SLAMMING) .	117
A destacar.	119
Preguntas frecuentes.	123
5. EL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	127
5.1. Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones. . .	131
6. DATOS CLAVE	133
6.1. EUSTAT	135
6.2. INE	135
6.3. Observatorio de las telecomunicaciones	137

1

**INTRODUCCIÓN:
LAS TELECOMUNICACIONES**

1.1. LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

El término genérico de *telecomunicaciones* hace referencia a «toda transmisión (emisión y/o recepción) de signos y señales que se realiza entre dos o más puntos separados por una cierta distancia».

Telecomunicaciones: conjunto diverso de sistemas de comunicación que permiten la transmisión de información entre puntos lejanos.

El nacimiento de las telecomunicaciones se sitúa en el siglo XIX con la invención, primero, del *telégrafo* y con la aparición, tiempo después, del *teléfono*, la *radio* y el *teletipo*. Todos estos inventos significaron auténticas revoluciones sociales en su época, ya que hicieron posible una comunicación inmediata entre puntos lejanos, algo inimaginable un tiempo atrás.

Ya en el siglo XX, el gran avance en las telecomunicaciones vino provocado por los desarrollos informáticos y por la invención del *módem*, dispositivo que hace factible la transmisión de datos entre ordenadores. Particularmente relevante fue la creación y desarrollo de «Redes de redes de ordenadores» sobre la base de protocolos específicos de comunicación y, en concreto, el desarrollo de una gran red mundial, conocida como la «Red de redes»: *Internet*. También en este siglo, las sociedades occidentales fueron testigos del gran impulso experimentado en el sector de las telecomunicaciones de la mano del desarrollo del *teléfono móvil*.

En términos generales, los servicios de telecomunicaciones se agrupan en cuatro grandes categorías:

- *Telefonía fija*: comunicación de voz a través de dispositivos conectados entre sí mediante líneas de hilo de cobre.

- *Telefonía móvil o celular*: transmisión de voz, texto (mensajes cortos de texto –SMS–) e imágenes (mensajes multimedia –MMS–) a través de dispositivos inalámbricos que se comunican mediante redes de estaciones de radio.
- *Servicios audiovisuales*: acceso a diferentes canales televisivos que ofrecen las televisiones de pago.
- *Acceso a Internet*: acceso a la información disponible en la Red y comunicación entre los diferentes ordenadores o dispositivos conectados a ella.

Actualmente es una actividad regida por la libre competencia, por lo que la persona usuaria tiene la posibilidad de contratar la prestación de estos servicios con distintos tipos de compañías u operadores, que ofrecen diferentes opciones de combinaciones de servicios, modalidades personalizadas, tarifas promocionales y servicios integrales.

Esta multiplicidad en la oferta se une al hecho de que el sector de las telecomunicaciones es, en su conjunto, un sector enormemente dinámico que evoluciona a gran velocidad, en el que los cambios, las mejoras o las integraciones de servicios se producen en periodos de tiempo cada vez más cortos.

Todas estas circunstancias, junto con la propia complejidad técnica inherente a los servicios, hacen que al público en general le resulte especialmente difícil y compleja su contratación.

La contratación de los servicios de telecomunicaciones es especialmente compleja debido a la propia dificultad técnica de los servicios, a su rápida evolución y, también, por la diversidad de la oferta existente (modalidades, combinación de servicios, servicios integrales, tarifas promocionales, etc.).

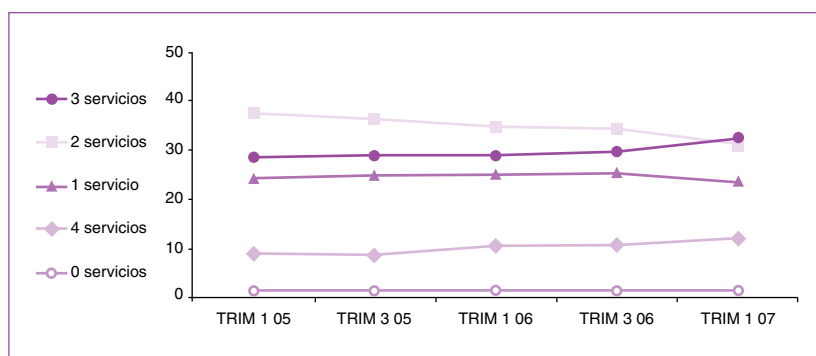
1.2. LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN LOS HOGARES

La contratación de los servicios de telecomunicaciones se ha extendido notablemente en los hogares, tal como muestran las estadísticas más recientes.

Según estos datos, los hogares que disponen de tres o cuatro servicios de telecomunicaciones sumaban ya el 44% del total en el primer trimestre de 2007. El porcentaje de hogares que tenía contratados los cuatro servicios (telefonía fija, telefonía móvil, Internet y televisión de pago) representaba el 12,1%.

Por vez primera en este periodo enero-marzo de 2007, los hogares con tres servicios superaron a los que disponían de dos.

Porcentaje de hogares según número de servicios



% de hogares	TRIM 1 05	TRIM 05	TRIM 1 06	TRIM 3 06	TRIM 1 07
4 servicios	8,7	8,8	10,3	10,4	12,1
3 servicios	28,4	29,0	29,1	29,4	32,1
2 servicios	37,7	36,4	34,8	34,0	31,1
1 servicio	24,4	25,0	25,0	25,2	23,8
0 servicios	0,8	0,9	0,8	1,1	0,9

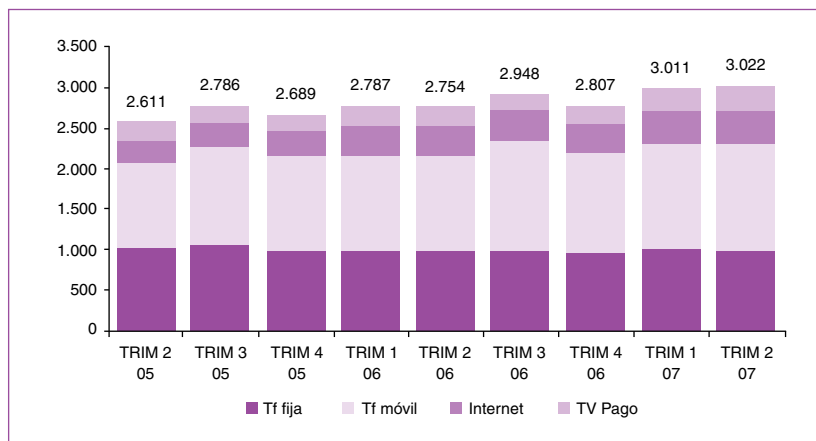
Fuente: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Observatorio de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información («Panel de Hogares», XV-XVI Oleadas, Enero-Marzo y Abril-Junio 2007).

Por lo que se refiere a la tipología de los servicios contratados en los hogares, se constata el creciente peso de la factura de Internet en el conjunto del gasto.

En efecto, en el gasto total en las TIC («Tecnologías de la Información y la Comunicación», término que, en su conjunto, hace referencia a los servicios de telecomunicaciones), se observa que, en el segundo

trimestre de 2007, el gasto en Internet supuso el 14% del gasto total, cuando tan sólo dos años antes apenas representaba el 9%.

Gasto total TIC en servicios finales (mill €)



Gasto por servicios TIC	Millones de €					Porcentaje			
	Tlf fija	Tlf móvil	Inter-net	TV Pago	Total	Tlf fija	Tlf móvil	Inter-net	TV Pago
TRIM 2 05	1.027	1.053	241	290	2.611	39,3	40,3	9,2	11,1
TRIM 3 05	1.030	1.237	274	245	2.786	37,0	44,4	9,8	8,8
TRIM 4 05	994	1.143	291	281	2.689	36,9	42,5	10,8	9,7
TRIM 1 06	1.017	1.146	331	293	2.787	36,5	41,1	11,9	10,5
TRIM 2 06	988	1.171	339	296	2.794	35,4	41,9	12,1	10,6
TRIM 3 06	1.003	1.340	359	246	2.948	34,0	45,5	12,2	8,3
TRIM 4 06	986	1.211	348	262	2.807	35,1	43,1	12,4	9,3
TRIM 1 07	1.022	1.253	421	315	3.011	33,9	41,6	14,0	10,5
TRIM 2 07	989	1.304	425	304	3.022	32,7	43,2	14,1	10,1

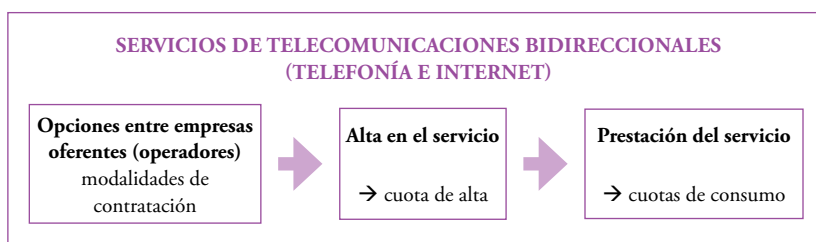
Fuente: Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, Observatorio de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información («Panel de Hogares», XV-XVI Oleadas, Enero-Marzo y Abril-Junio 2007).

1.3. LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES BIDIRECCIONALES

La presente guía se centra en los servicios de telecomunicaciones que tienen carácter bidireccional, es decir, en aquellos servicios que permiten a la persona que los contrata un doble flujo de recepción y emisión de información (comunicación de doble sentido):

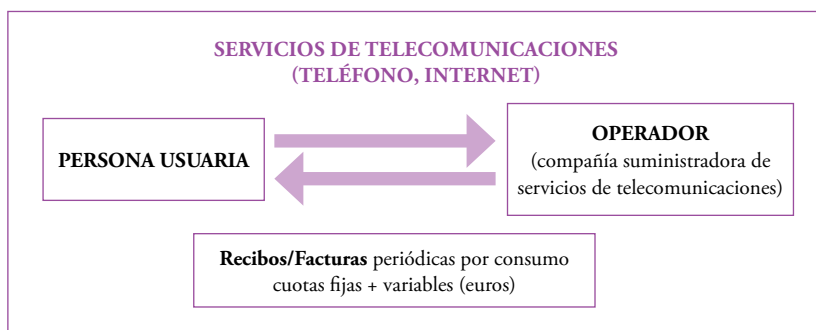
- Telefonía fija.
- Telefonía móvil.
- Acceso a Internet.

Para poder disfrutar de estos servicios, la persona usuaria deberá contratarlos con el operador que le ofrezca el servicio que más se ajuste a sus necesidades y expectativas.



La relación contractual entre la persona usuaria y la compañía suministradora de servicios de telecomunicaciones (operador) se inicia con el alta en el servicio:

- El operador se compromete a prestar el servicio.
- La persona usuaria se compromete a abonar al operador las cuotas de consumo correspondientes.



En cualquier caso, y como se ha mencionado, las decisiones sobre la contratación de estos servicios son particularmente complicadas. Y ello es debido a la complejidad técnica y a la rápida evolución del sector. Cada vez a intervalos de tiempo más cortos, los operadores nos ofrecen propuestas de nuevas y mejores prestaciones, integraciones de servicios, etc.

Esta circunstancia, junto con la fuerte competencia entre operadores, hace que, en efecto, se multipliquen las ofertas, las promociones y las modalidades de contratación. La persona usuaria deberá analizar con cierto detenimiento las distintas alternativas que se le presentan, ya que de la contratación final que acuerde con el operador dependerá la calidad del servicio, la atención recibida por parte del operador y, también, el precio que pagará por dicho servicio.

2

LA TELEFONÍA FIJA

2.1. CONCEPTOS BÁSICOS

La telefonía fija ha sido, durante décadas, el servicio de telecomunicaciones más relevante para la ciudadanía.

En su concepción original y más extendida, la telefonía fija se identifica con la denominada *telefonía convencional* que utiliza la conexión entre los dispositivos o terminales telefónicos a través de líneas de hilo de cobre y que permite, a través de señales eléctricas, transmitir conversaciones (voz).

En cualquier caso, los avances tecnológicos han hecho posible que estas conexiones convencionales entre terminales hayan ampliado sus prestaciones. Ya, desde hace tiempo, permiten, por ejemplo, transmitir textos (fax) o acceder a Internet. La telefonía convencional sigue siendo un servicio de telecomunicaciones básico y su implantación supera aún hoy el 80% de los hogares.

Durante muchos años únicamente ha podido ser contratada con la compañía que explotaba el servicio en régimen de monopolio (*Telefónica*) pero, en la actualidad, puede ser contratada con otros operadores, ya que, legalmente, el mercado de las telecomunicaciones está regido por la libre competencia.

Esta liberalización del mercado de la telefonía básica significa que la persona usuaria tiene la posibilidad de elegir entre diferentes opciones que le presentan distintas compañías suministradoras del servicio de telefonía fija. Además, la liberalización implica, con carácter general, que las tarifas o precios por dicho servicio no están regulados por la Administración.

Sin embargo, y a pesar de la liberalización, existe en el sector de la telefonía fija la figura del *operador dominante*, designada como tal por la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones.

La empresa designada como operador dominante debe asumir determinados servicios y sus tarifas, en algunos casos, sí están reguladas. Es, por ejemplo, la compañía que debe garantizar la prestación del *servicio universal*, lo que significa que debe atender todo tipo de solicitudes de instalación de líneas fijas.

Operador dominante

- Compañía que ofrece servicios de telefonía fija que está obligada a garantizar el *servicio universal*, además de otras obligaciones.
- El *operador dominante* es designado por la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones (CMT), organismo encargado de velar por el cumplimiento del principio de libre competencia en el mercado de la telefonía fija.
- Actualmente en España el operador dominante es *Telefónica*.

2.2. TIPOS DE CONTRATACIÓN (OPERADORES)

Existen dos tipos de operadores de telefonía fija, según el servicio que ofrezcan:

- **Operador de acceso:** Compañía que provee a la persona usuaria del servicio de acceso a la línea telefónica (alquiler de línea) y del consumo de llamadas.
- **Operador de llamadas o de preselección:** Compañía que provee a la persona usuaria únicamente del servicio de llamadas telefónicas (consumo de llamadas).

Para contratar la telefonía fija, debe firmarse un contrato de abono.

Contrato de abono

Acuerdo que se establece entre la persona usuaria y la compañía que provee del servicio de telefonía fija, en el que ambas partes adquieren un compromiso:

- La persona usuaria se compromete a pagar la tarifa acordada.
- El operador se compromete a ofrecer el servicio en las condiciones establecidas.

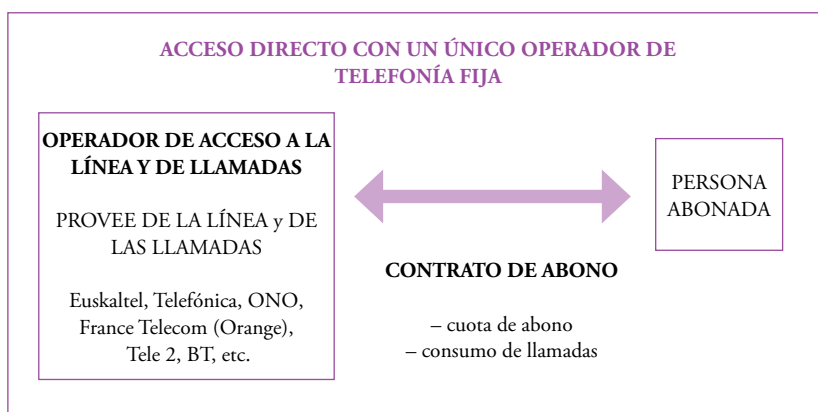
En todo caso, la persona usuaria puede optar por dos modalidades distintas de contratación de telefonía fija básica:

- Contratación mediante un acceso directo: se contrata el servicio telefónico completo con un único operador (operador de acceso).
- Contratación mediante un acceso indirecto: se contrata el servicio con dos operadores distintos, por una parte con el operador dominante, que facilita el acceso a la línea y, por otra, con uno o varios operadores preseleccionados, que prestan los servicios de llamadas a realizar.

2.2.1. Acceso directo (contratación del servicio telefónico completo –acceso a la línea telefónica y llamadas– con un único operador)

Una de las alternativas de contratación del teléfono fijo es contratar el servicio completo con un único operador, de manera que éste, además de proveer del acceso a la línea telefónica, presta el servicio de llamadas.

Existe un único contrato de abono con la persona abonada y ésta recibe las facturas de un único operador. En ellas se incluyen tanto las cuotas fijas de abono como el precio de las llamadas realizadas.



En su caso, los operadores de acceso necesitan alquilar ciertas redes de telefonía al operador dominante. Estos contratos entre operadores están regulados y supervisados por la Administración para,

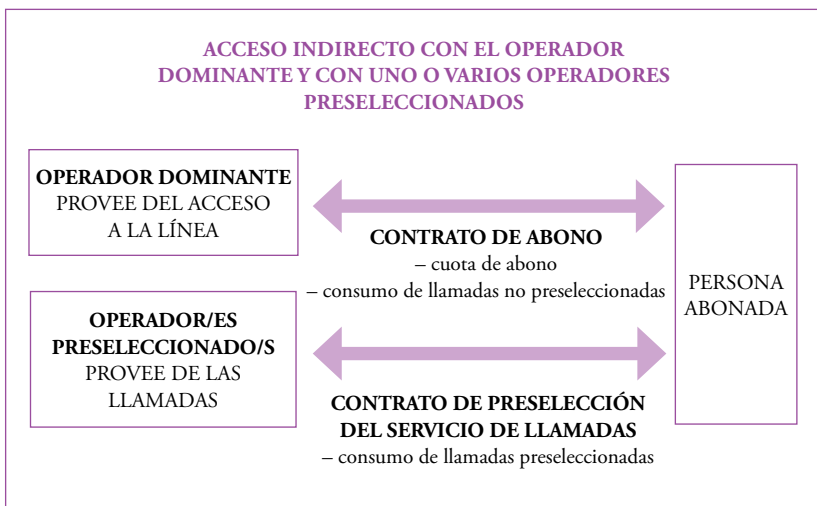
en efecto, garantizar la libre competencia entre ellos y el derecho de la persona usuaria a elegir libremente. El operador dominante está obligado a ceder y alquilar sus redes a otros operadores de acceso.

2.2.2. Acceso indirecto (contratación del acceso a la línea telefónica con el operador dominante y de las llamadas con otro operador)

En este caso, la contratación se realiza con uno o con varios operadores preseleccionados (distintos del operador dominante) para realizar todas o un determinado tipo de llamadas telefónicas que, en su caso, también podrían limitarse a una determinada franja horaria (dependerá de la ofertas planteadas por estos operadores preseleccionados). Se mantiene el contrato de abono con el operador dominante que provee la línea y se establece otro contrato diferente con el operador u operadores de preselección.

Existen dos modalidades habituales de preselección:

- Preselección de las llamadas de larga distancia (provinciales, interprovinciales y/o internacionales) y de fijo a móvil.
- Preselección global, que incluye, además de las llamadas anteriores, las locales o metropolitanas.



En la preselección, la persona usuaria mantiene dos contratos diferentes:

- Un contrato de abono o acceso a la línea telefónica con el operador dominante, al que deberá pagar la cuota fija de abono (por el alquiler y mantenimiento de las líneas telefónicas a las que tiene acceso) y las tarifas de consumo de las llamadas que, en su caso, no hubiera preseleccionado.
- Un contrato de llamadas con el operador preseleccionado, a quien deberá pagar por las llamadas preseleccionadas que hubiera realizado.

Según el último informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, CMT, los «operadores principales en el mercado de la telefonía fija» en España referentes a 2006 son:

- Grupo Telefónica.
- Grupo Ono.
- Grupo France Telecom.
- Grupo Tele2-Comunitel Global.
- Grupo British Telecom (Bt).

La entrada en esta lista depende de la cuota de mercado de cada operador por su facturación. Los cinco que consiguen la categoría de «principal» son los operadores con mayor cuota de mercado. EUSKALTEL, el operador vasco de telecomunicaciones, fue en 2005 el quinto de la lista. Sin embargo, al año siguiente, la filial del operador británico BT creció a mayor ritmo y le arrebató dicha posición.

2.3. CAMBIO DE OPERADOR

2.3.1. El cambio de operador de acceso a la línea: la portabilidad del número telefónico

Cuando se decide cambiar de operador de acceso a la línea, hay que realizar la solicitud correspondiente al nuevo operador (receptor). Esta solicitud incluirá la baja con la anterior compañía (donante).

En estos casos, es muy habitual que se desee mantener el número telefónico, circunstancia que debe plantearse al nuevo operador. Éste es el denominado derecho de portabilidad (conservación del número telefónico).



El derecho de portabilidad únicamente podría ser denegado por la compañía donante (que cede su numeración a la nueva) si la persona usuaria cambiara de lugar de residencia y el nuevo domicilio no perteneciera al mismo ámbito de la central telefónica. También podría negarse en el caso de que la compañía se hubiera visto obligada a suspender el servicio a la persona abonada por impago o por alguna dificultad técnica.

2.3.2. El cambio de operador de llamadas: la preselección de llamadas telefónicas

La persona abonada también podrá decidir un cambio en el operador que provee de las llamadas.



La decisión de cambio total o parcial del operador del servicio de llamadas en ningún caso afectará a la instalación. No será necesaria, por tanto, ninguna adaptación técnica, ni será obligatoria la contratación de ningún servicio suplementario de los que pudiera ofrecer el operador de acceso que suministra la línea, como pudieran ser el contestador o el desvío de llamadas. La persona que decide la preselección de llamadas de su teléfono fijo conserva en todo momento su número telefónico.

Es muy frecuente que la preselección se contrate sin firmar un contrato. El procedimiento consiste en que el operador grabe la conversación, previo aviso a la persona usuaria. En dicha conversación, ésta informará al operador sobre sus datos personales, su número de teléfono, la preselección deseada y sus datos bancarios.



Aunque la contratación de este servicio se haya realizado telefónicamente, es posible solicitar una copia del contrato en cualquier momento de la vigencia del mismo a través del número de Atención al Cliente del operador o consultarlo directamente en su página web.

En todo caso, la persona abonada puede, en cualquier momento, volver a utilizar el servicio de llamadas del operador dominante solicitando la desactivación de la preselección ante cualquiera de los operadores afectados.

2.4. LAS FASES EN LA CONTRATACIÓN

La prestación del servicio de telefonía fija podría exigir tres pasos sucesivos:



A) *Conexión a la red de telefonía fija*

Si el inmueble no dispusiera de una conexión a la red general de telefonía de la localidad en la que se encuentre, será preciso solicitar el «enganche» al operador de acceso.

El operador dará un trato personalizado a cada solicitud. Tras estudiar el caso concreto que se le plantea y realizar las comprobaciones oportunas, procederá a proporcionar a la persona solicitante el presupuesto del enganche correspondiente y los plazos de ejecución. En este presupuesto, el operador podrá contemplar distintas alternativas, incluyendo tecnologías distintas de la convencional, como por ejemplo, la conexión de tipo radioeléctrico o por satélite.



El operador dominante, como encargado de garantizar la prestación del «servicio universal», debe atender todo tipo de solicitudes de instalación de líneas fijas, en un plazo máximo de 60 días. En caso contrario, la persona solicitante tendrá derecho a una compensación, consistente en la exención del pago de tantas cuotas mensuales de abono como número de meses (o fracción de éstos) se hubiere retrasado respecto al plazo de 60 días.

B) *Alta de la instalación en el inmueble*

El operador de acceso pondrá en funcionamiento la instalación telefónica de la vivienda y dejará operativas tantas «tomas» como sean solicitadas.

Por este servicio el operador cobrará una determinada cuota de alta que dependerá, en su caso, de la complejidad de la instalación y del número de tomas. Previamente, el operador habrá solicitado a la persona usuaria: nombre, DNI, dirección del inmueble, teléfono de contacto y datos bancarios (cuenta corriente en la que domiciliar el pago).

Habitualmente, se contrata simultáneamente el alta de la instalación y el servicio (contrato de abono), con lo que estos datos suministrados al operador de acceso seguirán siendo operativos, mientras tenga dada de alta su línea telefónica y esté en vigor el contrato de abono.

Aparatos telefónicos

La persona solicitante del servicio de telefonía fija podrá instalar los dispositivos-terminales que, en su caso, hubiere adquirido por su cuenta, siempre que sean aparatos homologados. También los podrá comprar o alquilar al mismo operador de acceso, que pone en funcionamiento la instalación.

En estos casos, el operador le cobrará las tarifas correspondientes de colocación y de venta o alquiler. También le podrá ofrecer servicios de reparación de dichos terminales.

En los cambios de operador de acceso, la persona abonada podría mantener el alquiler del terminal con la empresa antigua, ya que éste se considera como un servicio independiente del contrato telefónico.

C) *Contrato de abono del servicio (acceso y llamadas)*

Con el contrato de abono, la persona usuaria se convierte en persona abonada. Es frecuente que el teléfono fijo se contrate por teléfono (si, por ejemplo, existe una instalación operativa en la vivienda), por lo que la grabación de la conversación con el operador de acceso sirve de prueba de dicha contratación. En todo caso, en cualquier momento de la vigencia del contrato, la persona abonada podría solicitar el contrato escrito a través del teléfono de atención al cliente y sin coste alguno.

2.4.1. Contenido mínimo del contrato

La legislación actualmente en vigor (artículo 105 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el «servicio universal» y la protección de los usuarios, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de Abril) establece un contenido mínimo de los contratos que faciliten la conexión a la red de telefonía pública.

Estos contratos deben precisar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- *Operador*: Nombre-razón social y dirección de su sede.
- *Teléfono de atención al cliente*.
- *Tipo de servicio suministrado*: características del servicio ofrecido, con indicación del plazo de la conexión inicial, la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato, con la indicación de qué conceptos se incluyen respectivamente en la cuota de abono y, en su caso, en otras cuotas.
- *Derecho a la desconexión de determinados servicios y forma de ejercer dicho derecho*. Se incluyen, al menos, las llamadas internacionales y los servicios de tarifas superiores, en especial, los números de tarificación adicional (números 803, 806, 807, 905 y 907).
- *Niveles individuales de calidad de servicio que el operador se compromete a ofrecer*. También se incluirán los supuestos en los que su incumplimiento dé derecho a exigir una indemnización, así como su método de cálculo.

- *Precios y otras condiciones económicas*, incluyendo el reconocimiento a la elección del medio de pago y modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables.
- *Período de duración del contrato*, y causas y formas de rescisión (la persona usuaria siempre tiene derecho a darse de baja con un preaviso de 15 días), con la indicación de la posible existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación.
- *Sistema de compensaciones* en caso de incumplimiento de determinados términos de contrato (ej. indemnizaciones por retrasos o interrupciones temporales del servicio).
- *Tipo de servicio de mantenimiento ofrecido*.

CUESTIONES RELEVANTES DEL CONTRATO DE ABONO

El contrato se firma, normalmente, por una duración indefinida. No obstante, la persona usuaria tiene derecho a solicitar la baja del servicio con una antelación mínima de quince días, respecto a la fecha en que desee darse de baja.

Es posible que el contrato establezca una cláusula de permanencia (Condición por la que se establece un período mínimo durante el cual la persona abonada se compromete a mantener el contrato con el operador, a cambio de ciertas ventajas u ofertas), lo que en ningún caso debe impedir el ejercicio del derecho a darse de baja. Esta baja únicamente podría provocar otros efectos, como la pérdida de ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia.

Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales deberá ser comunicada a la persona abonada con una antelación mínima de un mes. En esta comunicación se le informará también de que, si no acepta las nuevas condiciones (ej. incremento de precios), tendrá derecho a darse de baja de forma anticipada sin penalización alguna, salvo si existe cláusula de permanencia.



- *Descripción del proceso de reclamaciones*, incluyendo no sólo los legalmente establecidos sino también los creados por el propio operador.
- *Dirección de la oficina comercial del operador*, dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de quejas y reclamaciones y su acreditación.
- *Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal* del cliente y a la protección de datos en los supuestos con fines de promoción comercial.

2.4.2. Cambio de titularidad de la vivienda

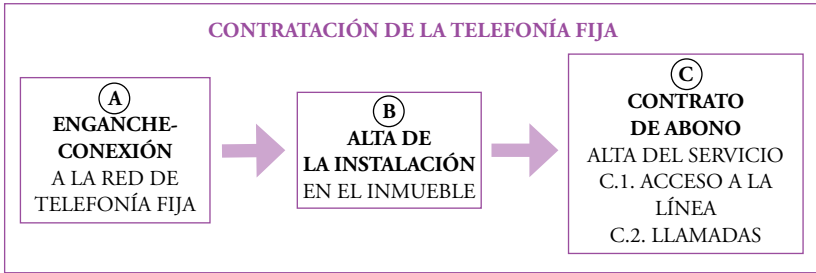
En el caso de cambio de titularidad de la vivienda (ej. venta o alquiler), no es necesario un nuevo contrato, ya que la persona usuaria podrá solicitar al operador una cesión del contrato en vigor. La compañía le podrá exigir que le remita un escrito con los datos de la cesión y los datos personales y bancarios de la nueva persona titular.

2.4.3. Traslado de vivienda: portabilidad del número telefónico

Cuando hay un traslado de vivienda, puede solicitarse el traslado de la línea, por lo que no es necesario un nuevo contrato. Normalmente, la persona abonada solicita la conservación del número (portabilidad), pero si el nuevo domicilio no pertenece al mismo ámbito de la central telefónica del anterior, el operador no está obligado a atender tal petición.

2.5. LOS PAGOS

Atendiendo a la secuencia cronológica de la contratación del servicio telefónico fijo, la persona usuaria podría tener que hacer frente a los siguientes pagos:



A) *Enganche*

- En su caso, obras de enganche, según el presupuesto personalizado presentado por el operador.

B) *Alta de la instalación*

- Si existe, cuota de alta, según las tarifas del operador, por la puesta a punto de la instalación, si ésta fuera necesaria.
- En su caso, el importe correspondiente a la venta del teléfono, si se opta por comprar el aparato al operador.

C) *Contrato de abono*

- Acceso a la línea: El operador podría exigir el depósito de una fianza, como garantía de pago, tanto por la contratación como por las llamadas, si la persona abonada hubiese dejado impagados recibos con anterioridad o si se hubiese retrasado habitualmente en los pagos.
- Utilización de la línea (llamadas):
 - *Cuota de abono*: cuota fija mensual de alquiler de la línea telefónica, pagadera al operador de acceso.
 - *Cuota de consumo por tiempo de llamadas realizadas*: cantidad variable en función de las llamadas realizadas, y pagaderas, en su caso, al operador de acceso y/o al operador preseleccionado.
 - *Alquiler del aparato telefónico*, si la persona abonada hubiera optado por alquilarlo al operador.

La lectura del consumo de llamadas es responsabilidad del operador contratado y se realiza, habitualmente, de forma mensual o bimestral, por lo que las facturas o recibos corresponden a uno o dos meses, aunque la persona abonada podría negociar una periodicidad distinta.

En la actualidad, dada la interconexión de la telefonía fija convencional con otros servicios de telecomunicaciones, es habitual que los operadores realicen lo que se denomina *empaquetamiento*. Los operadores, convertidos en *operadores globales*, ofrecen varios servicios en un mismo contrato, por ejemplo: llamadas, acceso a Internet y/o televisión de pago. En muchas ocasiones, dan la posibilidad de contratar, a cambio de una única tarifa plana, todos estos servicios.

2.6. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

Dada la importancia del sector de las telecomunicaciones en la vida cotidiana y la necesidad de mantener un nivel de competencia entre operadores que redunde en un mejor servicio, la legislación en vigor establece una serie de derechos relevantes para las personas usuarias de estos servicios:

- Derecho de *servicio universal* de telefonía fija.
- Guías telefónicas.
- Información telefónica sobre números de teléfonos.
- Derecho de información previa.
- Contrato escrito.
- Servicio de atención al cliente y asistencia telefónica.
- Derecho de desconexión de determinadas llamadas-derechos respecto a los números de tarificación adicional.
- Información en factura.
- Calidad del servicio-averías.
- Publicidad telefónica.
- Solicitud de baja del servicio y de suspensión temporal.
- Suspensión del servicio.

2.6.1. Derecho de servicio universal de telefonía fija

El derecho de todas las personas a tener una línea telefónica fija, conocido como *servicio universal*, es responsabilidad del operador designado como operador dominante, actualmente *Telefónica*.

El resto de operadores no se ven afectados por esta obligación de servicio y, por lo tanto, es al operador dominante a quien puede exigírsele la instalación de una línea fija.

El operador dominante debe atender la solicitud en un plazo máximo de 60 días. En caso contrario, la persona solicitante tendrá derecho a una compensación, consistente en la exención del pago de tantas cuotas mensuales de abono como número de meses (o fracción de éstos) se hubiere retrasado respecto al plazo de 60 días.

Con respecto a la instalación solicitada a otros operadores, la normativa no establece un plazo máximo, si bien dicho plazo debe figurar obligatoriamente en el contrato, así como la indemnización en caso de incumplimiento.

2.6.2. Guías telefónicas

El *servicio universal* prevé la existencia de una guía telefónica unificada, en la que deben aparecer todas las personas abonadas al servicio telefónico, con independencia del operador con el que hayan contratado el servicio.

El operador dominante, garante del *servicio universal*, es la compañía encargada de elaborar esta guía unificada y de ponerla a disposición de las personas usuarias del servicio telefónico (incluso las del resto de compañías), de manera gratuita. De hecho, también deberá distribuirla a los operadores que se la soliciten.

Todas las personas usuarias del servicio telefónico tienen derecho a disponer de una guía telefónica impresa, actualizada al menos una vez al año, y podrían solicitar que dicha guía les sea facilitada en formato electrónico.



Las personas usuarias del servicio telefónico fijo tienen derecho a aparecer en la guía telefónica unificada, pero en ningún caso tienen la obligación de ser incluidos en ella.

Los números de las personas abonadas se incluyen en la guía por defecto, lo que significa que todas ellas figuran en la guía salvo que expresen su voluntad en sentido contrario. Con respecto a las personas que contraten nuevas líneas, la normativa actualmente en vigor establece que el operador debe pedir el consentimiento previo para incluir su número en la guía. En cualquier caso, quienes aparezcan en la guía tienen derecho, en todo momento, a solicitar a su operador que se les excluya.

Al margen de esta guía unificada, el resto de operadores también pueden elaborar sus propias guías.



NEGATIVA A APARECER EN LAS GUÍAS TELEFÓNICAS

Para expresar la voluntad de no aparecer en las guías telefónicas, las personas abonadas deben dirigirse a su operador de telefonía fija y solicitarlo.

2.6.3. Información telefónica sobre números de teléfonos

También, como parte integrante del *servicio universal*, el operador dominante debe ofrecer un servicio de consulta telefónica sobre los números de personas abonadas contenidos en la guía unificada. Este servicio debe tener un precio asequible y, cuando se efectúe desde un teléfono público, será de carácter gratuito.



En la actualidad el servicio de información es prestado por el operador dominante a través del número 11818 y tiene un coste de 0,596 euros + IVA por llamada.

Al margen de este servicio, existen otras empresas que prestan servicios de información telefónica de números de personas abonadas, que pueden incluir otros servicios de valor añadido, como por ejemplo, la conexión directa con el número solicitado. Estas empresas deben estar registradas en el Registro correspondiente de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Tienen derecho a disponer de la información que aparece en la guía telefónica unificada, información que les es facilitada a través de la propia Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Los datos de las personas que hayan decidido no figurar en la guía no se facilitarán, salvo que sean solicitados por entidades que atienden servicios de emergencias.

2.6.4. Derecho de información previa

Según la normativa vigente, los operadores deben facilitar la información sobre el contenido mínimo de los contratos en su página de Internet o, en su caso, por escrito si así se solicita:

- *Operador*: Nombre o razón social y dirección de su sede.
- *Teléfono de atención al cliente*.
- *Tipo de servicio suministrado*: características del servicio ofrecido, con indicación del plazo de la conexión inicial, la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato, con la indicación de qué conceptos se incluyen respectivamente en la cuota de abono y, en su caso, en otras cuotas.
- *Derecho a la desconexión de determinados servicios y forma de ejercer dicho derecho*. Se incluyen, al menos, las llamadas internacionales y los servicios de tarifas superiores, en especial, los números de tarificación adicional (números 803, 806, 807, 905 y 907).
- *Niveles individuales de calidad de servicio que el operador se compromete a ofrecer*. También se incluirán los supuestos en los que su incumplimiento dé derecho a exigir una indemnización, así como su método de cálculo.
- *Precios y otras condiciones económicas*, incluyendo el reconocimiento a la elección del medio de pago y modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables.

- *Período de duración del contrato*, y causas y formas de rescisión (la persona usuaria siempre tiene derecho a darse de baja con un preaviso de 15 días), con la indicación de la posible existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación.
- *Sistema de compensaciones* en caso de incumplimiento de determinados términos de contrato (ej. indemnizaciones por retrasos o interrupciones temporales del servicio).
- *Tipo de servicio de mantenimiento ofrecido*.
- *Descripción del proceso de reclamaciones*, incluyendo no sólo los legalmente establecidos sino también los creados por el propio operador.
- *Dirección de la oficina comercial del operador*, dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de quejas y reclamaciones y su acreditación.
- *Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal* del cliente y a la protección de datos en los supuestos con fines de promoción comercial.

2.6.5. Contrato escrito

Si no se dispusiera del documento correspondiente al contrato, se podría solicitar en cualquier momento de la vigencia del mismo, a través del teléfono de atención al cliente y sin coste alguno. En el momento de solicitarlo, el operador deberá asignarle un número de referencia, para tener constancia de dicha petición.

2.6.6. Servicio de atención al cliente y asistencia telefónica

En todos los contratos de telefonía fija debe figurar un teléfono de atención al público, así como la dirección electrónica y la página Web del operador. También debe informarse sobre la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente.

2.6.7. Derecho de desconexión de determinadas llamadas. Derechos respecto a los números de tarificación adicional



La persona usuaria tiene derecho a desconectarse de determinados servicios telefónicos, como las llamadas internacionales o los servicios de tarifas superiores (ejemplo, los «números de tarificación adicional»). La normativa establece que los *operadores están obligados a atender las peticiones de desconexión de estos servicios en un plazo máximo de diez días* desde la fecha en que se solicite.

Son números de tarificación adicional los que tienen como prefijos:

- 803: llamadas reservadas a personas mayores de 18 años, de contenido erótico, pornográfico o de contactos personales.
- 806: llamadas relacionadas con el ocio y el entretenimiento, juegos, concursos, sorteos, horóscopos, tarot, etc. (cada número debe indicar en su publicidad la edad aconsejable para su uso).
- 807: llamadas de tipo profesional y empresarial, y de información de entidades públicas y privadas.
- 905: llamadas masivas (sondeos y concursos en medios de comunicación).
- 907: servicios sobre sistemas de datos (Internet).

A partir del 14 de febrero de 2008, los servicios a través de mensajes cortos en el móvil (SMS PREMIUM) se incluyen también dentro de estos servicios de *tarificación adicional*.

En las llamadas de *tarificación adicional*, inmediatamente después de descolgar el teléfono, los operadores tienen la obligación de ofrecer una información específica en el denominado *menú inicio*, cuya duración en ningún caso debe superar los 15 segundos.

Esta información se refiere a:

- La identidad del/de la titular del número telefónico llamado, evitando demoras innecesarias.

- Información del precio máximo por minuto de la llamada, tanto desde la red fija como desde la móvil, debiéndose ajustar a la siguiente fórmula:

«El precio máximo por minuto de esta llamada es de X euros o fracción de euro si llama desde un teléfono fijo y de Y euros o fracción de euro si llama desde un teléfono móvil, impuestos incluidos».

- Información genérica del tipo de servicio que se ofrece.
- Indicación de si el servicio se dirige a mayores de 18 años.
- Cualquier otra información obligatoria específica.

Durante la locución del *menú inicio* únicamente se facturará el establecimiento de llamada. Pasados cinco segundos desde la finalización del *menú inicio*, comienza a tarificarse el tiempo de llamada.

Asimismo, es importante señalar que el tiempo máximo de este tipo de llamadas es de 30 minutos si son llamadas dirigidas a personas adultas, de ocho minutos en el caso de que se trate de llamadas orientadas a menores. Por lo que se refiere a las llamadas a concursos o sorteos, éstas no pueden durar más de cinco minutos. Transcurridos estos minutos, la llamada debe cortarse automáticamente.



En caso de no estar de acuerdo con los importes en factura de las llamadas a servicios de tarificación adicional, la persona usuaria puede optar por pagar únicamente la parte de la factura correspondiente al servicio telefónico fijo. En este caso, el operador podrá cortar el acceso a los servicios de tarificación adicional, pero no el servicio telefónico fijo completo.

2.6.8. Información en factura

El operador dominante que presta el *servicio universal* en telefonía fija está obligado a detallar las facturas de forma gratuita, con lo que se puede comprobar y chequear en detalle el gasto telefónico.

El resto de operadores tan sólo tiene la obligación de detallar los conceptos (cuota de abono, llamadas y/u otras cuotas) y, en su caso, los servicios prestados por separado (ej. telefonía, Internet, llamadas a servicios de *tarificación adicional*).

2.6.9. Calidad del servicio-averías



La persona usuaria tiene derecho a la continuidad en la prestación del servicio que ha contratado, por lo que las interrupciones por causa del operador deben compensarse con determinadas indemnizaciones, en los términos establecidos en el contrato de abono en cuanto al nivel de calidad del servicio. En caso de que la cuantía de la indemnización sea superior a un euro, el operador está obligado a abonarla en la siguiente factura.

El contrato debe incluir el número de horas mensuales que, de ser superado por la suma del tiempo de las interrupciones, debe dar lugar a la indemnización correspondiente.

La Ley contempla que la cuantía de la indemnización ha de ser la mayor de las dos siguientes:

- El importe medio facturado por todos los servicios afectados durante los últimos tres meses, dividido por el tiempo que haya durado la interrupción.
- Cinco veces la cuota mensual, dividida por el tiempo de la interrupción.

Si se tratara de una avería justificada por causas de fuerza mayor, el operador compensará a la persona abonada con la devolución del importe de una cuota de abono dividida por el tiempo que hubiere durado la interrupción. Esta indemnización es obligatoria e independiente de la duración de la interrupción.

Causas de fuerza mayor (que pueden dar lugar a indemnizaciones por interrupción en el servicio):

Aquellas circunstancias ajenas a quien las invoca, anormales o imprevisibles, cuyas consecuencias no habrían podido evitarse, a pesar de haber actuado con la diligencia debida.

(ejemplo: atentados terroristas, huelgas inesperadas, catástrofes naturales, etc.)

En el caso de que la persona abonada hubiera preseleccionado el servicio de llamadas, la responsabilidad correspondería a la compañía que proporciona el acceso a la línea telefónica (salvo que probara que la avería fuera responsabilidad del operador preseleccionado para el servicio de llamadas).

2.6.10. Publicidad telefónica

La publicidad a través de llamadas telefónicas a las personas que no hayan manifestado el deseo de que sus datos no sean utilizados con fines comerciales es una actividad legal, siempre que estas llamadas se realicen con la intervención de una persona.



Está prohibida, por tanto, la realización de llamadas telefónicas con fines comerciales mediante sistemas automáticos, utilizando, por ejemplo, mensajes grabados, salvo que se haya indicado expresamente el deseo de recibir este tipo de llamadas.

Las guías telefónicas tienen la consideración legal de fuente pública de datos y, por tanto, pueden utilizarse para fines comerciales y publicitarios. Sin embargo, se puede evitar ser una persona destinataria de este tipo de publicidad de dos maneras distintas: ejerciendo su derecho a no figurar en las guías o, en su caso, cuando figuren en ellas, comunicando al operador el deseo de que sus datos no sean utilizados con fines comerciales.

Las personas usuarias tienen derecho, por tanto, a que, aun desean-do figurar en las guías telefónicas, los datos que aparezcan en ellas

no sean utilizados con fines comerciales. En este caso, en la guía telefónica aparecerá la letra «U» antes del número de teléfono.

También sería posible la situación contraria: la de una persona que hubiera decidido no figurar en las guías telefónicas, pero que diera su consentimiento para recibir este tipo de llamadas.

Por otra parte, también es posible recibir llamadas telefónicas sin intervención humana. En este caso, aunque este tipo de envíos no se consideran como SPAM, también son sancionables por la Agencia Española de Protección de Datos, aplicándose las mismas multas que la ley establece para el SPAM (véase capítulo de Internet-apartado IV.7).

2.6.11. Solicitud de baja del servicio y de suspensión temporal



La persona usuaria tiene derecho a solicitar la baja del servicio con un preaviso de quince días.

En este caso, y si el medio habilitado por el operador fuese telefónico, éste deberá facilitarle un número de referencia que le permita tener constancia de la solicitud de la baja.

Por su parte, es posible que el operador exija a la persona usuaria que le remita un documento escrito, adjuntando fotocopias de su DNI y de una determinada factura, con el fin de evitar que terceras personas provoquen el corte de la línea sin su consentimiento.

Asimismo, la persona usuaria tiene derecho a suspender temporalmente el servicio telefónico, siempre que esta suspensión sea superior a un mes e inferior a tres meses. El operador deducirá de la cuota de abono la mitad del importe proporcional, correspondiente al tiempo de suspensión.

2.6.12. Suspensión del servicio

El retraso en el pago total o parcial del recibo de telefonía fijo, durante un período superior a un mes, desde la presentación de la

factura, podría dar lugar, previo aviso, a la suspensión temporal del servicio. A partir de ese momento, la persona usuaria podría recibir y realizar llamadas únicamente a los servicios de emergencias.

Si transcurrieran dos meses desde la suspensión de la línea sin que se produjera el pago (tres meses en total), el operador podría, previo aviso, interrumpir definitivamente el servicio, por lo que se produciría la resolución del contrato. Si se deseara, finalmente, rehabilitar la línea, sería necesario volver a darse de alta.

Sin embargo, si se pagara el importe pendiente antes de que se produjera la interrupción definitiva del servicio, el operador debería restablecer el servicio.

También podría suceder que la persona usuaria no estuviera de acuerdo con determinados apartados de la factura (ej. llamadas a Internet o líneas 800) y decidiera no pagar la parte correspondiente. En este caso, el impago provocaría la inhabilitación de la marcación a estos servicios concretos, y no el corte del servicio telefónico.

A DESTACAR

- Si va usted a contratar un servicio de telefonía fija, es importante que conozca que existen dos modalidades diferentes:
 - *Acceso directo*: se contrata el servicio (acceso y llamadas) con un único operador de telefonía.
 - *Acceso indirecto*: la contratación se realiza con dos operadores distintos, por una parte con el operador dominante se contrata el acceso a la línea y, por otra, con uno o varios operadores preseleccionados se contrata la prestación de los servicios de llamadas a realizar.
- La persona usuaria tiene derecho a cambiar de operador cuando lo desee, y dado que en muchas ocasiones este cambio de operador se realiza por teléfono, es muy recomendable solicitar una copia del contrato por escrito al nuevo operador. Las compañías están obligadas a facilitar dichas copias en cualquier momento de la vigencia del contrato y sin coste alguno.
- Si usted desea cambiar de operador de telefonía fija, o va a mudarse a otro domicilio, sepa que disfruta del *derecho de portabilidad*, es decir, tiene usted derecho a conservar su número de teléfono. Únicamente podrá denegarse la portabilidad por causas técnicas o en casos de impago por parte de la persona usuaria.
- Aunque el contrato se firma, normalmente, por una duración indefinida, la persona usuaria siempre tiene derecho a darse de baja del servicio, con la única condición de que solicite dicha baja con una antelación mínima de quince días. Por tanto, en ningún caso se puede impedir el ejercicio del derecho a darse de baja.
- Si el contrato incluye una *cláusula de permanencia*, la decisión de darse de baja no puede impedirse. La cláusula únicamente podría provocar la pérdida de ciertas ventajas u ofertas vinculadas a dicha permanencia.
- Cualquier propuesta de modificación en las condiciones contractuales deberá ser comunicada a la persona abonada con una antelación mínima de un mes. En esta comunicación se le informará también de que, si no acepta las nuevas condiciones (ej. incremento de precios), tendrá derecho a darse de baja de forma

anticipada sin penalización alguna (salvo si existiera, en su caso, cláusula de permanencia).

- El operador dominante está obligado a atender el *servicio universal* de telefonía fija. Esto significa que, en un plazo máximo de 60 días, debe atender toda solicitud de alta de línea de telefonía fija.
- Los operadores deben facilitar la información mínima sobre sus contratos en su página web y también por escrito, si así se solicita.
- Respecto a los denominados *números de tarificación adicional*, la persona usuaria tiene derecho a desconectarse de ellos, al igual que de otro tipo de llamadas (ej. llamadas internacionales). El operador debe atender esta solicitud en un plazo máximo de diez días.
- En este tipo de llamadas de tarificación adicional, debe facilitarse información específica sobre el precio máximo por minuto, y según se realice la llamada desde un teléfono móvil o uno fijo.

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Me pueden negar el alta en el servicio de telefonía fija?

El derecho de todas las personas usuarias a tener una línea telefónica fija debe ser garantizado por el operador designado para prestar el *servicio universal*. El resto de operadores no se ven afectados por esta obligación. Por lo tanto, este operador no puede negarse a dar de alta en el servicio de telefonía fija a nadie, aunque no necesariamente debe ser a través de la tecnología estándar basada en la instalación de pares de cobre. Se pueden utilizar otras tecnologías (satélite, GSM, LMDS...), siempre y cuando nos permitan realizar comunicaciones telefónicas.

2. He contratado el servicio por teléfono y no me han enviado copia del contrato, ¿es esto legal?

Aunque la grabación de la conversación con el operador durante la cual se realizó la contratación del servicio sirve de prueba de dicha contratación, es muy recomendable disponer del contrato escrito.

Aunque el operador no está obligado a enviar copia del contrato, la persona usuaria tiene derecho a solicitar una copia del contrato durante toda la vigencia del mismo y en cualquier momento, a través del número de atención al cliente del operador y sin coste alguno.

En el momento de solicitarlo, el operador deberá asignarle un número de referencia para tener constancia de dicha petición.

3. ¿Existe un plazo máximo para la conexión de la línea telefónica?

Sí. El operador dominante debe atender todas las solicitudes de alta en un plazo máximo de 60 días. En caso contrario, la persona solicitante tendrá derecho a una compensación, consistente en la exención del pago de tantas cuotas mensuales de abono como número de meses (o fracción de éstos) se hubiera retrasado respecto al plazo de 60 días.

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.

4. ¿Es posible mantener el número de teléfono al cambiar de domicilio o de compañía?

Tanto en caso de traslado de vivienda como en caso de cambio de operador, cuando se desea conservar el número de teléfono (*portabilidad*), deberá solicitarse el traslado de la línea.

- Si el servicio de telefonía fija está contratado con la compañía designada para prestar el servicio universal (operador dominante), ésta está obligada a atender dicha solicitud, del mismo modo que si fuera un alta. Únicamente si el nuevo domicilio no pertenece al mismo ámbito de la central telefónica que la anterior vivienda, el operador no está obligado a atender tal petición de portabilidad o, en su caso, podría cobrar los gastos ocasionados.
- El resto de operadores (contratados como operadores de acceso), al no tener obligaciones de servicio universal, no están obligados a atender las solicitudes de instalación de línea, ni, por tanto, las solicitudes de portabilidad.

5. ¿Qué son los números de tarificación adicional?

Los números de tarificación adicional son aquellos por los que se cobra una tarifa superior al resto de llamadas. Se consideran dentro de esta categoría los números que tienen como prefijos:

- 803: llamadas reservadas a personas mayores de 18 años, de contenido erótico, pornográfico o de contactos personales.
- 806: llamadas relacionadas con el ocio y el entretenimiento, como juegos, concursos, sorteos, horóscopos, tarot, etc. (cada número debe indicar en su publicidad la edad aconsejable para su uso).
- 807: llamadas de tipo profesional y empresarial, y de información de entidades públicas y privadas.

- 905: llamadas masivas (sondeos y concursos de medios de comunicación).
- 907: servicios sobre sistemas de datos (Internet).

Es importante tener en cuenta que, inmediatamente después de descolgar el teléfono, la persona usuaria tiene derecho a conocer la identidad del titular del número llamado, el precio máximo por minuto de la llamada (tanto desde la red fija como desde la móvil), el tipo de servicio que se ofrece y si se dirige a mayores de 18 años, así como cualquier otra información obligatoria específica. Todo ello en un tiempo máximo de 15 segundos.

Este tipo de llamadas debe tener una duración inferior a 30 minutos si son llamadas dirigidas a adultos, inferior a ocho minutos en el caso de que se trate de llamadas orientadas a menores, e inferior a cinco minutos si son llamadas a concursos o sorteos. Transcurridos estos minutos, la llamada debe cortarse automáticamente.

6. ¿Es posible evitar la realización de llamadas a determinados números de teléfono?

La persona usuaria tiene derecho a desconectarse de determinados servicios telefónicos, como las llamadas internacionales o los *números de tarificación adicional* (803: mayores de 18 años, 806: ocio y entretenimiento, 807: llamadas de tipo profesional, 905: concursos, 907: Internet). La normativa establece que los operadores están obligados a atender las peticiones de desconexión de estos servicios en un plazo máximo de diez días desde la fecha en que se solicite. Para hacer efectiva la desconexión y evitar así la realización de este tipo de llamadas accidentalmente, es necesario solicitarlo al operador correspondiente.

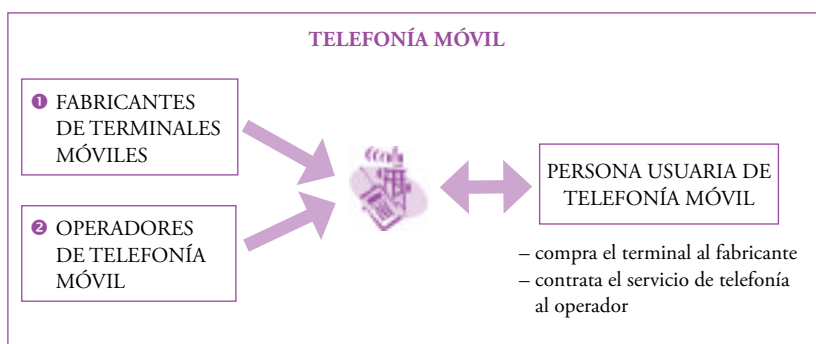
3

LA TELEFONÍA MÓVIL

3.1. CONCEPTOS BÁSICOS

Las comunicaciones móviles representan un componente clave en el avance de las telecomunicaciones. Desde que se inventara el primer teléfono móvil en 1947, su uso se ha ido extendiendo, en particular en las últimas décadas, y ya hoy en día la gran mayoría de las personas son usuarias de esta telefonía.

La red de telefonía móvil permite la comunicación no sólo entre terminales móviles, sino también entre terminales móviles y fijos. Sin embargo, y aunque los operadores ofrecen una cobertura muy amplia, que alcanza a la práctica totalidad del territorio, no existe una obligación o garantía legal de oferta de cobertura universal en la telefonía móvil. De este modo, a diferencia de lo que sucede en la telefonía fija, los operadores no están obligados a disponer de cobertura en lugares con un acceso más complicado.



3.1.1. Tecnologías de telefonía móvil

Existen diferentes tipos de tecnología en la prestación de servicios de telefonía móvil. La más común en la actualidad se basa en el sistema GSM (*Sistema Global de Comunicaciones Móviles*), utilizado

por la segunda generación de móviles en Europa. Se trata de una tecnología digital cuya primera funcionalidad es la transmisión de voz, pero que también permite la transmisión de datos a muy baja velocidad, lo que supuso una gran revolución en el mercado al introducir los mensajes cortos de texto (SMS) en los servicios que ofrecían los móviles.

Sin embargo, la saturación de la red GSM ha impulsado el desarrollo de esta tecnología, que ha evolucionado hasta el sistema UMTS (*Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles*), que emplean los móviles de tercera generación (3G). El UMTS se utiliza en todo el mundo y ha hecho posible la oferta de servicios avanzados tales como las videollamadas a través del móvil o la conexión a Internet de alta velocidad.

3.1.2. Prestaciones de los teléfonos móviles

Con estos avances, el teléfono móvil actual, además de hacer posibles las conversaciones entre distintos terminales (voz), también permite otras formas de comunicación:

- Envío de mensajes cortos (SMS).
- Envío de mensajes multimedia (MMS).
- Acceso a Internet.
- Servicios SMS PREMIUM.
- Correo push.

Aunque algunas de estas aplicaciones todavía están al alcance de unas minorías, lo cierto es que las estimaciones de las compañías de móviles señalan que un 8% de las personas usuarias de telefonía móvil ya accede a Internet y prevén que, para 2011, superarán el 50%. La implantación del 3G, la tercera generación del móvil, que permite utilizar el sistema UMTS, será, sin duda, el impulsor de estas aplicaciones: si actualmente son 9 de los 44 millones de personas usuarias los que en el Estado disponen de un terminal 3G, es previsible que en 2011 más del 65% de los teléfonos móviles dispongan de esta tecnología.

Indudablemente, seremos testigos de nuevas y avanzadas aplicaciones que se desarrollarán de manera paralela a la implantación de estos terminales, como será la realización de pagos con teléfonos móviles. En el Reino Unido, por ejemplo, se ha iniciado en noviembre de 2007 una experiencia piloto que pretende que el móvil pueda ser utilizado para realizar pagos en el transporte público de Londres y en varios comercios de la ciudad, gracias al acuerdo alcanzado por un operador de telefonía móvil, un fabricante de terminales y una entidad bancaria. O, por ejemplo, la organización de un festival de teatro en Madrid que hizo posible que desde el móvil se accediera a toda la información del evento y se realizara la compra de entradas.

Otro tipo de desarrollos tecnológicos permitirán, previsiblemente, el despegue del marketing móvil, sobre la base de la difusión de contenidos publicitarios, campañas promocionales, programas de fidelización de productos de consumo, direccionamiento a páginas web o la descarga de contenidos multimedia.

3.1.3. Servicios SMS PREMIUM

Los *SMS PREMIUM* hacen referencia a una gama de servicios que pueden prestarse a través del teléfono móvil. Consisten en el envío de un mensaje por el que los operadores cobran a las personas usuarias una retribución a cambio de un servicio de información, comunicación, alertas o, simplemente, por participar en algún evento público que se esté difundiendo a través de un medio de comunicación social.

La contratación del *SMS PREMIUM* se realiza a través del envío de mensajes SMS, y es muy habitual la fórmula publicitaria siguiente:

«envía la palabra X seguida del código Y al número 1234»
coste del mensaje 0,85 euros + IVA.

Según la normativa actualmente en vigor (*ORDEN ITC/308/2008 de 31 de enero, por la que se dictan instrucciones sobre la utilización de recursos públicos de numeración para la prestación de servicios de*

mensajes cortos de texto y mensajes multimedia), existen cuatro modalidades de servicio:

- Modalidad «a»: Servicios cuyo coste es igual o inferior a 1,2 euros (precio neto) y que comienzan por las cifras 25, 27, 28 ó 29.
- Modalidad «b»: Servicios cuyo coste se encuentra entre 1,2 y 6 euros (precio neto) y que comienzan por las cifras 35, 37 ó 39.
- Modalidad «c»: Servicios de suscripción, que implican la contratación del envío de una serie sucesiva de mensajes por parte del proveedor, bien de forma periódica, bien cuando se produzcan determinados sucesos (ej. alertas, suscripciones a servicios de información):
 - Precio por mensaje recibido es igual o inferior a 1,2 euros (precio neto).
 - Comienzan por las cifras 795, 797 o 799.
- Modalidad «d»: Servicios exclusivos para adultos, cuyo precio es igual o superior a seis euros (precio neto) y que comienzan por las cifras 995, 997 ó 999.

Los servicios *SMS PREMIUM* se incluyen dentro de los denominados *servicios de tarificación adicional*. Por lo tanto, se les aplican las mismas disposiciones (ver capítulo *Telefonía fija*) con las siguientes adaptaciones y peculiaridades respecto a los principales derechos de las personas usuarias (el incumplimiento de estas disposiciones por parte de los prestadores de servicios *SMS PREMIUM*, conlleva la cancelación del número corto asignado):

- Al tratarse de un servicio distinto a la telefonía móvil propiamente dicha, el operador de telefonía móvil debe reflejar los cargos por el *SMS PREMIUM* en la factura de manera diferenciada. El desglose incluye la parte correspondiente al mensaje propiamente dicho y la parte relativa a la tarificación adicional. Además, debe indicar la identificación del operador que presta los servicios de tarificación adicional.
- La disconformidad o desacuerdo de la persona usuaria con la facturación de los servicios de *SMS PREMIUM* no puede dar lugar a la suspensión del servicio telefónico, ni del servicio general

de mensajes, siempre que la persona abonada pague el importe correspondiente a cada uno de ellos.

- Derecho a la desconexión: es posible impedir que, previa solicitud al operador de telefonía móvil, desde el terminal telefónico se envíen mensajes de coste superior a un SMS ordinario, o con determinados contenidos para adultos. Por lo tanto, las personas usuarias tienen derecho a la desconexión de los servicios *SMS PREMIUM*.
- Los operadores no pueden exigir a las personas usuarias el envío de dos o más mensajes consecutivos sujetos a tarificación adicional para completar un determinado servicio.
- En el caso de servicios de suscripción (modalidad «c»), los prestadores de *SMS PREMIUM* deben establecer procedimientos armonizados de altas y bajas.
- Para los servicios como concursos, votaciones u otros similares (modalidades «a», «b» o «c»), los operadores deben proporcionar un mensaje informativo gratuito sobre el resultado del servicio (por ejemplo: «tu voto ha sido *contabilizado*»).
- En la publicidad que realicen los prestadores de los servicios *SMS PREMIUM* figurará la palabra publicidad, su identificación, así como el precio máximo por mensaje. Además:
 - En la modalidad «a» (números que comienzan por 25/27/28/29), los prestadores de estos servicios deben proporcionar gratuitamente a la persona usuaria mediante uno o más mensajes, inmediatamente después de que éste haya recibido la prestación solicitada, su nombre o denominación social, el número telefónico de contacto del centro de atención al cliente y el precio total del servicio recibido incluyendo impuestos.
 - En las modalidades «b», «c» y «d» (números que comienzan por 35/37/39/795/797/799/995/997/999), los prestadores de estos servicios deben proporcionar gratuitamente a la persona usuaria, mediante uno o más mensajes, anteriores al suministro de la prestación solicitada:
 - Su nombre o denominación social y el número telefónico de contacto del centro de atención al cliente.

- La naturaleza del servicio a proporcionar (en caso de tratarse de un servicio de suscripción, se indicará también la forma de darse de baja).
- El precio total del servicio recibido incluyendo impuestos (en caso de tratarse de un servicio de suscripción, se indicará el precio de los mensajes a recibir por la persona usuaria o, en su caso, las cuotas que se deberán abonar periódicamente).
- Invitación a que la persona usuaria confirme el servicio mediante un mensaje de tarifa ordinaria (SMS). En caso de que la persona usuaria no responda con un mensaje de confirmación, se entenderá como una renuncia a recibir el servicio solicitado.

Existe una asociación que agrupa a un colectivo de prestadores de contenidos a través de los móviles, la Asociación Española de Servicios a Móviles (AESAM). Las empresas afiliadas a esta asociación se comprometen a cumplir un Código de Conducta (véase: www.aesam.org) que garantiza los derechos de las personas usuarias en materia de recepción de una correcta información sobre estos servicios y respecto a la contratación, suscripción y baja de los mismos.

El *Código de Conducta* garantiza, por ejemplo, el derecho de la persona usuaria a darse de baja de los servicios *SMS PREMIUM* contratados mediante el envío de un mensaje que contenga la palabra «baja» dirigido al número corto mediante el cual se publicita el servicio («1234»).

AESAM dispone, asimismo, de un número de teléfono de consulta (902 934 612), que permite, mediante un sistema de marcación automática, que se pueda identificar al prestador del servicio a partir del número corto que utilice y acceder automáticamente al servicio de atención al cliente correspondiente a la respectiva empresa proveedora, siempre que ésta forme parte de AESAM.

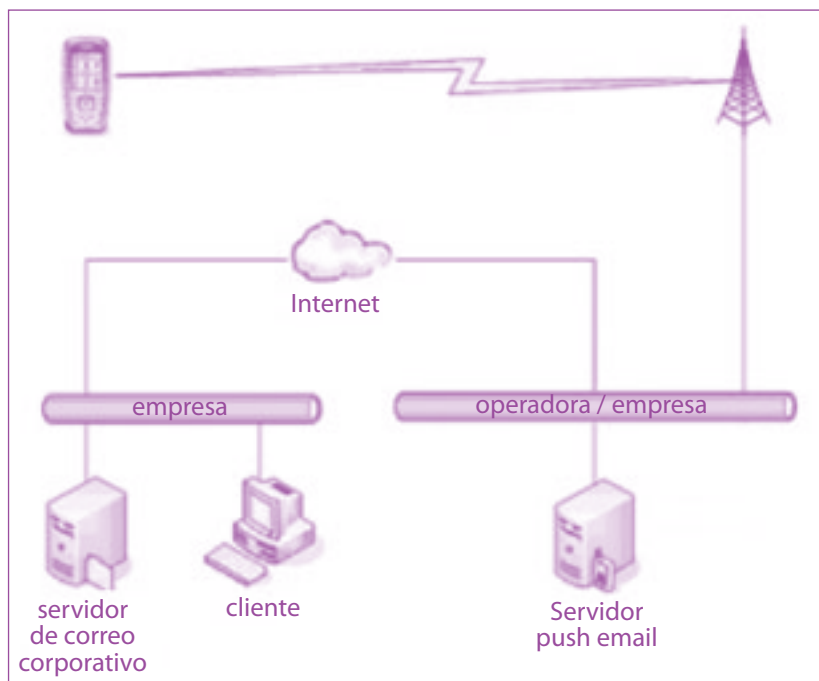
3.1.4. Correo push: el e-mail en la telefonía móvil

El correo *push* o *push mail* es un servicio para móviles que permite recibir e-mails sin necesidad de conectarse a Internet. Para ello, es preciso disponer de unos terminales móviles especiales, que se co-

necten a un servidor de la compañía que ofrece el servicio. También permiten incluso la conexión con la Intranet de las empresas usuarias.

Los terminales más conocidos son las *Blackberry*, de la empresa *Research in Motion (RIM)*.

Funcionamiento del Correo-push



Fuente: <http://www.canalpda.com/>

3.2. TIPOS DE CONTRATACIÓN (OPERADORES)

En términos legales, un operador de telefonía móvil es «una persona física o jurídica que explota redes de telefonía móvil públicas o que, en su caso, presta servicios de telefonía móvil disponible al público».

Todos los operadores deben notificar a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) el inicio de la actividad correspondiente, debiendo renovarse tal notificación cada tres años.

Actualmente conviven diferentes tipos de operadores de telefonía móvil, dependiendo de que dispongan de una concesión de uso del espectro radioeléctrico público y/o de red de telefonía propia:

- *Operadores Móviles (OMs)*: disponen de una concesión de uso de parte del espectro radioeléctrico (asignación gubernamental).
- *Operadores Móviles Virtuales (OMVs)*, también denominados prestadores del servicio telefónico móvil sin red de acceso móvil propia: no tienen concesión de uso del espectro radioeléctrico, sino que lo utilizan a través de acuerdos voluntarios con otros operadores móviles (OM) que sí la tienen. Son compañías que venden servicios de telefonía móvil bajo su propia marca comercial pero utilizando la parte del espectro radioeléctrico de otros operadores de telefonía móvil (OM).

Los operadores móviles (OM) deben ceder el uso de parte de su espectro radioeléctrico a las OMVs a cambio de un determinado *precio de mayorista*. Este precio, regulado por la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones, se puede calcular según los costes del operador (OM), añadiendo un plus por la inversión realizada o, en su caso, aplicando un descuento sobre el precio de venta final del servicio.

A su vez, existen dos tipos de Operadores Móviles Virtuales (OMVs):

- *OMVs con red propia*: poseen determinados elementos propios de redes de telefonía móvil.
- *OMVs sin red propia* (también llamados *prestadores de servicios o revendedores*): disponen únicamente de ciertos elementos de la infraestructura necesaria para dar el servicio de telefonía móvil (por ejemplo, una cadena de supermercados o de distribución minorista que dispone de sistemas de facturación y de procesos de gestión de personas clientes) y que, en ocasiones, pueden ofrecer algunos servicios de valor añadido a las personas usuarias. Al no disponer de red propia, estos OMVs no tienen derecho a la asignación de numeración propia para las personas usuarias de sus servicios.

La contratación de la telefonía móvil se realiza entre el operador (ya sea virtual o no) y la persona usuaria, y sus derechos no se ven alterados por que se trate de uno u otro tipo de operador.

El número de operadores móviles (operadores con concesión de uso del espectro de radiofrecuencia) está limitado por razones de la disponibilidad existente y por determinados parámetros, para mantener el buen uso de estos servicios.

Actualmente existen únicamente cuatro OM: Telefónica Móviles, Vodafone España, France Telecom (Orange) y Xfera Móviles (Yoigo).

En cambio, existen numerosos OMVs, como por ejemplo EUSKAL-TEL (utiliza el espectro de Vodafone), JAZZTEL (utiliza el espectro de Orange), ONO (utiliza el espectro de Telefónica Móviles).

Según el último informe anual de la CMT sobre el mercado de la telefonía en España (2007), los cinco principales operadores de telefonía móvil, atendiendo a su cuota de mercado, son Movistar, Vodafone, Orange, Yoigo y Euskaltel.

3.2.1. Cambio de operador en la contratación de la telefonía móvil

Cuando se decide cambiar de operador de telefonía móvil, lo habitual es que se desee mantener el número telefónico, por lo que la persona usuaria solicitará el «derecho de portabilidad» a la nueva compañía (operador receptor), que en todo caso deberá ser gratuito.



DERECHO DE PORTABILIDAD

Derecho de las personas usuarias a mantener el número de teléfono de forma gratuita en caso de cambio de operador de telefonía móvil.

La misma solicitud que presente al nuevo operador implicará la solicitud de baja con la anterior compañía (operador donante). En este caso, el cambio de proveedor debe reflejarse por escrito mediante la firma de la persona usuaria en un documento facilitado por la nueva compañía.

De este documento se extienden tres copias distintas: una para el nuevo operador, una segunda para la antigua compañía, y la última para la persona usuaria.

En la solicitud de portabilidad móvil el operador debe incluir, al menos, los siguientes aspectos:

- *Fecha y hora de la «ventana de cambio»* (momento deseado para que se produzca la portabilidad, no debiendo ser este plazo inferior a seis días hábiles ni superior a un mes, contados desde la fecha de la solicitud). En todo caso, la fecha solicitada no tiene carácter vinculante. Si la persona usuaria no rellena esta casilla se le aplicará el plazo general previsto en la legislación vigente, de cuatro días hábiles contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud de baja por el antiguo operador.
- *Números a portar (MSISDN).*
- *Número de serie de la tarjeta SIM.* Este número aparece inscrito en la propia tarjeta SIM.
- *Los datos personales.*

Es preciso destacar que, al firmar la solicitud de portabilidad del teléfono móvil, la persona usuaria asume:

- Su deseo simultáneo de causar baja en el operador (donante) y de mantener su numeración.
- La posible interrupción del servicio durante el tiempo mínimo indispensable para realizar el cambio.
- El consentimiento para el traspaso de sus datos personales hacia el nuevo operador (receptor) que prestará el servicio.

Los operadores no pueden negarse a «donar» la numeración a otra compañía. Únicamente podrían hacerlo si se diera alguna de las siguientes circunstancias:

- Datos erróneos o incompletos en la solicitud de portabilidad.
- Existencia previa de otra solicitud de portabilidad.
- Servicio suspendido o interrumpido por deuda pendiente.
- Tarjeta SIM denunciada por robo o pérdida.

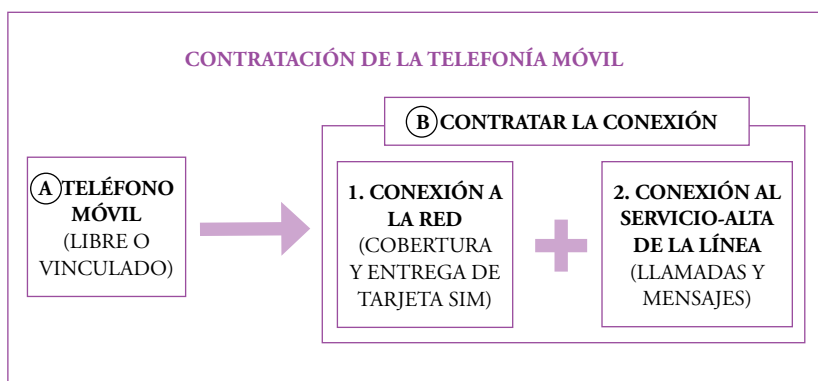
- Tarjeta SIM múltiple o contrato multilínea (tarjeta que soporta dos o más líneas telefónicas diferentes).
- Numeración no correspondiente al antiguo operador.
- Alguna dificultad técnica que imposibilite la portabilidad.

Tanto el operador donante como el receptor deben informar a la persona usuaria sobre la existencia de alguna de estas incidencias.

3.3. LAS FASES EN LA CONTRATACIÓN

La contratación de un servicio de telefonía móvil exige, necesariamente:

- Disponer de un dispositivo (teléfono).
- Contratar la conexión a la red de telefonía móvil a un determinado operador, que le posibilite el alta o conexión al servicio.



Muchas veces estas dos exigencias se cumplen simultáneamente, ya que la persona usuaria adquiere el terminal (teléfono) y, a la vez, suscribe un contrato con un operador de telefonía móvil. De hecho, es muy frecuente que los operadores subvencionen parte del coste del terminal (los ofrecen a precios reducidos o, incluso, gratis), a condición de que su uso se realice exclusivamente con ellos durante un determinado período de tiempo (*teléfono vinculado*). Esta exclusividad se conoce como *cláusula de permanencia*.

Aunque no sea frecuente, también podría darse el caso de que la persona usuaria siguiera los pasos necesarios de manera diferenciada:

- Compra un *terminal móvil libre* (sin vinculación a un determinado operador, utilizable con cualquiera de ellos, y sin tarjeta SIM de conexión a una determinada red).
- Compra una *tarjeta SIM* que pudiera introducir en un teléfono móvil que, en su caso, hubiera adquirido previamente. Con esta tarjeta ya es posible acceder a la red de telefonía móvil, de tal manera que, en el momento en que se realice la primera llamada no gratuita con dicha tarjeta, se produce su activación.

A) *Compra del teléfono móvil*

La persona usuaria puede decidir libremente la compra del terminal telefónico de cualquier fabricante/marca existente en el mercado en una gran variedad de establecimientos:

- Establecimientos propios de cada operador que venden móviles *vinculados* a sí mismos y, también, móviles libres.
- Establecimientos de telefonía móvil multimarca, que venden móviles *libres* o *vinculados* a diferentes operadores.
- Comercios generalistas (ej. supermercados, hipermercados, tiendas de electrónica), que venden también móviles *libres* o *vinculados*.

La oferta de móviles es, en efecto, de dos tipos:

- *Teléfonos libres*: que permiten que la conexión a la red se realice con cualquier operador.
- *Teléfonos vinculados a un operador*, que únicamente pueden ser utilizados con la conexión a la red del operador al que están vinculados.

La vinculación es la modalidad más habitual de la compra de móviles, debido a los descuentos ofrecidos por los operadores, que condicionan estos descuentos a la conexión al servicio prestado por ellos durante un determinado periodo de tiempo. Se realiza a través de un sistema denominado *SIMLOCK*, por el cual el operador bloquea el terminal telefónico con unas claves internas para que únicamente pueda funcionar introduciendo en él una tarjeta SIM de dicho operador, independientemente del número de persona abonada.

De todos modos, es importante señalar que, aunque la liberación de los terminales de telefonía móvil no está específicamente regulada, un móvil vinculado siempre debe poder liberarse (convertirse en libre), ya sea antes o después del período de permanencia establecido en la vinculación:



- Si no hubiera finalizado el período de permanencia (que debe figurar en el contrato), el operador que vendió el terminal en condiciones ventajosas podría aplicar la penalización incluida en el contrato para este supuesto.
- Si, en cambio, se hubiera cumplido el período de permanencia, se podrá solicitar la desactivación del SIMLOCKING y utilizar el terminal con la tarjeta SIM de otro operador, sin penalización alguna.

Para solicitar la liberalización del móvil vinculado (desactivación del *SIMLOCKING*), es decir, para conseguir que un terminal vinculado se convierta en un terminal libre, únicamente es preciso solicitar dicha liberalización al operador al que adquirió el terminal, ya sea a través del teléfono de atención al cliente o en un establecimiento autorizado.

La liberalización de un terminal móvil requiere una modificación del software del aparato. Cada operador realiza este proceso de una forma diferente. No obstante, los datos que el operador solicita generalmente son:

- El *número IMEI*, que identifica el terminal móvil.
- El *número MSISDN* (número de teléfono de la persona abonada) asignado inicialmente al terminal móvil que se desea liberar.
- Marca y modelo del terminal móvil.
- Tiempo que lleva con el operador o, en su caso, número de facturas emitidas por este operador desde que se adquirió el terminal móvil (contratos postpago).
- Saldo aproximado disponible, en el caso de contratos prepago.

Es recomendable que la persona usuaria se ponga en contacto con el operador desde un terminal diferente del que se desea liberar, ya que la compañía requerirá realizar ciertas comprobaciones utilizando dicho terminal. El cambio de operador no exige, en ningún caso, tener que cambiar de terminal telefónico.

- Si el terminal telefónico es un aparato *libre*, esto es, no está vinculado a un contrato con un operador concreto, simplemente es necesario cambiar de tarjeta SIM (manteniendo, en su caso, el número de teléfono si ha podido ejercer su derecho de portabilidad).
- Y si, en cambio, el terminal telefónico está vinculado a algún operador, se deberá *liberar* (aunque una *liberalización* anticipada pudiera conllevar ciertas penalizaciones) antes de poder cambiar de operador.

Tal y como establece la Ley de Garantías, el terminal móvil dispone de un período de garantía mínimo de dos años, período durante el cual el establecimiento donde se compró el terminal responde de la conformidad del aparato vendido.

B) *Contratar la conexión*

1. Conexión a la red de telefonía móvil

Para que el terminal telefónico pueda funcionar es necesario dotarle de una conexión a la red, conexión que se hace efectiva a través de la denominada *tarjeta SIM*.

Una *tarjeta SIM* (*Suscriber Identity Module-Módulo de Identificación del Suscriptor*) es una tarjeta desmontable que almacena de forma segura la clave del servicio de cada persona. Es necesaria, por tanto, para identificarse ante la red.



La tarjeta SIM siempre es propiedad del operador con el que se contrata la conexión a la red y es el dispositivo que permite acceder, exclusivamente, al servicio de la red de dicho operador. Cada tarjeta lleva asociado un número de identificación personal secreto (código PIN), que deberá ser introducido en el terminal para poder utilizarlo.

Códigos en telefonía móvil

- *IMEI*: número de 15 cifras que identifica el terminal móvil. Habitualmente se sitúa en una pegatina debajo de la batería del terminal.
- *Número MSISDN*: número del Plan nacional de numeración asignado a una persona cliente de un servicio de telefonía móvil.
- *Código PIN (Personal Identification Number-Número de Identificación Personal)*: código personal de tres o cuatro cifras que permite acceder o bloquear la tarjeta SIM. Si se introduce este código de forma errónea más de tres veces, la tarjeta SIM queda bloqueada. Este código puede ser modificado, e incluso desactivado, por la persona usuaria. No obstante, se recomienda tenerlo activado.
- *Código PUK (Personal Unlocking Key-Clave Personal de Desbloqueo)*: código secreto de ocho cifras que permite desbloquear el PIN que haya sido previamente bloqueado. Después de 10 intentos erróneos del PUK la tarjeta SIM se bloquea de forma permanente. En este caso, se podrá solicitar al operador una nueva tarjeta SIM. El código PUK no puede ser modificado por la persona usuaria.

En cualquier caso, cuando el móvil es libre, es posible utilizar distintas tarjetas, introduciendo una u otra. Es posible, por tanto, cambiar de línea y de operador con un mismo teléfono.

2. Conexión al servicio (Alta de la línea)



Los operadores de telefonía móvil no están obligados a cumplir un plazo para dar el alta de la línea, si bien el plazo al que ellos mismos se comprometen debe figurar en el contrato, y su incumplimiento podría dar lugar a una determinada indemnización.

Habitualmente, en los contratos de telefonía móvil se establece que la activación de la tarjeta SIM se produce en el momento en que se realiza la primera llamada no gratuita. Esta activación de la tarjeta es la que, en efecto, determina la conexión al servicio de telefonía móvil.

La contratación de la conexión a la red y al servicio se considera el contrato de abono al servicio de telefonía móvil.

Es muy habitual que se contrate el servicio en establecimientos especializados. En todo caso, en cualquier momento de la vigencia del contrato, se puede solicitar el contrato escrito a través del teléfono de atención al cliente, u otros medios, sin coste alguno.



Es recomendable que todas las personas usuarias soliciten el contrato a su operador ya que, en caso de tener que realizar alguna reclamación, es muy importante disponer de las condiciones de contratación del servicio.

3.3.1. Contenido mínimo del contrato

La legislación actualmente en vigor (artículo 105 del Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de las personas usuarias, aprobado por el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril) establece un contenido mínimo de los contratos que faciliten el acceso a la red de telefonía pública.

Los contratos de telefonía móvil deben precisar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Operador: Nombre-razón social y dirección de su sede.
- Teléfono de atención al cliente.
- Tipo de servicio suministrado: características del servicio ofrecido, con indicación del plazo de la conexión inicial, la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato, con la indi-

cación de qué conceptos se incluyen respectivamente en la cuota de abono y, en su caso, en otras cuotas.

- Derecho a la desconexión de determinados servicios y forma de ejercer dicho derecho. Se incluyen, al menos, las llamadas internacionales y los servicios de tarifas superiores, en especial, los servicios de tarificación adicional (números 803, 806, 807, 905 y 907 y los SMS PREMIUM).
- Niveles individuales de calidad de servicio que el operador se compromete a ofrecer. También se incluirán los supuestos en los que su incumplimiento dé derecho a exigir una indemnización, así como su método de cálculo.
- Precios y otras condiciones económicas, incluyendo el reconocimiento a la elección del medio de pago y modalidades de obtención de información actualizada sobre las tarifas aplicables.
- Período de duración del contrato, y causas y formas de rescisión (la persona usuaria siempre tiene derecho a darse de baja con un preaviso de 15 días), con la indicación de la posible existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación.
- Sistema de compensaciones en caso de incumplimiento de determinados términos de contrato (ej. indemnizaciones por retrasos o interrupciones temporales del servicio).
- Tipo de servicio de mantenimiento ofrecido.
- Descripción del proceso de reclamaciones, incluyendo no sólo los legalmente establecidos sino también los creados por el propio operador.
- Dirección de la oficina comercial del operador, dirección postal y electrónica del departamento o servicio especializado de atención al cliente, especificando un procedimiento sencillo y gratuito y sin cargos adicionales que permita la presentación de quejas y reclamaciones y su acreditación.
- Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal de la persona cliente y a la protección de datos en los supuestos con fines de promoción comercial.

3.3.2. Cuestiones relevantes del contrato de abono

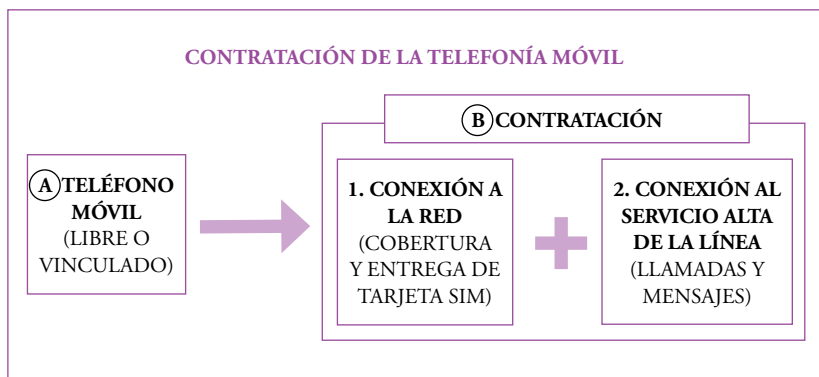
- El contrato se firma, normalmente, por una duración indefinida. No obstante, la persona usuaria tiene derecho a solicitar la baja del servicio con una antelación mínima de quince días, respecto a la fecha en que desee darse de baja.
- Es posible que el contrato establezca *una cláusula de permanencia*, lo que en ningún caso debe impedir el ejercicio del derecho a darse de baja. Esta baja únicamente podría provocar otros efectos, como la pérdida de ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia.

Cláusula de permanencia

Condición que aparece en el contrato de abono por la que se establece un período mínimo durante el cual la persona abonada se compromete a mantener el contrato con el operador, a cambio de ciertas ventajas u ofertas.

- Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales deberá ser comunicada a la persona abonada con una antelación mínima de un mes. En esta comunicación se le informará también de que, si no acepta las nuevas condiciones (ej. incremento de precios), tendrá derecho a darse de baja de forma anticipada sin penalización alguna, salvo si existe cláusula de permanencia.
- La pérdida o robo de la tarjeta SIM (ya sea junto con el terminal móvil o sin él) podría suponer la utilización fraudulenta de la tarjeta o del terminal por parte de alguien no autorizado. La persona usuaria deberá hacer frente a todos los pagos derivados del uso de su tarjeta SIM, independientemente de quien haya utilizado el servicio. Por este motivo, en estos casos es recomendable ponerse en contacto con el operador lo antes posible, para que éste desactive la tarjeta SIM y/o el terminal móvil, especialmente si se ha contratado mediante la modalidad de contrato-postpago.

3.4. LOS PAGOS

A) *Teléfono móvil*

- Compra del teléfono (puede ser subvencionada o, incluso, gratuita si se trata de un teléfono vinculado).

B) *Contratación*

1. Conexión a la red

- Compra de la tarjeta SIM, en su caso.

2. Conexión al servicio:

- Cuota de abono: cuota fija mensual de alquiler de la línea telefónica. La mayoría de operadores, en lugar de cuota fija mensual, exigen un consumo mínimo que, en caso de no ser superado, deberá ser abonado. De esta forma se aseguran el pago de un importe mínimo mensual.
- Cuota de consumo de servicio telefónico-tiempo de llamadas realizadas: cuota variable en función de las llamadas realizadas.
- Cuota de consumo de otros servicios (ej: buzón de voz, mensajes cortos SMS, mensajes multimedia MMS, servicios de información, servicios de acceso a Internet).



Aunque los precios de telefonía móvil son libres y no están regulados, sí existen ciertos límites y obligaciones importantes para los operadores:

- La variación de precios debe comunicarse con un mes de antelación a las personas abonadas.
- Está prohibido el redondeo al alza en el tiempo consumido, lo que significa que, por ejemplo, los operadores no pueden cobrar el primer minuto de llamada completo si no se ha consumido.
- Los precios del operador deben estar publicados en su página web.

Es importante señalar que, en telefonía móvil, es muy frecuente que los operadores ofrezcan dos alternativas de pago de la conexión al servicio:

- Contrato-postpago: se paga por el consumo del servicio tras llevar a cabo dicho consumo (se conoce como *Contrato*).
- Contrato-prepago: el pago se realiza previo al servicio, con lo que se dispone de un determinado *saldo* y cada vez que se hace una llamada o se utiliza uno de los servicios ofrecidos por el operador disminuye el importe disponible. Para aumentar el saldo se deberán realizar nuevos pagos. Esta modalidad se conoce como *contrato prepago* o *tarjeta*. Para aumentar el saldo la persona usuaria debe *cargar* la tarjeta.

Aunque los derechos de las personas usuarias son similares en ambas opciones, es preciso tener en cuenta que los operadores frecuentemente incluyen determinadas condiciones específicas para la tarjeta prepago, condiciones que, en cualquier caso, deben figurar en el contrato. En particular, es importante tener en cuenta que muchas tarjetas prepago incluyen un período de validez determinado que se cuenta, normalmente, a partir de la primera llamada o la última recarga. De esta forma, cuando vence el período de validez, la tarjeta queda desactivada y únicamente se pueden recibir llamadas por un tiempo determinado. Por tanto, para evitar la desactivación de la tarjeta, que suele comportar la pérdida del saldo disponible, es preciso recargarla cada cierto tiempo.

3.5. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

Dada la importancia del sector de las telecomunicaciones en la vida cotidiana y la necesidad de mantener un nivel de competencia entre operadores que redunde en un mejor servicio, la legislación en vigor establece una serie de derechos relevantes para la persona usuaria de estos servicios:

- Derecho de información previa.
- Contrato escrito.
- Servicio de atención al cliente y asistencia telefónica.
- Derecho de desconexión de determinadas llamadas-derechos respecto a los *servicios de tarificación adicional*.
- Información en factura.
- Calidad del servicio-averías.
- Publicidad telefónica.
- Solicitud de baja del servicio y de suspensión temporal.
- Suspensión del servicio.
- La utilización del móvil en el extranjero.

3.5.1. Derecho de información previa

Según la normativa vigente, los operadores deben facilitar la información sobre el contenido mínimo de los contratos en su página de Internet o, en su caso, por escrito si se solicita.

3.5.2. Contrato escrito

Si la persona usuaria, ya sea de tarjeta-prepago o de contrato-pospago, no dispusiera del documento correspondiente al contrato, podría solicitarlo en cualquier momento de la vigencia del mismo a través del teléfono de atención al cliente y sin coste alguno. En el

momento de solicitarlo, el operador deberá asignarle un número de referencia, para tener constancia de dicha petición.

Por otra parte, es importante señalar que la Ley 25/2007 de 18 de octubre, de Conservación de Datos en Comunicaciones Electrónicas y Redes Públicas introduce una gran novedad que afecta, entre otras, a las personas usuarias de tarjetas prepago de telefonía móvil, puesto que éstas ya no podrán mantener su anonimato.

Hasta ahora, se podía comprar un terminal móvil y una tarjeta prepago sin necesidad de dar ningún dato de carácter personal al operador de la tarjeta SIM que le daba acceso a la red. Sin embargo, a partir de la entrada en vigor de la mencionada Ley, los operadores deberán llevar un libro-registro en el que conste la identidad de estas personas. Además, deberán informar a las personas usuarias, antes de la venta, de la existencia de dicho libro-registro. Su contenido será:

- Nombre y apellidos del comprador.
- Nacionalidad del comprador.
- Número de DNI o pasaporte.
- Número de identificación fiscal y denominación social, en su caso.

Los operadores están obligados a recabar esta información y deberán dar de baja a las personas de las que, en un plazo de dos años, carezcan de información. Para evitar esta pérdida de clientes, se prevé que los operadores realicen una campaña de información y diseñen nuevas fórmulas.

Salvo que se dé otro consentimiento expreso al operador, estos datos sólo serán utilizados si los requieren las autoridades, con autorización judicial, y para investigaciones de delitos de terrorismo o crimen organizado.

3.5.3. Servicio de atención al cliente y asistencia telefónica

En todos los contratos de telefonía debe figurar un teléfono de atención al público, así como la dirección electrónica y la página web

del operador. También debe informarse sobre la dirección postal de la oficina comercial del operador y del Departamento de atención al cliente.

3.5.4. Derecho de desconexión de determinados números. Derechos respecto a los servicios de tarificación adicional

La persona usuaria tiene derecho a desconectarse de determinados servicios telefónicos, como son llamadas internacionales o los servicios de *tarificación adicional* (ejemplos: los números de tarifas superiores y los *SMS PREMIUM*). La normativa establece que los operadores están obligados a atender las peticiones de desconexión de estos servicios en un plazo máximo de diez días desde la fecha en que se solicite.

Son *números de tarificación adicional* los que tienen como prefijos:

- 803: llamadas reservadas a personas mayores de 18 años, de contenido erótico, pornográfico o de contactos personales,
- 806: llamadas relacionadas con el ocio y el entretenimiento, juegos, concursos, sorteos, horóscopos, tarot, etc. (cada número debe indicar en su publicidad la edad aconsejable para su uso),
- 807: llamadas de tipo profesional y empresarial, y de información de entidades públicas y privadas,
- 905: llamadas masivas (sondeos y concursos en medios de comunicación).
- 907: servicios sobre sistemas de datos (Internet).

Inmediatamente después de descolgar el teléfono, quienes realicen este tipo de llamadas tienen derecho a recibir una información específica, en el denominado *MENÚ INICIO*, cuya duración en ningún caso debe superar los 15 segundos.

Esta información se refiere a:

- La identidad del titular del número telefónico llamado, evitando dilaciones innecesarias.

- Información del precio máximo por minuto de la llamada, tanto desde la red fija como desde la móvil, debiéndose ajustar a la siguiente fórmula:

El precio máximo por minuto de esta llamada es de X euros o fracción de euro si llama desde un teléfono fijo y de Y euros o fracción de euro si llama desde un teléfono móvil, impuestos incluidos.

- Información genérica del tipo de servicio que se ofrece.
- Indicación de si el servicio se dirige a mayores de 18 años.
- Cualquier otra información obligatoria específica.

Asimismo, es importante señalar que el tiempo máximo de este tipo de llamadas es de 30 minutos, si son llamadas dirigidas a personas adultas, y de ocho minutos en el caso de que se trate de llamadas orientadas a menores. Por lo que se refiere a las llamadas a concursos o sorteos, éstas no pueden durar más de cinco minutos. Transcurridos estos minutos, la llamada debe cortarse automáticamente.



Respecto a los *SMS PREMIUM*, que se incluyen dentro de los servicios de tarificación adicional, las personas usuarias también tienen derecho a no permitir que desde su terminal móvil se puedan enviar este tipo de mensajes para solicitar contenidos o alertas, y evitar así la activación no deseada de servicios con tarifas superiores a las habituales.

3.5.5. Información en factura

Todas las personas abonadas al servicio telefónico móvil tienen derecho a recibir información detallada en la factura según la naturaleza de los cargos:

A) *Cargos por consumo de servicio telefónico*

- Período de facturación.

- Cuota fija mensual, otros cargos mensuales fijos y cualquier cuota fija no recurrente (cualquier otra cuota que esté fijada contractualmente dependiendo de los servicios que haya contratado).
- Datos agregados por grupos de tarificación, tales como llamadas 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.
- Datos del cargo de cada llamada:
 - Obligación de desglose del cargo por cada llamada. Se indicará:
 - Número conectado.
 - 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 son:
 - Llamadas de tarifa inferior a tres céntimos/minuto.
 - Llamadas de tarifa en horario normal inferior a 20 céntimos/llamada.
 - Las llamadas gratuitas no deben aparecer en la factura.

B) *Cargos por consumo de otros servicios*

- Buzón de voz.
- Servicio de mensajes cortos (SMS).
- Servicio de mensajes multimedia (MMS).
- Servicios de información (consulta de saldo, noticias, etc.).
- Servicios de acceso a Internet.

- Servicios de *SMS PREMIUM*.
- Correo push.

3.5.6. Calidad del servicio-averías



La persona usuaria tiene derecho a la continuidad en la prestación del servicio que ha contratado, por lo que las interrupciones por causa del operador deben compensarse con determinadas indemnizaciones, en los términos establecidos en el contrato de abono (nivel de calidad del servicio). En caso de que la cuantía de la indemnización sea superior a un euro, el operador está obligado a abonarla en la siguiente factura.

Los contratos deben incluir un número de horas mensuales que, de ser superado por la suma del tiempo de las interrupciones, debe dar lugar a la indemnización correspondiente.

La Ley contempla que la cuantía de la indemnización ha de ser la mayor de las dos siguientes:

- El importe medio facturado por todos los servicios afectados durante los últimos tres meses dividido por el tiempo que haya durado la interrupción.
- Cinco veces la cuota mensual dividida por el tiempo de la interrupción.

Si se tratara de una avería justificada por causas de fuerza mayor, el operador compensará a la persona abonada con la devolución del importe de una cuota de abono proporcional al tiempo que hubiera durado la interrupción. Esta indemnización es obligatoria e independiente de la duración de la interrupción.

3.5.7. Publicidad telefónica

Existe una modalidad de publicidad en los teléfonos móviles a través de mensajes de texto (mensajes cortos –SMS– o mensajes multimedia

–MMS–) que consiste en ofrecer servicios o incitar a enviar mensajes a determinados números cortos con un coste elevado (ej: aquellos que explican que una persona conocida, sin especificar su identidad, ha mandado una foto o una felicitación y que, para recibirlas, se debe enviar un mensaje a un número corto). Los MMS pueden incluso introducir virus y explotar de forma maliciosa alguna vulnerabilidad del sistema interno del terminal móvil. Esta práctica se incluye dentro de la denominación *SPAM*, mensajes no solicitados, enviados en cantidades masivas que perjudican de una u otra manera al receptor.



El envío de mensajes con fines comerciales a una persona usuaria sin su consentimiento previo está prohibido, salvo que exista una relación contractual entre el anunciante y la persona usuaria.

Es recomendable que las personas usuarias conozcan cómo evitar este tipo de *SPAM* (véase capítulo de Internet-apartado 4.7).

3.5.8. Solicitud de baja del servicio

La persona abonada tiene derecho a solicitar la baja del servicio con un preaviso de quince días. En este caso, y si el medio habilitado por el operador fuese telefónico, la compañía telefónica deberá facilitar un número de referencia que permita tener constancia de la solicitud de la baja.

3.5.9. Suspensión del servicio

Las medidas de suspensión del servicio en el caso de impago se aplicarán en función de las disposiciones contempladas en el contrato.

3.5.10. La utilización del móvil en el extranjero

La *itinerancia internacional* o *roaming* hace referencia a la posibilidad de que las personas usuarias de telefonía móvil puedan utilizar su

terminal en el extranjero, efectuando y recibiendo llamadas con el mismo número que utilizan en su país.

Es recomendable, en todo caso, ponerse en contacto con el operador nacional unos días antes de la salida al extranjero para consultar posibles dudas sobre cómo realizar las llamadas en el extranjero, las tarifas, los mensajes, etc. De hecho, algunos operadores requieren la activación del servicio de *roaming*, mientras que otros, en cambio, lo ofrecen por defecto.

Al cruzar la frontera del país de origen, la persona usuaria del terminal móvil inicia una *itinerancia* en una red de telefonía móvil del país visitado:

- Un operador extranjero gestiona la parte correspondiente al tramo internacional (tránsito) de cualquier llamada que se efectúe o se reciba a partir de ese momento. Este operador cobrará al operador nacional por este servicio de gestión, aplicando una tarifa mayorista que hubieran concertado entre ellos (coste de tránsito).
- Posteriormente, el operador nacional repercute este gasto de gestión del proveedor extranjero en la factura de la persona usuaria (costes por tránsito).

Los *acuerdos de roaming* permiten que la persona usuaria sea transferida automáticamente a un operador extranjero cuando está en itinerancia (es frecuente que la compañía extranjera envíe un mensaje SMS de bienvenida).



A pesar de la existencia de acuerdos entre operadores, la persona usuaria podría elegir con qué operador extranjero desea recibir el servicio de roaming, a través de la configuración de red de su terminal móvil, incluso si el operador extranjero no tuviera acuerdos con el operador nacional. Los acuerdos de roaming suelen suponer, sin embargo, la aplicación de mejores tarifas.

La persona usuaria que se encuentre en itinerancia debe pagar un coste tanto para efectuar llamadas como para recibirlas:

- Si se efectúa una llamada desde el extranjero, ya sea hacia un número del país extranjero o hacia un número de España, es necesario pagar la totalidad de la llamada con las tarifas internacionales aplicadas por el operador nacional.
- Si se recibe una llamada en el extranjero, la persona que llama paga a su operador nacional la tarifa como si llamara a un móvil en España y la persona que la recibe paga los costes por tránsito y las tarifas internacionales de su operador nacional.

LA EUROTARIFA



La Unión Europea ha aprobado recientemente una normativa sobre itinerancia entre los Estados miembros. Esta Eurotarifa, aplicable en los 27 Estados miembros, pretende reducir el coste de las llamadas itinerantes con móviles en la Unión Europea. Los precios con la Eurotarifa ya han bajado en 2007 y 2008 y lo harán en mayor medida durante 2009. Únicamente se incluyen servicios de voz y, por tanto, quedan excluidos de la Eurotarifa los SMS o los MMS.

Según el Reglamento comunitario, el precio máximo por minuto de una llamada telefónica efectuada desde un móvil en un país diferente del propio, a partir de 2009, no puede exceder de 43 céntimos de euro más IVA. Por su parte, la tarifa de las llamadas recibidas en el móvil sitúan, como máximo, en 19 céntimos, sin incluir el IVA.

A DESTACAR

- Si va usted a contratar un servicio de telefonía móvil, es importante que conozca que esta contratación puede realizarse de dos maneras diferentes, atendiendo al sistema de pago de las facturas:
 - Pospago: se paga por el consumo de las llamadas tras realizarlas.
 - Prepago: se paga previamente a efectuar las llamadas, de manera que se va descontando el importe de las mismas a medida que se van realizando, hasta agotar el importe total abonado previamente (la persona usuaria dispone, en cada momento, de un determinado *saldo* en su tarjeta prepago).
- Los derechos de las personas usuarias son los mismos en cualquiera de las dos modalidades de contratación.
- En términos generales, es muy recomendable disponer del contrato de telefonía móvil por escrito. Este contrato se puede solicitar en cualquier momento a través del teléfono de atención al cliente del operador de forma gratuita.
- La variación de precios, así como cualquier otra modificación de las condiciones contractuales, debe ser comunicada por la compañía proveedora del servicio de telefonía móvil a las personas abonadas con un mes de antelación.
- Está prohibido el redondeo al alza en la telefonía móvil. Esto significa que, por ejemplo, los operadores no pueden cobrar el primer minuto de llamada completo si no se ha consumido.
- Si toma la decisión de cambiar de operador de telefonía móvil, es importante saber que disfruta usted del derecho de *portabilidad*, es decir, que tiene usted derecho a conservar el número de teléfono, trámite que, en todo caso, debe ser gratuito.
- En caso de que se produzcan interrupciones en el servicio causadas por el operador, la persona usuaria tiene derecho a la compensación con determinadas indemnizaciones, en los términos establecidos en el contrato de abono. Si la cuantía de la indemnización es superior a un euro, el operador está obligado a abonarla en la siguiente factura.

- En caso de pérdida o robo de la tarjeta SIM (ya sea junto con el terminal móvil o sin él) es recomendable ponerse en contacto con el operador lo antes posible, para que éste desactive dicha tarjeta y/o el terminal móvil, especialmente si se ha contratado mediante la modalidad de pospago. Esta pérdida podría suponer la utilización fraudulenta de la tarjeta o del terminal por parte de alguien no autorizado. La persona usuaria deberá hacer frente a todos los pagos derivados del uso de su tarjeta SIM, hasta que sea efectiva la desactivación.
- Además de voz, texto e imágenes, la telefonía móvil puede ofrecer otras prestaciones, como el *SMS PREMIUM* (descarga de melodías, logotipos, etc.), el acceso a Internet o el *correo push* (correo electrónico en el móvil). El coste de estos servicios asociados a la telefonía móvil debe especificarse de forma diferenciada en la factura.
- Para utilizar el móvil en el extranjero, es recomendable ponerse en contacto con el operador antes de salir del territorio nacional, para que nos informe de los acuerdos y tarifas internacionales que ha establecido. No obstante, dado que todas las redes están ya interconectadas, cualquier persona usuaria puede conectarse a cualquier red desde el extranjero aunque su operador nacional no tenga ningún acuerdo con ninguna compañía allí. Los acuerdos de roaming únicamente suponen mejores tarifas para las personas usuarias.
- La conocida como *eurotarifa* procede de una normativa de la Unión Europea sobre itinerancia entre los Estados comunitarios. Esta norma pretende reducir el coste de itinerancia internacional de la telefonía móvil (*roaming*) entre los 27 Estados de la Unión Europea. De esta forma, las personas usuarias tienen derecho a que los operadores les ofrezcan la posibilidad de acogerse a estas *eurotarifas* que, según el Reglamento comunitario, están sujetas a unos límites máximos en el precio por minuto de una llamada telefónica efectuada desde un móvil en un país diferente del propio. En 2009, esta *eurotarifa* no puede exceder de 43 céntimos de euro más IVA. Por su parte, la tarifa de las llamadas recibidas en el móvil se sitúa, como máximo, en 19 céntimos en 2009, sin incluir el IVA.

PREGUNTAS FRECUENTES

1. Mi operador me ha regalado un teléfono móvil. Si me cambio de compañía, ¿tengo que devolverlo?

No. Al cambiar de operador no es necesario cambiar de móvil.

Sin embargo, en la mayoría de estos casos, el móvil estará *vinculado* al operador que nos lo regaló. Si es así, deberemos solicitar la desactivación del *simlocking*, para de esta manera poder utilizar el terminal con la tarjeta SIM de otra compañía.

También hay que tener en cuenta que es habitual que la compañía nos haya impuesto un período mínimo de permanencia para poder acogernos al regalo del móvil y, si este período no hubiera finalizado, el operador nos podría aplicar la penalización correspondiente, incluida en el contrato.

Para solicitar la liberalización del móvil vinculado (desactivación del *simlocking*), únicamente es preciso solicitarlo al operador, ya sea a través del teléfono de atención al cliente o en uno de sus establecimientos autorizados.

2. ¿Puedo utilizar mi móvil en el extranjero sin realizar ninguna gestión antes de irme?

En la mayoría de las modalidades de contrato, la activación del servicio de *roaming* es automática. En cambio, es posible que algunos operadores exijan la activación de este servicio antes de salir al extranjero.

Por ello, es recomendable ponerse en contacto con el operador nacional unos días antes de la salida al extranjero, para consultar posibles dudas sobre cómo realizar las llamadas en el extranjero, las tarifas, los mensajes, etc.

3. Al cambiar de operador móvil, ¿es posible mantener el número de teléfono?

Sí. La persona usuaria debe solicitar el derecho de *portabilidad* a la nueva compañía, solicitud que deberá ser gratuita.

Los operadores no pueden negarse a *donar* la numeración a otro operador. Únicamente podrían hacerlo si se diera alguna circunstancia concreta como, por ejemplo, en caso de tratarse de una tarjeta SIM múltiple o en el caso de que existiera alguna dificultad técnica que imposibilitará la portabilidad.

Tanto el nuevo operador como el antiguo deben informar a la persona usuaria sobre la existencia de alguna de estas incidencias.

4. He contratado la telefonía móvil por teléfono, ¿es recomendable solicitar una copia del contrato?

No es imprescindible pero sí es muy recomendable para poder tener constancia del servicio contratado y los términos del mismo. El contrato es un elemento esencial para prevenir y solucionar conflictos de consumo.

5. ¿Qué se debe hacer para darse de baja de un servicio de descarga de melodías en el móvil?

Este tipo de servicios se denominan *SMS PREMIUM*. Legalmente reciben el mismo tratamiento que las llamadas de voz a los *números de tarificación adicional*. La persona usuaria disfruta, por tanto, del derecho a la desconexión de estos servicios, y también del derecho a darse de baja una vez que ya se han contratado.

El modo de darse de baja debe ser similar, en cuanto a complejidad y al método para darse de alta. Debe bastar, en muchos casos, con enviar la palabra «baja» al número corto del prestador del servicio *SMS PREMIUM*.

También es importante conocer la existencia de una Asociación que agrupa a un colectivo de prestadores de servicios de contenidos a través de los móviles, la *Asociación Española de Servicios a Móviles* (AESAM). Las empresas afiliadas a esta asociación se comprometen a cumplir un *Código de Conducta* (ver: www.aesam.org) que garantiza, entre otros, el derecho de la persona usuaria a darse de baja de los servicios *SMS PREMIUM* contratados mediante el envío de un

mensaje que contenga la palabra «baja» dirigido al número corto mediante el cual se publicita el servicio.

6. En caso de pérdida o robo del terminal móvil, ¿qué debo hacer?

En caso de pérdida o robo del terminal móvil (ya sea junto con la tarjeta SIM o sin ella) es recomendable ponerse en contacto con el operador lo antes posible, para que éste desactive el terminal y, en su caso, la tarjeta, especialmente si se ha contratado la telefonía mediante la modalidad de pospago.

Esta pérdida podría suponer la utilización fraudulenta del terminal por parte de alguien no autorizado. La persona usuaria deberá hacer frente a todos los pagos derivados del uso de su tarjeta SIM, independientemente de quien haya utilizado el servicio, con lo que es muy importante desactivarla en cuanto se tenga constancia de la pérdida o robo.

4

SERVICIOS DE INTERNET

4.1. CONCEPTOS BÁSICOS

El término *Internet* hace referencia a una Red de redes que conecta, sobre la base de un mismo protocolo de comunicación, a un conjunto de ordenadores instalados y operativos en todos los lugares del Planeta.

Gracias a esta Red de redes, que comunica a empresas, corporaciones, particulares, administraciones, universidades, centros docentes y comercios en toda la Tierra, las personas conectadas pueden intercambiar todo tipo de información y acceder a múltiples servicios y aplicaciones: acceso a la información en las páginas web, envío y recepción de correos electrónicos (e-mail), operaciones de comercio electrónico, operaciones bancarias o con la Administración, o la participación en foros de encuentro y debate en tiempo real.

Internet es, en la actualidad, la gran Red de comunicación mundial y en los últimos años ha provocado no sólo grandes cambios en la operativa y forma de trabajar de las empresas sino, también, la modificación de muchas conductas y hábitos cotidianos de la ciudadanía.

La Red está cada vez más presente en los hogares y, de esta manera, el público aprovecha de forma creciente las múltiples oportunidades y utilidades que puede proporcionarle Internet en el ámbito doméstico:

- *Información general* (noticias, periódicos, empresas, direcciones).
- *Hábitos de ocio* (ej. descargas de música, vídeos, juegos en línea, apuestas).
- *Envío y recepción de mensajes* (correo electrónico, mensajería instantánea, blogs).

- *Comercio electrónico* (ej. compras del supermercado, reservas y compras de billetes de avión o de hoteles, tickets de cine o espectáculos).
- *Gestiones y trámites financieros o ante la Administración* (ej. acceso a saldos bancarios, transferencias y operaciones bancarias, contratación de servicios municipales, pago de impuestos).
- *Trabajo desde el hogar* (teletrabajo).
- *Electrodomésticos inteligentes* y dispositivos domóticos, que permiten conocer y vigilar a distancia diferentes parámetros de confort, seguridad y/o ahorro energético de los equipos del hogar.

4.1.1. El acceso a Internet

La persona que accede a Internet realiza una transferencia de datos tanto en sentido ascendente como descendente:

- La *subida* de datos hace referencia al flujo de información que va desde la persona usuaria hasta la Red (sentido ascendente).
- La *descarga* de datos (comúnmente denominada *bajada*) hace referencia al flujo de información que va desde la Red hasta la persona usuaria (sentido descendente).

De este modo, cuando una persona se conecta a Internet está enviando una petición de datos a la Red (*subida*) que, posteriormente, se traducirá en la *descarga* (*bajada*) de un determinado contenido de la Red en su ordenador, que podrá concretarse, por ejemplo, en la visualización de una página web o en el almacenamiento de un archivo de música.

El servicio de conexión a Internet se realiza con una serie de operadores que reciben la denominación genérica de ISP (del inglés *Internet Service Provider*).

Aunque la función básica de la Red es la conexión entre ordenadores y la transmisión de textos, también permite la transmisión en tiempo real de señales de imagen y voz:

- *Imagen*: a través de dispositivos y aplicaciones específicas, ej. video-llamadas o videoconferencias con Web-cams.

- *Voz*: la denominada *VoIP (Voice over IP)* o *Voz sobre IP* es un desarrollo específico que permite llamar por teléfono a través de la Red de datos de Internet con una calidad óptima, además de facilitar otras muchas aplicaciones (integración del servicio de llamadas con las bases de datos de las empresas, identificación por voz, disposición de más de un número de teléfono en la misma línea o de varias líneas con un mismo número, etc.).

4.1.2. Parámetros relacionados con la calidad del servicio (velocidad de conexión)

A la hora de contratar el acceso a Internet y elegir, por tanto, la oferta del ISP que mejor satisfaga las necesidades y expectativas de la persona usuaria, será muy importante que ésta conozca y valore el significado de ciertos parámetros técnicos, que frecuentemente aparecen en las ofertas y en la publicidad. Se relacionan todos ellos con *la velocidad de conexión* (cantidad de datos que se pueden transmitir en una unidad de tiempo), que se mide en kilobits o megabits por segundo (kbps o Mbps).

- *El ancho de banda*: refleja la *tasa de transferencia máxima* permitida por el sistema, es decir, la máxima velocidad que se puede alcanzar con el sistema de conexión actual. Existe tendencia a pensar que el ancho de banda refleja la velocidad de conexión a Internet, pero en realidad el ancho de banda es simplemente un parámetro técnico (determinado por el tipo de conexión que se haya contratado con el ISP y las condiciones físicas de la instalación) que condiciona, en términos generales, la velocidad de conexión.

Sin embargo, y aunque es muy habitual que en la publicidad los operadores anuncien velocidades referidas al ancho de banda o a la tasa de transferencia máxima, es muy posible que la persona usuaria nunca llegue a disfrutar de estos máximos.

- *La velocidad real de conexión* depende no sólo del ancho de banda sino de otros factores:
 - *La hora del día*. Por lo general, Internet funciona más rápidamente por las noches y a primeras horas de la mañana que por

las tardes. Esto se debe a que el mayor número de conexiones se realiza desde Estados Unidos y a que la mayoría de las personas tiene contratadas tarifas que son mucho más baratas por las tardes que por las mañanas, por lo que en esas horas el número de conexiones es mayor.

- *El volumen de tráfico del ISP contratado.* Cuanto mayor sea el número de personas conectadas a Internet con el mismo ISP, mayor será la saturación de la Red de dicho proveedor. En todo caso, también es muy posible que un ISP con muchas conexiones contratadas disponga de un ancho de banda mayor para garantizar un acceso eficaz.
- *La carga de la página en concreto que visitamos.* Las páginas más complejas y visuales (con muchos gráficos, imágenes en movimiento, etc.) son, por lo general, las que ocupan más ancho de banda y tardan más en cargar.
- *Eventos especiales y puntuales.* En ocasiones, una noticia importante, que genera muchas conexiones a Internet simultáneas, puede llegar a colapsar la Red durante unas horas.



Sí es recomendable, en cambio, que la persona usuaria valore la *velocidad de descarga garantizada* de la conexión que le ofrece cada ISP. En ocasiones, este parámetro se ofrece en términos de porcentaje. Por ejemplo, si el ISP ofrece un *ancho de banda de hasta 20 megas garantizado en un 30%*, lo que está indicando es que la Tasa de Transferencia Máxima es de 20 megas y que, como mínimo, la persona usuaria disfrutará de una velocidad de conexión de seis megas. Sin embargo, y a pesar de que este parámetro es especialmente interesante, el ISP no está obligado a especificarlo en el contrato.

De todas formas, no es fácil conocer la *velocidad real de conexión* que está dando un ISP. Es posible utilizar diferentes *test de velocidad* que existen en la Red. El Grupo de Ingeniería Telemática de la Escuela Superior de Ingenieros de Telecomunicaciones de Bilbao ha

participado en el desarrollo de uno de estos test, que se puede realizar consultando la página web www.velocimetro.org.



También podría recurrirse al Test de la Asociación de Internautas, en <http://www.internautas.org/testvelocidad/>





4.2. TIPOS DE CONTRATACIÓN (OPERADORES)

La persona que se plantea la posibilidad de conectar su ordenador doméstico a Internet deberá realizar una valoración previa respecto a las diferentes posibilidades y alternativas tecnológicas existentes, con el fin de seleccionar aquella que mejor se adapte a sus necesidades y hábitos futuros de acceso a la Red.

Consideraciones previas

- **Uso previsto de Internet** (frecuencia, tiempo de conexión).
- **Presupuesto** (límite de gasto que se desea destinar a Internet).
- **Otras consideraciones:** instalaciones de la vivienda. ↓

Selección de Tecnología de ACCESO A INTERNET

- A) Acceso de **banda estrecha** soportada en la red de **telefonía básica (RTC/RTB)**.
- B) Acceso de **banda ancha** (sistemas y tecnologías en los que las señales comparten un medio de transmisión que permite velocidades superiores a la tecnología de la red de telefonía básica:
 1. ADSL (Conexión por línea telefónica fija).
 2. Cable-HFC (Conexión por cable de fibra óptica).
 3. Satélite.
 4. Radiofrecuencia-conexiones inalámbricas y móviles.
 5. Red eléctrica (PLC).

A) *Acceso a Internet a través de la red de telefonía conmutada (RTC) o básica (RTB)*

El método más sencillo de acceso a Internet es a través de la telefonía básica o convencional. La línea del teléfono fijo de la vivienda tradicional de hilo de cobre puede hacer posible la conexión a la Red.

Esta opción puede ser perfectamente válida y suficiente cuando la persona usuaria de Internet se conecta de forma esporádica y durante poco tiempo cada vez. Es, de hecho, una modalidad extendida en los hogares, por su menor coste con respecto a otras conexiones de banda ancha. Tan sólo es necesario contar con un dispositivo específico denominado *módem*, que transforma la señal digital del ordenador en señal telefónica analógica y viceversa. Gracias a este dispositivo, que puede ser externo al ordenador o puede estar incorporado en la CPU, el ordenador es capaz de transmitir y recibir información de datos por la línea telefónica.

La persona usuaria de Internet no tiene que contratar un servicio específico de acceso a la Red, ya que la conexión se establece mediante una llamada telefónica realizada al número que le asigne el operador.

Tan sólo se paga por el tiempo de conexión, siendo la tarifa de conexión la del establecimiento de las llamadas locales (ya sea al operador de acceso o, en su caso, al operador preseleccionado).

El mayor inconveniente de esta opción, al margen de su mayor lentitud con respecto a otras alternativas, es el hecho de que, mientras la persona usuaria está conectada a Internet, no puede realizar o recibir llamadas telefónicas.

Además, en algunos casos, en las zonas en las que no existe aún oferta de banda ancha, el acceso a Internet a través del servicio telefónico básico es todavía la única alternativa disponible.

B) *Acceso a Internet a través de banda ancha*

Cada vez más, los hogares españoles pueden optar por las tecnologías de banda ancha que van implantándose de forma creciente, ya que éstas permiten conexiones más veloces y eficaces que la línea telefónica convencional.

1. Acceso por línea telefónica con tecnología ADSL

El término ADSL corresponde a las siglas en inglés de *Asymmetric Digital Subscriber Line* o *línea de abonado digital asimétrica*. Hace referencia a una tecnología que utiliza la línea telefónica básica y la transforma en una línea digital de alta velocidad. Utilizando un módem o router especial (*módem* o *router ADSL*) y un filtro llamado *splitter* o discriminador, separa la señal telefónica convencional (RTC-RTB), que transmite voz, de la que se utiliza para la conexión a Internet, que transmite datos.

Por tanto, los servicios de banda ancha sobre ADSL utilizan los mismos bucles o líneas de la red de telefonía fija, pero permiten la transmisión de datos a alta velocidad de manera compatible e independiente del servicio telefónico de voz.

En términos generales, la conexión a Internet a través de ADSL puede plantearse:

- Manteniendo la línea telefónica, que en su caso, se utiliza para la telefonía fija, y destinarla a los dos servicios simultáneamente: llamadas de voz y conexión a Internet.
- Contratando una línea telefónica específica dedicada exclusivamente al acceso a Internet (manteniendo la línea telefónica de llamadas de voz).

La segunda opción –contratación de línea específica ADSL– permite una conexión de mayor calidad que la primera, pero lógicamente supone un coste mayor para la persona usuaria al tener que abonar al operador de telefonía el alta y el mantenimiento de una nueva línea de teléfono. Es más frecuente decantarse por esta segunda opción en las empresas que en los hogares.

El servicio ADSL puede ser ofrecido bien por el operador de acceso a la línea o, también, por otros operadores que, en su caso, hubieran contratado con el operador dominante un servicio mayorista que les permita hacer uso de los bucles de abonado.

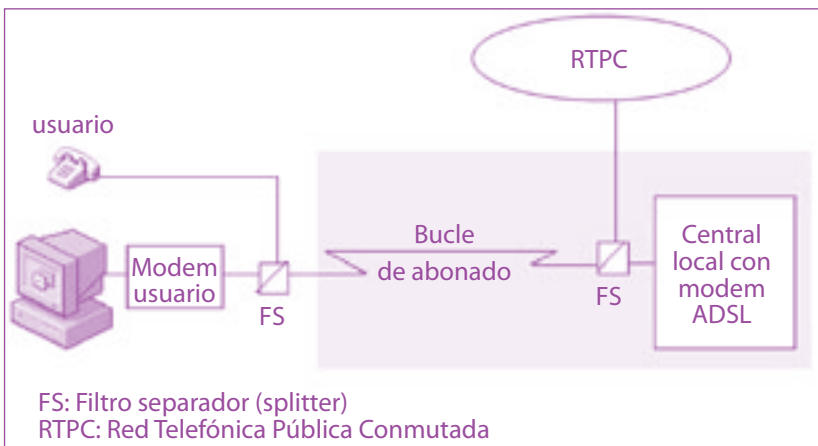
No en todas las líneas telefónicas se puede disponer de ADSL. De hecho, el servicio de acceso a Internet a través de ADSL solo está disponible para aquellas líneas dependientes de centrales telefónicas

en las que algún operador haya instalado los oportunos equipos, denominados DSLAM.

Dado que cada operador planifica su propio despliegue de equipos DSLAM, en determinadas zonas geográficas las líneas telefónicas no pueden ofrecer ADSL. Y a veces, en áreas con servicios ADSL disponibles, es posible que determinadas líneas no permitan la provisión de estos servicios debido a sus características físicas (por ejemplo, una longitud excesiva del par de cobre que impide la provisión del servicio en condiciones óptimas).

Habitualmente, los operadores ofrecen la posibilidad de consultar a través de sus páginas Web la disponibilidad de ofertas de banda ancha ADSL en determinadas zonas y líneas telefónicas.

Esquema de conexión ADSL



Fuente: Ministerio de Educación y Ciencia.

La conexión ADSL, que es una de las tecnologías más habituales en la actualidad, requiere la existencia de una línea de voz (telefonía fija). La persona usuaria debe asumir, por tanto, el pago de la cuota de abono fija mensual al operador de acceso por el alquiler de la línea.

2. Acceso a través de cable de fibra óptica (HFC)

La red híbrida de cable coaxial y fibra óptica (HFC-Hybrid Fiber Coaxial) que, en su caso, se hubiera instalado para acceder a la

televisión por cable, también puede permitir la conexión a Internet.

Se denomina red híbrida porque, mediante HFC, las compañías de cable instalan fibra óptica desde el centro de distribución hasta nodos próximos a las personas abonadas residenciales. Desde estos nodos se distribuye el contenido mediante cable coaxial a los hogares.

En este caso es necesaria la instalación de un tipo especial de módem, el *cablemódem*, que modula la señal de datos sobre la infraestructura del cable. El medio de transmisión ya no es la línea telefónica (como en el ADSL) sino el cable. El *cablemódem* permite el acceso a servicios de banda ancha a través de las redes de los operadores de televisión por cable, por lo que el acceso a Internet por esta vía únicamente es factible en las zonas, mayoritariamente urbanas, en las que estos operadores hubieran desplegado sus redes de cable.

El proveedor de la conexión a Internet será, necesariamente, la compañía que hubiera realizado la instalación del cable en la ciudad y que hubiera llevado esta red al inmueble de la persona usuaria de la televisión por cable (operador del cable). El cable coaxial debe alcanzar físicamente el lugar desde el que se conecta la persona usuaria.

La conexión a Internet a través de cable es una conexión compartida en la que existe un conjunto de personas usuarias que están conectadas al mismo *nodo* (un nodo podría dar servicio a entre 500 y 2.000 personas). Una calidad óptima de conexión exigiría que la distancia entre el nodo y la persona usuaria no superase los 500 metros.

No todo el mundo tiene a su disposición esta alternativa. Sólo habrá oferta de acceso a Internet de banda ancha mediante *cablemódem* en aquellas zonas en las que algún operador de cable hubiera extendido su propia red de acceso y ofreciera cobertura para la provisión de este servicio.

3. Acceso a través de redes de radiofrecuencia

La conexión a Internet a través de redes de banda ancha inalámbricas (*Broadband Wireless Systems*) se realiza a través de tecnologías que permiten crear redes locales sin emplear ningún tipo de cablea-

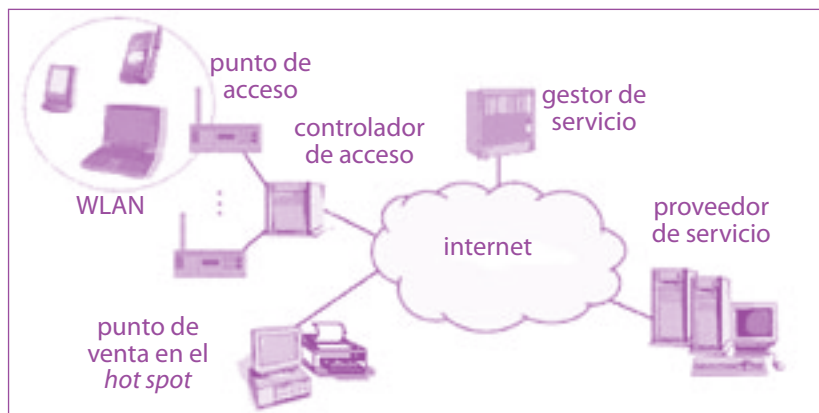
do, utilizando infrarrojos u ondas de radio a frecuencias desnormalizadas (de libre utilización).

En términos generales, se han desarrollado dos tipos de tecnologías:

- *Radiofrecuencia móvil*: susceptible de ser utilizada por dispositivos móviles (ej. teléfonos móviles, agendas electrónicas, etc).
- *Redes de radiofrecuencia de área local* (WIFI, LMDS, WIMAX).

El WIFI (abreviatura de Wireless Fidelity) es el término más conocido de un tipo específico de red local inalámbrica (WLAN) de alta frecuencia, que generalmente opera en las bandas de frecuencia no reguladas y que, en efecto, hace posible el acceso a Internet. Es necesario incorporar en el ordenador una tarjeta inalámbrica (tarjeta integrada dentro del ordenador o tarjeta externa USB) y, además, según el tipo de conexión, será preciso disponer de:

- un *router específico*, si es una conexión desde un ordenador de sobremesa en el hogar,
- o un *punto de acceso público a una Red WIFI*, si se trata de una conexión en una zona o espacio delimitado cubierto por esta tecnología, zona que se denomina *hotspot*. Es el caso de la conexión WIFI en hoteles, aeropuertos, estaciones de tren o autobús, ferias, etc. También, incluso, en algunos ayuntamientos sin posibilidades de servicios de banda ancha se utiliza la tecnología WIFI para proporcionar acceso a Internet a los residentes.



Fuente: Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (www.bandaancho.es).

Dado que la red WIFI puede ser susceptible de acceso exterior por parte de personas no autorizadas, muchas veces es preciso protegerla (por ejemplo, a través de un sistema WPA).

4.3. LAS FASES EN LA CONTRATACIÓN DE LA LÍNEA ADSL DE INTERNET

En la actualidad, la alternativa de contratación de acceso a Internet más frecuente en el ámbito doméstico y de los hogares (*segmento residencial*) es la Línea ADSL.

La gran mayoría de operadores (ISP) que prestan sus servicios sobre las redes de telefonía ADSL no cuenta con redes propias, pero puede contratar con el operador dominante, o con otros operadores de acceso, un servicio mayorista que les permite hacer uso de los bucles o líneas de las personas abonadas. Y es gracias a esta contratación que estos *operadores ADSL* están instalando y desplegando los equipos necesarios en las centrales telefónicas locales para ofrecer a las personas usuarias los servicios de banda ancha ADSL.

La contratación de la línea ADSL podría seguir la siguiente secuencia cronológica:



A) *Instalación de dispositivos en el inmueble (vivienda)*

El operador proveedor de ADSL pondrá en funcionamiento la instalación necesaria para acceder a Internet en el inmueble (módem o router y filtro separador).

Asimismo, la persona usuaria podría querer disponer de un determinado número de tomas o accesos, en cuyo caso lo solicitaría al mismo operador, a una empresa de informática o a un electricista.

Aparatos de conexión: los operadores de ADSL suelen dar la posibilidad de vender o alquilar los equipos (módem o router y filtro), aplicando, en cada caso, la tarifa de venta o alquiler correspondiente.

Por este servicio el operador cobrará una determinada cuota de alta que dependerá, en su caso, de la complejidad de la instalación y del número de tomas. Previamente, el operador habrá solicitado una serie de informaciones, como su nombre, su DNI, la dirección del inmueble, un teléfono de contacto y sus datos bancarios (cuenta corriente en la que domiciliar el pago).

Dado que la persona usuaria suele contratar simultáneamente la instalación y el servicio (contrato de abono), estos datos suministrados al operador también serán operativos posteriormente, mientras mantenga el servicio de su línea ADSL y esté en vigor el contrato de abono.

B) *Contrato de abono del servicio (acceso a Internet)*

Independientemente de que se le haya entregado con anterioridad, la persona abonada podrá solicitar, en cualquier momento, el contrato escrito del servicio a través del teléfono de atención al cliente y sin coste alguno.

Los precios de acceso a Internet de banda ancha no están regulados y, por tanto, son fijados libremente por los operadores. En todo caso, es muy frecuente que los servicios de acceso a Internet de banda ancha se ofrezcan a unos precios fijos conocidos con el término de *tarifas planas*, lo que significa que debe pagarse al operador una cuota fija mensual, independientemente del tiempo de conexión.

También es habitual la aplicación de *tarifas semi-planas*, lo que significa que la cuota fija se aplica a todas las conexiones realizadas en una determinada franja horaria o en unos días determinados (ej. fines de semana) o, en su caso, para un determinado volumen de información descargada. Fuera de estos límites, es decir, las conexiones realizadas fuera de los horarios o días establecidos, o que supon-

gan un exceso sobre la limitación pactada, se facturan aparte a una determinada tarifa de consumo.

Por tanto, en las *tarifas semi-planas* existe una cuota doble, la fija y la variable, dependiendo esta última del consumo realizado fuera de los límites prefijados.

También es posible contratar bonos de conexión, lo que significa que se paga un precio por un número de horas (o días) de conexión al mes, incluyendo en su caso toda la franja horaria del día o determinadas horas.

La lectura del consumo (duración de las conexiones realizadas) es responsabilidad del operador y se realiza, normalmente, con una periodicidad mensual o bimestral.

4.3.1. Cuestiones relevantes del contrato de abono

- El contrato se firma, normalmente, por una duración indefinida. La persona usuaria tiene derecho a solicitar la baja del servicio con una antelación de quince días respecto a la fecha en que, en efecto, desee darse de baja.
- Las «cláusulas de permanencia», que en su caso estableciera el contrato, no serán impedimento para ejercer el derecho a darse de baja. Esta baja anticipada únicamente podría provocar la pérdida de ciertas ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia.
- Cualquier propuesta de modificación de las condiciones contractuales deberá ser comunicada a la persona abonada con una antelación mínima de un mes. En esta misma comunicación se le informará también de que, si no acepta las nuevas condiciones (ej. incremento de precios), tendrá derecho a darse de baja de forma anticipada sin penalización alguna.

4.3.2. Traspaso o cesión del contrato

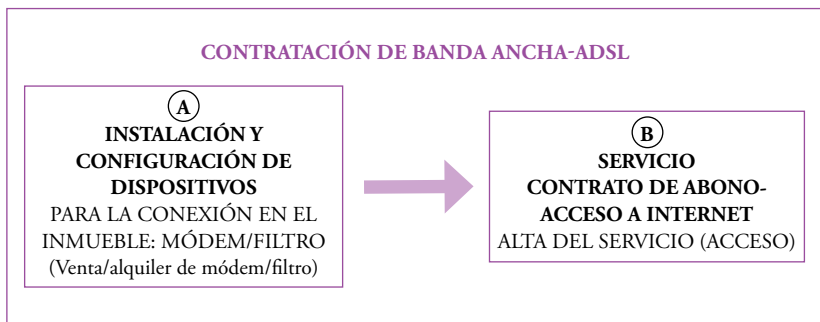
En el caso de cambio de titularidad de la vivienda (ej. venta o alquiler), no es necesario un nuevo contrato, ya que se podrá solicitar al operador una cesión del contrato en vigor. El operador podrá exigir

que se le remita un escrito con los datos de la cesión y los datos personales y bancarios del nuevo titular.

4.3.3. Traslado de vivienda: traslado de la línea telefónica ADSL

Una solicitud de traslado de línea por cambio de domicilio podría, en su caso, no provocar un cambio de contrato, si es posible técnicamente. En caso contrario, la nueva conexión sería equiparable a una solicitud de alta, con lo que será preciso pactar un nuevo contrato de acceso a la Red.

4.4. LOS PAGOS CORRESPONDIENTES A LA CONTRATACIÓN DE LA LÍNEA ADSL



La persona usuaria de una línea ADSL deberá asumir los siguientes pagos:

A) *Instalación y configuración de dispositivos (módem o router y filtro)*

- Cuota de alta de la instalación, según las tarifas del operador de ADSL, por la puesta a punto de los equipos necesarios para realizar las conexiones (y en su caso, por la instalación de tomas adicionales realizadas por el propio operador, o por una empresa informática o un electricista).
- En su caso, precio de compra de los dispositivos.

B) *Contrato de abono* → *servicio de acceso a Internet*

- Cuota de abono: cuota fija mensual de alquiler de la línea telefónica, pagadera al operador de acceso (el contrato de la línea ADSL presupone la existencia de una línea de telefonía fija en la vivienda). Esta cuota de abono corresponde al alquiler de la línea de telefonía fija, y únicamente será abonada por duplicado en el caso de disponer de dos líneas telefónicas independientes: una para las llamadas de voz y otra para el acceso a Internet.
- Cuota de consumo: tiempo de conexiones realizadas: pago por las conexiones realizadas, pagaderas al ISP. Según el contrato firmado con el operador de ADSL, son posibles diferentes tipos de pago por el consumo:
 - Tarifa variable: precio aplicable en función del tiempo de conexión.
 - Tarifa plana: precio fijo aplicable por las conexiones, independientemente del tiempo de conexión y del número de conexiones.
 - Tarifa semi-plana: precio fijo aplicable por las conexiones realizadas con ciertas limitaciones y precio variable aplicable a las conexiones fuera del tiempo, franja horaria o limitación que, en su caso, fuera cubierta por el precio fijo.
 - Bonos de conexión: precio fijo aplicable con ciertas limitaciones y precio variable aplicable a las conexiones fuera del tiempo cubierto por los bonos.
- En su caso, precio de alquiler de los dispositivos, si se hubiera optado por alquilarlos al operador.

Además, es frecuente que las tarifas que ofrecen los ISP varíen en función de las diferentes opciones de velocidad de conexión.

4.5. OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES EN LA CONTRATACIÓN DE LA LÍNEA ADSL

Gran parte de las obligaciones y derechos del contrato de acceso a Internet son similares a las obligaciones y derechos aplicables

a los contratos de telefonía fija. Concretamente destacan los siguientes:

- Derecho de servicio universal a través de la telefonía fija.
- Derecho de información previa.
- Contrato escrito.
- Servicio de atención al cliente y asistencia telefónica.
- Calidad del servicio: interrupciones y velocidad de conexión.
- Solicitud de baja del servicio y cambio de operador.
- Suspensión del servicio.
- Secuestro del bucle.

4.5.1. Derecho de servicio universal a través de la telefonía fija

El acceso funcional a Internet forma parte del *servicio universal* de la telefonía fija convencional de pares de cobre. Por tanto, la normativa actualmente en vigor considera que es una velocidad suficiente la equivalente a la de la conexión a la Red a través de la telefonía básica (banda estrecha). No se considera un derecho universal para las personas usuarias disponer de acceso a Internet mediante banda ancha.



En el ámbito de este servicio universal se aplica la normativa relativa a la telefonía convencional y, por tanto, la responsabilidad de su cumplimiento recae sobre el operador designado para prestar este servicio, operador dominante, quien deberá atender las solicitudes en un plazo máximo de 60 días.

Por lo que se refiere a la banda ancha, la normativa no establece un plazo máximo, si bien el plazo de inicio de la prestación del servicio debe figurar obligatoriamente en el contrato, así como la indemnización en caso de incumplimiento.

4.5.2. Derecho de información previa

Los operadores están obligados a facilitar, de forma periódica, información sobre el contenido de sus ofertas y contratos a las autoridades competentes de la Administración, lo que le permite a ésta chequear y verificar que las condiciones no son contrarias a la libre competencia ni abusivas en contra de los intereses de las personas usuarias.

Asimismo, y según la normativa vigente, los operadores deben facilitar la información sobre el contenido mínimo de los contratos en su página de Internet o, en su caso, por escrito, si así se solicitara.

4.5.3. Contrato escrito

En caso de no disponer del contrato, la persona usuaria puede solicitar una copia al teléfono de atención al cliente del operador, quien deberá remitírsela de forma gratuita.

4.5.4. Servicio de atención al cliente y asistencia telefónica

En todos los contratos de acceso a Internet debe figurar un teléfono de atención al público, así como la dirección electrónica y la página Web del operador de ADSL. También debe figurar la dirección postal de la oficina comercial del operador y del Departamento de Atención al Cliente.

4.5.5. Calidad del servicio: interrupciones y velocidad de conexión



Las personas usuarias que sufran una interrupción temporal del servicio de conexión a Internet tienen derecho a recibir una compensación económica, equivalente al importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, proporcional al tiempo que hubiera durado la interrupción.

Si se tratara de un servicio conjunto de telefonía fija e Internet (con una única línea telefónica para voz y para Internet) y el operador hubiera indicado en la oferta la parte del precio que corresponde a cada servicio, la compensación se calculará sobre el precio establecido para el servicio de acceso a Internet. Si, por el contrario, no figurara esta información, se tomará como base el precio de contratación de cada servicio por separado y, si no existieran estos precios de contratación, se asumirá que el precio de cada uno de los servicios es el del 50% del total. Sólo cuando la causa de desconexión sea imputable a la persona abonada, no habrá derecho a compensación (por ejemplo, por mala configuración de la conexión o de los aparatos que permiten el acceso).

Los términos y condiciones en que se dará cumplimiento a esta obligación de indemnización por interrupción del servicio deben figurar necesariamente en el contrato (ej. número de horas de interrupción acumuladas en un mismo período de facturación para tener derecho a recibir alguna contraprestación económica por el servicio no disponible).



Sin embargo, es posible que surjan discrepancias, ya que se deja en manos del operador la detección de los cortes del servicio y la medición de su duración. Por eso resulta recomendable tomar la iniciativa y llamar al operador en cuanto se produzca un corte en la conexión a Internet.

El operador está obligado a indemnizar automáticamente a la persona abonada en el período de facturación inmediatamente siguiente a aquel en el que se hubiere producido la incidencia, cuando la compensación fuera superior a un euro.

En caso de que el problema consista en que la velocidad es demasiado lenta, deberán revisarse las condiciones que figuran en el contrato, aunque es cierto que, en muchas ocasiones, los operadores publicitan una velocidad máxima de acceso (*Tasa de transferencia máxima*), y no una velocidad mínima garantizada.

En todo caso, si se hubiera ofrecido el acceso a Internet con una velocidad de acceso mínima garantizada, la persona abonada podría

realizar una reclamación si, finalmente, la calidad recibida no se corresponde con la contratada.

4.5.6. Solicitud de baja del servicio y cambio de operador

La persona usuaria tiene derecho a solicitar la baja del servicio con un preaviso de quince días para, si lo desea, cambiar de operador. En este caso, y si el medio habilitado por el operador fuese telefónico, éste deberá facilitarle también un número de referencia que permita tener constancia de la solicitud de la baja.

4.5.7. Suspensión del servicio

El impago del servicio de acceso a Internet sólo dará lugar a la suspensión de ese servicio, pero no faculta al operador a suspender el servicio telefónico. Por lo tanto, si se paga la parte de la factura relativa a llamadas telefónicas no podría cortarse el acceso al servicio telefónico.

4.5.8. Secuestro del bucle

El secuestro del bucle puede producirse cuando la persona usuaria decide cambiar de proveedor de ADSL y el operador dominante es, en su caso, el propietario de la red.

Si el procedimiento se realiza de manera correcta no deberían producirse problemas, pero la experiencia está demostrando que se producen ciertos casos en los que el cambio de operador de ADSL no se puede efectuar porque el operador nuevo no puede acceder a la línea, cuando el operador dominante está obligado a ceder la red y facilitar el cambio de proveedor de ADSL. En esta situación, la persona usuaria detecta que su antiguo operador tiene su línea *secuestrada*, pero, dado que todas las personas abonadas al servicio telefónico tienen el derecho a cambiar de operador cuando lo deseen, tendrán siempre derecho a presentar una reclamación.

4.6. LA COMPRA A TRAVÉS DE INTERNET: EL COMERCIO ELECTRÓNICO

La denominada *compra electrónica* es una modalidad de la compra a distancia, en la que tanto la propuesta del proveedor como la aceptación por parte de la persona usuaria se realizan a través de un medio electrónico de comunicación a distancia.

Cada día son más las personas que compran a través de Internet o mediante el correo electrónico. Para las empresas proveedoras, son importantes los ahorros en costes en la presentación de sus ofertas y en la distribución, ahorros que les permiten, en efecto, ofrecer productos a un precio más competitivo. Y para las personas usuarias, la comodidad e inmediatez que ofrecen estos canales son sus grandes ventajas.

La normativa en vigor sobre *Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico* (aplicable a todos los servicios prestados, normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual de las personas destinatarias) establece que el proveedor del servicio está obligado a disponer de los medios que permitan a la persona usuaria acceder por vía electrónica, de forma permanente, fácil, directa y gratuita, a la siguiente información (normalmente figura en su página web):

- *Nombre o denominación social*, su residencia o domicilio, su dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.
- *Datos de su inscripción en el Registro Mercantil*.
- En el caso de que su actividad estuviese sujeta a un régimen de autorización administrativa previa, los datos relativos a dicha autorización.
- Si ejerciese profesión regulada, los datos relativos a ella.
- *Número de identificación fiscal*.
- Información clara y exacta sobre el *precio del producto o servicio*, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso, información sobre los gastos de envío.

- *Códigos de conducta* a los que, en su caso, esté adherido y la manera de consultarlos electrónicamente.

Ejemplo: sitio web de compra electrónica



En relación a las compras electrónicas, es preciso conocer los siguientes aspectos específicos:

- a) Información previa a la contratación.
 - b) Medios de pago.
 - c) Seguridad.
 - d) Aceptación de la compra.
 - e) Información posterior a la compra.
- a) *Información previa a la contratación.* El comerciante tiene la obligación de informar a la persona usuaria, antes de iniciar el procedimiento de contratación, y de manera clara, comprensible e inequívoca, sobre los siguientes aspectos:
1. Pasos que debe dar la persona usuaria para completar el proceso de compra.

2. Si el documento electrónico en el que se formalizará el contrato va a ser archivado por el comercio y si éste va a ser accesible para la persona usuaria.
3. Medios técnicos que pone a su disposición para poder identificar y corregir errores en la introducción de datos.
4. Idioma en que podrá formalizarse el contrato de compra.
5. Condiciones del contrato, de manera que se puedan almacenar y reproducir.

Si el contrato de compra se celebra exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico o similar, el comercio únicamente tiene obligación de facilitarle las «condiciones generales del contrato».

- b) *Medios de pago.* El pago de una compra realizada a través de correo electrónico o Internet puede realizarse mediante domiciliación bancaria, cheque, tarjeta de crédito o pago contra reembolso al recibir el producto. Para efectuar el pago, la compañía proveedora exigirá a la persona usuaria la facilitación de sus datos personales, por lo que deberá informar sobre:
- La existencia de un fichero de datos.
 - La identidad y dirección de su responsable.
 - La finalidad de la recogida de datos.
 - El derecho de la persona usuaria a consultar, cancelar y rectificar los datos propios.

c) *La seguridad.*



Antes de facilitar los datos personales y el número de tarjeta de crédito es importante contar con cierta confianza de que la compra se va a efectuar en un entorno seguro en Internet. El navegador indica cuándo la persona usuaria se encuentra en una página segura, ya que existe un icono en la parte inferior derecha de la pantalla (que suele ser un candado) que se cierra o se ilumina cuando pasa de un documento inseguro a uno seguro. Además, la URL (la barra superior en la que se escribe la dirección de Internet) pasa de ser `http://` a ser `https://`.



- d) *Envío de la aceptación de la compra por parte de la persona usuaria.* Es necesario informar de la aceptación de la compra a la empresa proveedora. Esta aceptación equivale a la celebración del contrato. Es suficiente que su consentimiento expreso se contenga en soporte electrónico. Esta prueba de la celebración del contrato por vía electrónica se considera prueba documental de la compra (similar al ticket de compra) y es muy importante conservarla para cualquier reclamación, además de cualquier otra documentación que contenga información sobre la relación comercial que se ha mantenido.

Ejemplo: Aceptación de la propuesta de contratación



e) *Información posterior a la celebración del contrato.* La empresa que comercializa está obligada a confirmar a la persona usuaria la recepción de la aceptación de la compra (envío de acuse de recibo) por alguno de los siguientes medios:

- por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, tan pronto como se haya completado dicho procedimiento y siempre que la confirmación pueda ser archivada por la persona destinataria,
- en otro caso, mediante correo electrónico o similar a la dirección de la persona usuaria que envió la aceptación del contrato, en el plazo de las 24 horas siguientes a la recepción de la aceptación.

Si el contrato de compra se hubiera celebrado exclusivamente mediante correo electrónico o similar, la empresa que comercializa no tiene obligación de confirmar la aceptación de la compra.

4.6.1. Código ético de comercio electrónico y publicidad interactiva

Es importante señalar la existencia de un *Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva*, que cuenta con el distintivo del Instituto Nacional de Consumo de *Confianza Online*.

Se trata de un Código de conducta, de carácter voluntario para las empresas comerciales, que incluye procedimientos para la detección y retirada de contenidos ilícitos y para la protección de las personas usuarias frente al envío por vía electrónica de comunicaciones comerciales no solicitadas.

Confianza Online (www.confianzaonline.org) es, por tanto, un sistema de autorregulación integral en Internet, que abarca tanto la publicidad interactiva, como las compras y contratos realizados a través de Internet y otros medios electrónicos. También se encarga de la protección de datos personales en la publicidad y en la contratación. Este sistema ofrece un instrumento de resolución extrajudicial de controversias rápido, económico y eficaz.

4.7. LA PUBLICIDAD NO DESEADA (MENSAJES SPAM)

El término *SPAM* hace referencia a todo tipo de comunicación no solicitada que se realiza por vía electrónica, habitualmente a través del correo electrónico. Es conocido también como *correo basura*.

Normalmente, estas comunicaciones indeseadas tienen una finalidad comercial (oferta, comercialización y/o promoción de algún producto o servicio), aunque eventualmente pueden tener otras intenciones diferentes, como la consecución de fondos para fines benéficos.

La práctica del *SPAM* se ha extendido rápidamente en los últimos años, dadas las grandes ventajas de coste y de difusión para el *spammer*. De hecho, el coste de emisión de estos mensajes es prácticamente cero y su difusión es enorme e inmediata (llega de forma casi instantánea a numerosos potenciales clientes en todo el Planeta).

Sin embargo, el *SPAM* genera problemas para las personas destinatarias, como son la pérdida de privacidad y de tiempo, así como la ocupación de ancho de banda de forma innecesaria. Es por ello que, en términos generales, el público muestra una reacción de malestar y rechazo contra estos mensajes indeseados.

4.7.1. Formas de spam

a) SPAM a través de correo electrónico.

b) Otras formas de SPAM:

- SPAM por ventanas emergenteS (POP UPS).
- SPAM a través de llamadas sin intervención humana.
- SPAM en el móvil.

a) *El SPAM enviado mediante correo electrónico*

- El proceso se inicia cuando el *spammer* (persona o compañía que realiza el envío de SPAM) recopila direcciones de correo electrónico a través de diferentes técnicas (en las páginas web de empresas, en los chats, en directorios de contactos, en correos electrónicos que

han sido reenviados sin ocultar las direcciones, en sitios web que venden los datos de sus clientes, en programas que generan automáticamente posibles combinaciones de direcciones, o mediante sistemas que recorren Internet en busca de direcciones).

- Los *spammers* utilizan, en efecto, técnicas y sistemas diversos para conocer el mayor número posible de direcciones electrónicas:
 - Técnicas que les permiten enviar mensajes SPAM a la lista de direcciones electrónicas de las personas usuarias de las que disponen de información, sin que éstas sean conscientes de ello.
 - Mensajes electrónicos conocidos como HOAX, cuyo contenido es falso o engañoso, ya que los chistes o cadenas de la suerte que, por ejemplo, envían, están encubriendo, en realidad, un objetivo diferente, como es la captación de nuevas direcciones de correo electrónico para envíos posteriores de *SPAMs*.
 - La técnica conocida como PHISING (*password harversting fishing-cosecha y pesca de contraseñas*) que pretende recolectar datos de forma fraudulenta, duplicando una página web para hacer creer a la persona usuaria que se encuentra en la página original. En este caso, el procedimiento consiste en enviar un SPAM a la persona usuaria de forma insistente para que visite la página web, con el fin de actualizar datos, contraseñas, etc.
- Una vez que disponen de una gran cantidad de direcciones de correo, los SPAMMERS utilizan programas que recorren las listas enviando el mismo mensaje a todas las direcciones.



En términos generales, la recomendación básica con respecto a los SPAM recibidos por correo electrónico es desactivar la opción que envía acuses de recibo al remitente de los correos electrónicos y, procurar, en todo caso, no llegar a leer los mensajes de los que no se conoce el remitente. Si el SPAMMER tiene conocimiento de la lectura del correo, sabrá que nuestra cuenta está activa, con lo que continuará enviando SPAM.

b) *Otras formas de SPAM: POP UPS*

Aunque el correo electrónico es la principal vía de envío de los SPAM, también es posible la transmisión de estos mensajes no deseados a través de la telefonía o a través de Internet.

Los POP UPS son mensajes que emergen cuando la persona usuaria se conecta a Internet. Aparece en forma de una ventana de diálogo y advertencia del sistema Windows, en las versiones NT4, 2000 y XP. Este servicio de Windows se puede desactivar.

La protección de la persona usuaria en cuanto al SPAM, hace distinción entre el envío de mensajes cuando existe una relación contractual previa entre el SPAMMER y la persona usuaria y cuando no existe tal relación.

4.7.2. Envío de SPAM si hubiera una relación contractual previa

- Según la normativa en vigor, el envío de comunicaciones comerciales a aquellas personas con las que exista una relación contractual previa es una práctica legal. El proveedor podrá enviar publicidad sobre productos o servicios similares a los contratados.
- La publicidad debe presentarse como tal, de manera que no pueda confundirse con otra clase de contenido, e identificarse de forma clara al anunciante, incluyendo al comienzo del mensaje la palabra «publicidad». Si se trata de ofertas promocionales que incluyan regalos, premios o descuentos, o si se tratara de concursos o juegos, deben aparecer claramente identificados como tales ofertas, concursos o juegos y deben expresar de forma clara e inequívoca las condiciones de acceso y participación.
- En todo caso, el anunciante debe ofrecer a la persona destinataria la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales, tanto en el momento de recogida de sus datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija. Deberá establecer, a tal fin, procedimientos sencillos y gratuitos.

4.7.3. Envío de SPAM si no hubiera una relación contractual previa

- En el caso de *SPAMS* o mensajes automáticos (e-mails, SMS, etc.), en los que no existe la intervención física de una persona, su legalidad requiere el consentimiento previo por parte de la persona usuaria.
- El consentimiento expreso exige la manifestación de una voluntad libre, informada, específica e inequívoca (que no deje lugar a duda) de aceptación del envío de comunicaciones comerciales. Por ejemplo, este requisito se entendería cumplido si el *spammer*, después de informar sobre el uso al que destinará la dirección de correo electrónico o número de teléfono móvil que se ha proporcionado, ofrece la oportunidad de manifestar la conformidad con el envío de comunicaciones comerciales haciendo *clic* en una casilla dispuesta al efecto en su página web.

4.8. EL CAMBIO DE OPERADOR NO DESEADO (SLAMMING)

El *SLAMMING* es un término anglosajón que se emplea para describir el cambio de compañía de telecomunicaciones sin la autorización del cliente.

Dada la enorme agilidad y rapidez en los cambios que se producen en el mercado de las Telecomunicaciones, es relativamente frecuente esta práctica (intencionada o por error), que provoca que la persona usuaria de estos servicios pueda encontrarse, de pronto, con que su línea ha sido *traspasada* a otro operador sin su consentimiento.

Son varias las maneras de descubrir que se ha sido víctima del *SLAMMING*:

- Porque deja de recibir el servicio con su operador actual (por ejemplo, se queda sin conexión a Internet). Al llamar a su operador, éste le informa de que ya no es su cliente, debido a que la línea ha sido traspasada a otro operador.
- Porque su operador original se comunica con la persona usuaria para hacer una contraoferta (la compañía ha entendido que la persona usuaria se ha pasado a otro proveedor e intenta *recuperarle*).

- Porque recibe una factura de un operador desconocido.

Las recomendaciones básicas para evitar y prevenir el *SLAMMING* son las siguientes:

- Al recibir información a través del correo electrónico, es preciso asegurarse de leer con cuidado toda la información antes de devolver la autorización aceptando la oferta.
- Revisar la factura telefónica cuidadosamente. Si en ella aparece el nombre de una compañía nueva, será preciso contactar inmediatamente al operador y solicitar información.
- Cuando no se desee contratar una oferta, debe expresarse el rechazo de forma clara. En ocasiones, una mera receptividad a la información ofrecida puede ser *interpretada* por el operador como un consentimiento. En ningún caso deben comunicarse a la compañía los datos personales si son solicitados, ni mucho menos el número de cuenta bancaria. De nuevo, el hecho de comunicarlos puede ser interpretado como una contratación o pueden servir de base al operador para solicitar a otros proveedores el cambio de titularidad de la línea.

A DESTACAR

- Si va usted a contratar un servicio de conexión a Internet, es importante que sepa que dispone de dos posibilidades principales:
 - Acceso de banda estrecha: soportado en la red de telefonía fija básica convencional.
 - Acceso de banda ancha: soportado en otras diferentes tecnologías, como el ADSL, las conexiones por radiofrecuencia o por satélite.
- El acceso a Internet forma parte del *servicio universal* de la telefonía fija convencional de pares de cobre. La conexión a la Red a través de la telefonía básica se considera que es una velocidad suficiente de acceso a Internet. Por lo tanto, no se considera un derecho universal para las personas usuarias disponer de acceso a Internet mediante banda ancha, pero sí mediante la telefonía convencional (banda estrecha).
- Los precios de acceso a Internet de banda ancha no están regulados y, por tanto, son fijados libremente por los operadores. En todo caso, es muy frecuente la oferta de precios fijos, conocidos con el término de *tarifas planas*, debiéndose pagar al operador una cuota fija mensual, independientemente del tiempo de conexión.
- Es muy recomendable que se solicite al operador el contrato escrito, para facilitar los trámites de posibles reclamaciones.
- La persona usuaria tiene derecho a solicitar la baja del servicio con una antelación de quince días respecto a la fecha en que, en efecto, desee darse de baja. Para darse de baja, las *cláusulas de permanencia* no serán impedimento en ningún caso. Únicamente podrían provocar la pérdida de ciertas ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia.
- Las modificaciones de las condiciones contractuales deben ser comunicadas a la persona abonada con una antelación mínima de un mes. En esta misma comunicación se le informará también de que, si no acepta las nuevas condiciones (ej. incremento de precios), tendrá derecho a darse de baja de forma anticipada sin penalización alguna.

- Las personas usuarias que sufran una interrupción temporal del servicio de conexión a Internet tienen derecho a recibir una compensación económica, equivalente al importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, proporcionales al tiempo que hubiera durado la interrupción. Dado que es posible que surjan discrepancias en cuanto a la medición de la duración de los cortes en el servicio, es recomendable tomar la iniciativa y llamar al operador en cuanto se produzca un corte en la conexión a Internet.
- En la compra a través de Internet, antes de facilitar los datos personales y el número de tarjeta de crédito, es importante contar con cierta confianza de que la compra se va a efectuar en un entorno seguro en Internet. Es posible realizar comprobaciones de seguridad observando la parte inferior derecha de la pantalla, en la que aparece un icono (que suele ser un candado) y también observando la URL (barra superior en la que se escribe la dirección de Internet), que pasa de ser `http://` a ser `https://`.
- Los *correos basura* o *SPAM* son prácticas relativamente frecuentes en el correo electrónico, y también en el teléfono móvil. El término general *SPAM* hace referencia a todo tipo de comunicación, normalmente de carácter comercial, que recibimos sin haberla solicitado y que se realiza por vía electrónica. Más habitualmente la recibimos a través del correo electrónico, aunque también mediante mensajes SMS de telefonía móvil.
- El envío de comunicaciones *SPAM* procedentes de personas o empresas con las que ha existido una relación contractual previa es una práctica legal. Si no hubiera existido tal relación contractual entre la persona usuaria y el anunciante que envía el *SPAM*, este envío únicamente es legal si existe el consentimiento previo por parte de la persona usuaria. En todo caso, el anunciante debe ofrecer a la persona destinataria la posibilidad de oponerse a recibir nuevos mensajes, y al tratamiento de sus datos con fines comerciales. Deben ser procedimientos sencillos y gratuitos.
- Los *SPAMS* ilegales son, en todo caso, difíciles de combatir, ya que las direcciones electrónicas de las personas son fácilmente identificables en Internet sin su consentimiento. Es recomendable seguir algunos consejos para evitar ser víctima del *SPAM*:

- Ser cuidadoso al facilitar la dirección de correo, proporcionarla únicamente a las personas u organizaciones en las que se confía.
- Utilizar dos o más direcciones de correo electrónico: es aconsejable crear una dirección de correo electrónica alternativa, para proporcionarla en aquellos casos en los que no se confíe o conozca lo suficiente al destinatario ó destinataria.
- Elegir una dirección de correo poco identificable: los *spammers* suelen realizar conjeturas sobre posibles direcciones de correo electrónico, ya que éstas normalmente mantienen una estructura similar (por ejemplo, inicial.apellido@..., nombreadellido@..., signodelzodiaco.edad@...). Incluso disponen de programas que introducen datos y combinaciones en cada uno de los campos más habituales (nombre, apellidos, fechas de cumpleaños, edades, etc.).
- No publicar la dirección de correo, ni en las páginas web ni en los correos enviados: es muy aconsejable utilizar el campo CCO (con copia oculta) para no hacer visibles las direcciones de correo cuando se envían mensajes a varias personas a la vez. Si reenvía un correo, elimine las direcciones de los anteriores destinatarios o destinatarias.
- Leer detenidamente las políticas de privacidad y las condiciones de cancelación de los servicios Online. Es posible que la compañía establezca una cláusula para ceder los datos a sus filiales o a otras empresas.
- No pinchar sobre los anuncios, links o imágenes de los correos basura. Al hacer clic en estos anuncios, el *spammer* sabrá que esa dirección de correo está activa y continuará enviando más correo *SPAM*. Incluso puede ser usted víctima de un fraude mediante la suplantación de identidades de páginas web.
- Utilizar filtros de correo electrónico. Existen programas que separan los correos *spam* de los correos deseados.
- Para evitar ser víctima del *SLAMMING* (cambio de compañía de telecomunicaciones sin la autorización del cliente) se recomienda revisar la factura telefónica cuidadosamente y no comunicar a otra compañía los datos personales en caso de ser solicitados, ni mucho menos el número de cuenta bancaria.

PREGUNTAS FRECUENTES

1. En caso de tener un corte en el servicio de conexión a Internet, ¿tengo derecho a una indemnización?

Sí. Las personas usuarias que sufran una interrupción temporal del servicio de conexión a Internet tienen derecho a recibir una compensación económica, equivalente al importe de la cuota de abono y otras cuotas fijas, proporcionales al tiempo que hubiera durado la interrupción.

El operador está obligado a indemnizar automáticamente a la persona abonada en el período de facturación inmediatamente siguiente a aquel en el que se hubiera producido la incidencia, cuando la compensación fuera superior a un euro.

Si se tratara de un servicio conjunto de telefonía fija e Internet (con una única línea telefónica para voz y para Internet) y el operador hubiera indicado en la oferta la parte del precio que corresponde a cada servicio, la compensación se calculará sobre el precio establecido para el servicio de acceso a Internet. Si, por el contrario, no figurara esta información, se tomará como base el precio de contratación de cada servicio por separado y, si no existieran estos precios de contratación, se asumirá que el precio de cada uno de los servicios es el 50% del total. Sólo cuando la causa de desconexión sea imputable a la persona abonada, no habrá derecho a compensación (por ejemplo, por mala configuración de la conexión o de los aparatos que permiten el acceso).

2. He solicitado el cambio de proveedor de Internet y el nuevo me dice que el antiguo tiene secuestrada la línea, ¿qué puedo hacer?

En ese caso, ha sido usted víctima del denominado *secuestro del bucle*.

El *secuestro del bucle* se produce cuando el cambio de operador de Internet no se realiza correctamente y la nueva compañía contratada no puede acceder a la línea. Podría ocurrir, incluso, que la persona usuaria reciba dos facturas de dos operadores distintos.

Dado que todas las personas abonadas al servicio telefónico tienen derecho a cambiar de operador cuando lo deseen, podrán presentar una reclamación en el caso de que el nuevo operador no pueda acceder a la línea telefónica. Ninguna compañía puede negarse ante una solicitud de darse de alta con otro proveedor.

3. ¿Cómo puedo saber si la velocidad de conexión a Internet ofertada se corresponde con la real?

Es posible utilizar diferentes *test de velocidad* que existen en la Red. Un ejemplo es el test desarrollado por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Bilbao, y al que se puede acceder a través de la página web www.velocimetro.org. Asimismo, podría recurrirse al Test de la Asociación de Internautas, en <http://www.internautas.org/testvelocidad/>

4. ¿Es posible reclamar en caso de que la velocidad de conexión a Internet ofertada no se corresponda con la real?

Sí. Para ello, se deberán revisar las condiciones que figuran en el contrato. Los compromisos de velocidad de los operadores deben cumplirse en base a las condiciones establecidas en el contrato de alta del servicio, aunque únicamente la persona usuaria puede reclamar en el caso de incumplimiento de la velocidad mínima garantizada (si es que ésta se ha establecido en el contrato de abono).

De hecho, en muchas ocasiones los operadores únicamente publicitan una velocidad máxima de acceso (*Tasa de transferencia máxima*), y no una velocidad mínima garantizada, con lo que no es posible la reclamación.

5. Si no pago el servicio de Internet, ¿me pueden cortar el servicio telefónico?

El impago del servicio de acceso a Internet sólo dará lugar a la suspensión de ese servicio, pero no faculta al operador para suspender el servicio telefónico. Por lo tanto, si se paga la parte de la factura

relativa a llamadas telefónicas no podría cortarse el acceso a este servicio telefónico.

6. ¿Es posible evitar el spam?

A pesar de su ilegalidad, una vez que se ha comenzado a recibir spam, es prácticamente imposible dejar de recibirlo. Las acciones que puede emprender una persona usuaria para evitarlo se refieren a aspectos preventivos, como por ejemplo:

- Ser cuidadoso al facilitar la dirección de correo.
- Utilizar dos o más direcciones de correo electrónico.
- Elegir una dirección de correo poco identificable.
- No publicar la dirección de correo.
- Leer detenidamente las políticas de privacidad y las condiciones de cancelación de los servicios Online.
- No pinchar sobre los anuncios, links o imágenes de los correos basura.
- Utilizar filtros de correo electrónico.

5

EL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

La persona usuaria de los servicios de telecomunicaciones que desee presentar una reclamación deberá, en primera instancia, 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.

Cuando la persona usuaria presente la reclamación, el operador está obligado a facilitarle un número de referencia que le permita tener constancia de dicho trámite. Y si se presentase por vía telefónica, la persona usuaria tiene derecho a que se le entregue un documento que acredite la presentación y el contenido de la queja o reclamación.

Si en el plazo de un mes no hubiera recibido respuesta del proveedor, o la respuesta no le satisficiera, podría recurrir a las Juntas Arbitrales de Consumo, que permitirían una resolución rápida y ágil, aunque sería preciso contar con la aceptación de las partes (el operador podría estar previamente adscrito a este sistema de resolución de conflictos) o a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

Por tanto, la persona usuaria puede presentar sus reclamaciones ante la SETSI, si el operador no acepta someterse a las Juntas Arbitrales, y si estima la conveniencia de recurrir a esta vía directamente. En todo caso, estas reclamaciones deberán referirse a los derechos específicos de las personas usuarias de las telecomunicaciones, en relación con la disconformidad con las facturas, la negativas de alta o de baja, la negativa a la portabilidad de número, la preselección o el cambio de operador no solicitado, o el incumplimiento de la oferta por parte del proveedor.

El plazo para recurrir a esta vía es de tres meses contados desde la respuesta del operador (o desde la finalización del plazo de un mes en que debiera haber respondido y guardara silencio) o, en su caso,

de tres meses desde la negativa de la compañía a someterse a las Juntas Arbitrales.

Una vez realizados los trámites oportunos, la SETSI dictará resolución sobre la cuestión planteada, de tal manera que, cuando sea favorable a la persona usuaria, podrá incluir la restitución de derechos vulnerados o la obligación de devolución de cantidades indebidamente cobradas. El plazo para emitir esta resolución es de seis meses, desde que se presenta la reclamación. La resolución agota la vía administrativa y, por tanto, contra ella podría interponerse recurso contencioso-administrativo.

CONTENIDO DEL ESCRITO DE RECLAMACIÓN ANTE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

1. Nombre y apellidos del interesado o interesada y, en su caso, de la persona que lo/la represente.
2. Domicilio o lugar que se señale a efectos de notificaciones.
3. Hechos y razones en que se motiva la reclamación (con copia de documentos).
4. Petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.
5. Lugar y fecha.
6. Firma de la persona solicitante.
7. Datos de la compañía a la que se reclama.

Se deberá acreditar la reclamación previa al operador.

Secretaría Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

c/ Capitán Haya 41
28071 MADRID
www.usuariostelego.es

5.1. OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones es una unidad creada dentro de la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la que corresponden dos funciones básicas:

- Por una parte, la resolución de controversias entre operadores y personas usuarias de telecomunicaciones: tramita y propone la resolución de las reclamaciones que las personas usuarias de telecomunicaciones dirigen a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
- Y, en segundo lugar, lleva a cabo una función de información y atención a la persona usuaria de telecomunicaciones. Pone a su disposición un servicio de atención de consultas telefónicas sobre los derechos que le asisten (901 33 66 99), así como la página web www.usuarioteleco.es. Dentro de esta web, pueden realizarse también consultas a través del correo electrónico.

De este modo, la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones pretende agilizar y facilitar la realización de las consultas y reclamaciones dirigidas a la SETSI.

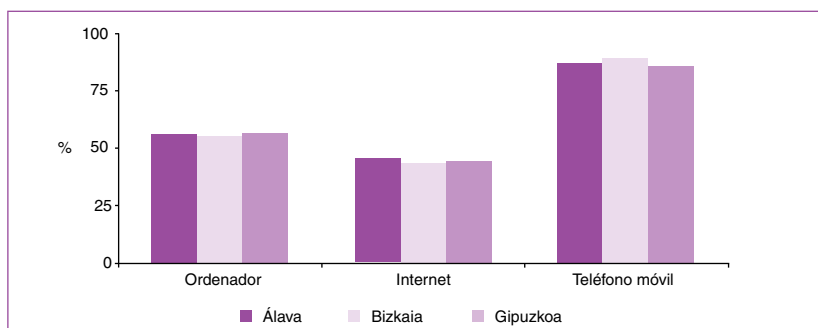
6

DATOS CLAVE

6.1. EUSTAT

En el País Vasco, entre los Territorios Históricos, según datos del Eustat referidos al 2º trimestre de 2007, no existen diferencias significativas en cuanto a equipamiento de dispositivos TIC en el hogar. Entre ellos, destaca el teléfono móvil, cuya disponibilidad alcanza el 86% de los hogares.

Equipamiento del hogar en el País Vasco (2.º trimestre 2007)



	Ordenador	Internet	Teléfono móvil
Álava	55,6	44,8	86,1
Bizkaia	54,7	42,7	87,9
Gipuzkoa	55,4	43,9	85,4

Fuente: EUSTAT.

6.2. INE

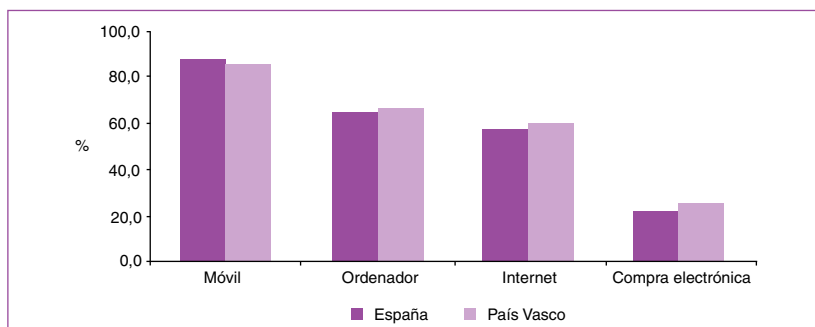
Tanto en el conjunto del Estado español como en el País Vasco, cada vez son más los hogares que disponen de equipamiento relacionado

con Internet. Destaca especialmente el incremento del número de viviendas que cuentan con conexión de banda ancha, que en el País Vasco ha pasado de ser un 15% del total de viviendas en 2004 a un 40% en 2007.

EQUIPAMIENTO DEL HOGAR (INE)	2004	2005-1º	2005-2º	2006-1º	2006-2º	2007
TOTAL ESTATAL						
Viviendas con algún tipo de ordenador	52,3	54,9	56,4	57,2	58,4	60,4
Viviendas que disponen de acceso a Internet	33,6	35,5	37,0	39,1	41,1	44,6
Viviendas con conexión de banda ancha (ADSL, red de cable)	14,7	21,1	24,5	29,3	32,6	39,2
Viviendas con teléfono fijo	89,8	86,3	84,0	83,3	82,8	81,2
Viviendas con teléfono móvil	82,4	85,3	86,4	88,1	89,1	90,9
PAÍS VASCO						
Viviendas con algún tipo de ordenador	57,0	62,0	61,0	61,0	60,6	63,6
Viviendas que disponen de acceso a Internet	42,7	44,6	43,2	46,1	45,7	50,0
Viviendas con conexión de banda ancha (ADSL, red de cable)	14,7	23,2	24,2	29,5	33,1	40,0
Viviendas con teléfono fijo	93,7	91,9	92,1	92,1	92,4	91,2
Viviendas con teléfono móvil	86,4	88,8	90,3	91,6	89,8	91,9

El uso de las tecnologías de la información y comunicación en el hogar, en general, es ligeramente mayor en el País Vasco que en el conjunto del Estado español, especialmente si atendemos al uso de Internet para realizar compras electrónicas.

Uso de las TIC en el hogar (2007)



	Móvil	Ordenador	Internet	Compra electrónica
España	89,5	63,6	57,3	21,1
País Vasco	85,6	64,6	59,4	24,9

Fuente: INE

6.3. OBSERVATORIO DE LAS TELECOMUNICACIONES

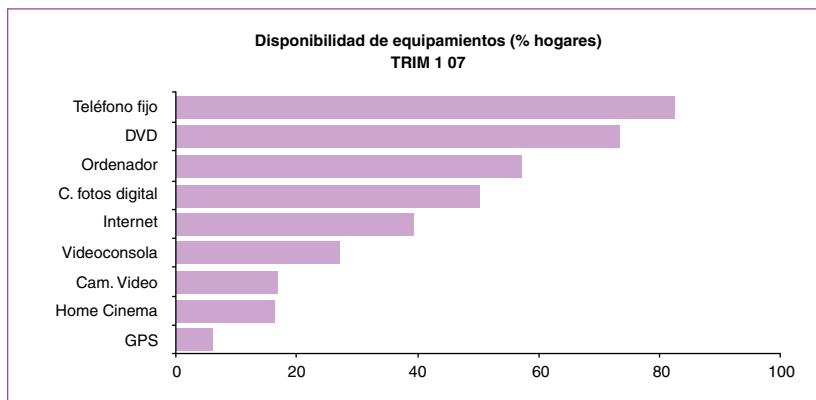
El Observatorio de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información es un órgano colegiado de carácter consultivo adscrito a la entidad pública empresarial *Red.es*, que a su vez se encuentra adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Su principal objetivo es el seguimiento y el análisis del sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Desde 2003 realiza estudios periódicos llamados «paneles de hogares» que analizan la demanda de servicios de telecomunicaciones y de la sociedad de la información en los hogares y que ofrecen indicadores sobre penetración de equipos, servicios y tecnologías, niveles de consumo y gasto medio y motivaciones de uso en las familias. Estos análisis, que se realizan en el ámbito estatal, se centran en cinco ámbitos diferentes: telefonía fija, telefonía móvil, Internet, TV pago y equipamiento de dispositivos TIC.

Continuando con la tendencia de años anteriores, en el primer trimestre de 2007, se registraron aumentos relevantes en la disponibilidad de equipamiento en el hogar, excepto de teléfono fijo, que mantiene su caída progresiva en el mercado residencial.

Panel de hogares en el Estado (XVI Oleada, Abril-Junio 2007)



% hogares	Teléfono fijo	DVD	Ordenador	Cámara fotos digital	Internet	Videoconsola	Cámara Video	Home Cinema	GPS
TRIM 1 05	86,2	57,8	48,5	26,0	29,5	24,1	10,4	12,3	0,8
TRIM 3 05	84,3	62,5	50,1	32,9	32,1	24,3	12,5	13,1	2,1
TRIM 1 06	83,5	68,3	51,5	38,4	33,9	24,7	15,3	14,5	2,6
TRIM 3 06	82,8	69,8	54,1	44,4	35,6	24,4	15,7	14,3	4,1
TRIM 1 07	82,7	73,6	67,8	50,8	40,0	27,8	17,0	18,2	8,2

El 57,8% de los hogares disponía de ordenador y el 40% ya estaba conectado a la Red.

6.3.1. Telefonía móvil

Hogares con móvil	Porcentaje
TRIM 1 05	82,2
TRIM 3 05	83,5
TRIM 1 06	84,3
TRIM 3 06	84,4
TRIM 1 07	85,7

Individuos con móvil	Porcentaje
TRIM 1 05	69,3
TRIM 3 05	71,6
TRIM 1 06	73,0
TRIM 3 06	73,2
TRIM 1 07	75,1

En el primer trimestre de 2007, el porcentaje de hogares con servicio de telefonía móvil alcanzaba el 85,7%, tres puntos porcentuales por encima de la telefonía fija.

El número de personas con móvil activo –en uso en el último mes– es de 28,2 millones, que representa el 75,1% de la población de más de 14 años. El incremento interanual (entre el primer trimestre de 2006 y el primer trimestre de 2007) supera el millón de personas.

Forma de pago frente a tipo de uso

% de individuos (TRIM 1 07)	Contrato	Prepago	Contrato + Prepago	Ns/nc	Total
Particular	36,6	34,0	2,9	0,8	74,3
Profesional	2,4	0,0	0,0	0,2	2,6
Particular + Profesional	2,8	0,0	0,8	0,1	3,8
Ns/nc	8,3	1,9	0,1	9,0	19,4
Total	50,1	25,9	3,9	10,1	100,0

En telefonía móvil, un 50,1% de las personas usuarias utiliza el contrato como forma de pago. La fórmula de prepago es utilizada tan sólo por el 35,9% de las personas usuarias.

6.3.2. Acceso a internet

Hogares con conex. Internet	Porcentaje
TRIM 1 05	29,5
TRIM 3 05	32,1
TRIM 1 06	33,9
TRIM 3 06	35,6
TRIM 1 07	40,0

Usuarios de Internet	Porcentaje
TRIM 1 05	44,4
TRIM 3 05	46,6
TRIM 1 06	48,9
TRIM 3 06	50,0
TRIM 1 07	52,4

Se mantiene un ritmo alto de crecimiento de la conexión a Internet en el hogar, alcanzando ya al 40% de los hogares españoles, esto es, a 6,4 millones de hogares.

El 52,4% de personas de 15 y más años declaran haber accedido a Internet en alguna ocasión (en torno a 19.690.000 personas). Cerca del 80% de estas personas son internautas habituales (han accedido a Internet en el último mes).

Gasto medio mensual por hogar	€ (IVA incluido)
TRIM 2 05	20,8
TRIM 3 05	21,7
TRIM 4 05	23,1
TRIM 1 06	24,4
TRIM 2 06	25,0
TRIM 3 06	25,2
TRIM 4 06	24,4
TRIM 1 07	25,4
TRIM 2 07	25,7

Gasto Internet (%)	ADSL	Cable	RTB
TRIM 2 05	52,9	23,3	23,7
TRIM 3 05	55,8	24,6	19,6
TRIM 4 05	55,6	24,3	20,2
TRIM 1 06	65,9	25,1	9,0
TRIM 2 06	65,3	24,1	10,5
TRIM 3 06	67,5	21,9	10,5
TRIM 4 06	70,8	22,1	7,1
TRIM 1 07	71,1	18,5	10,4
TRIM 2 07	76,6	19,0	4,4

Durante el segundo trimestre de 2007, el gasto medio mensual de conexión a Internet por hogar se cifra en 25,7 euros IVA incluido, 0,7 euros más que en el mismo periodo del año anterior.

La conexión a través de ADSL sigue ganando terreno, ya que el 76,6% del gasto realizado por los hogares en la conexión a Internet corresponde a esta tecnología, con un crecimiento de más de 11 puntos porcentuales más que en el mismo período del año anterior. El peso del cable se ha mantenido más estable, cercano al 20%, mientras que la conexión a través de la telefonía básica convencional (RTB) se ha reducido considerablemente.

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

ISBN: 978-84-457-2839-0



9 788445 728390

P.V.P.: 9 €