



MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO  
INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO



San Bernardo 99-97 Edif. Colomina 2ºF. 28015 Madrid  
Tfno.: 91 594 50 89 Fax: 91 594 51 24  
[www.ceaccu.org](http://www.ceaccu.org) e-mail: [ceaccu@ceaccu.org](mailto:ceaccu@ceaccu.org)



# Derechos de los usuarios de la telefonía

Marzo 2002

## Sumario



Edita: Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios (CEACCU)  
San Bernardo, 97-99 - Edif. Colomina - 2º F - 28015 Madrid

Textos: Eugenio Ribón Seisdedos (Gabinete Técnico CEACCU)

*Este programa ha sido subvencionado por el  
Ministerio de Sanidad y Consumo - Instituto Nacional del Consumo.  
El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de CEACCU.*



Esta Guía ha sido impresa en papel ecológico libre de cloro

D.L.: M-53.347-2001

Diseño y Maquetación: Santiago Carrera  
Impresión: FJP repro de servicios, s.l. - Santa Cruz de Marcenado, 12 . 28015 Madrid  
Tel.: 91 521 32 29 . Fax: 91 531 64 63

5	Presentación
6	Derechos Genéricos Telefonía
8	Telefonía Fija
12	Telefonía Móvil
18	Cortesía Telefónica
20	Consumo Razonable
21	Vías de Reclamación
22	Formulario. Modelo de Reclamación a CEACCU
23	Formulario. Modelo de Solicitud de Arbitraje
24	Formulario. Modelo de Demanda Judicial
25	Contacta con tu Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios

## Presentación

- **En los últimos años, los ciudadanos hemos asistido al proceso de liberalización de los llamados servicios de interés general**, que se han abierto a la gestión privada y a una cierta competencia. Entre estos servicios, el sector de las telecomunicaciones en general, y de la telefonía en particular, ha tenido para los ciudadanos una especial relevancia.
- **El usuario del teléfono se encuentra en un mercado que progresivamente está dando entrada a diferentes operadores**, lo que ha cambiado radicalmente su posición: de receptor pasivo de un servicio en régimen de monopolio, ha pasado a ser un factor clave de un mercado altamente competitivo, cuyos operadores intentan atraerlo con ofertas, promociones o ventajas.
- **Sin embargo, resulta paradójico que sea en este sector más que en ningún otro, donde la información al consumidor es más insuficiente**. La confusión en cuanto a tarifas, cuotas de conexión, condiciones del contrato, servicios post-venta o portabilidad del número, entre otros, impiden a los consumidores elegir el producto que mejor se ajuste a sus necesidades. Esta falta de información contribuye negativamente al pleno desarrollo de la competencia del sector, con lo que se reducen las posibilidades para el consumidor de obtener los beneficios que cabe esperar de la misma.
- **También es contradictorio el hecho de que el aumento tan espectacular de usuarios de servicios de telefonía, ya sea fija o móvil, no haya venido acompañado de un mayor y mejor conocimiento de sus derechos como consumidores**, sino todo lo contrario. Así lo demuestra el número de consultas, quejas y reclamaciones recibidas en CEACCU, que están provocando que los servicios telefónicos empiecen a situarse, junto a vivienda y servicios financieros, en uno de los primeros sectores objeto de reclamaciones.
- **La Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios (CEACCU), edita esta Guía Práctica** para que el consumidor, ante la multiplicidad de ofertas dispares, y bajo condiciones de contratación tan variadas, conozca de manera clara y concisa cuáles son sus derechos y la forma de ejercitarlos, de manera que pueda contratar en las condiciones más favorables para sus intereses.

## Derechos genéricos

- **Derecho a un contrato claro y justo, sin cláusulas abusivas.**

El contrato deberá recoger al menos, el tipo de servicio suministrado, sus condiciones de facturación, los niveles de calidad y los mecanismos de compensación y reembolso a favor de los usuarios si se incumpliesen los niveles de calidad señalados. Así mismo deberá especificar el procedimiento para resolver reclamaciones y el previsto en caso de impago de facturas.

- **Derecho a conocer la facturación.**

Los usuarios tenemos derecho a que los operadores nos presenten las facturas con los cargos en que hayamos incurrido. La factura deberá diferenciar claramente los precios de los distintos servicios.

- **Derecho a unas comunicaciones de calidad.**

Las comunicaciones deben ajustarse a unos niveles mínimos exigibles de calidad. El usuario tendrá derecho a una compensación económica en el supuesto de interrupción del servicio.

- **Derecho a conocer la fecha prevista para la satisfacción de la solicitud de acceso al servicio telefónico, de acuerdo con los planes del operador.**

(De todos los operadores telefónicos actuales, sólo Telefónica por tener el

carácter legal de "operador dominante" es el único obligado a satisfacer la demanda del usuario de conexión.)

- **Derecho a la suspensión del servicio.**

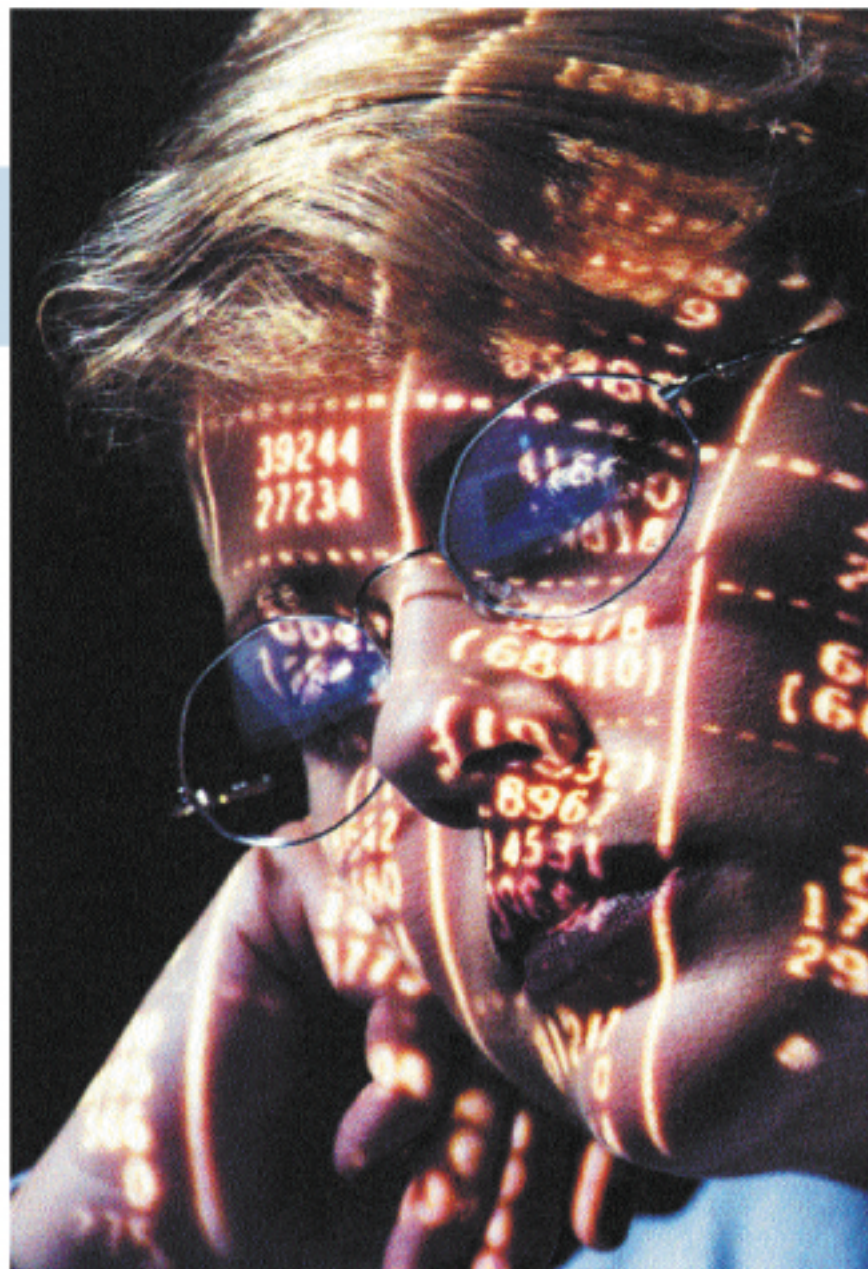
El usuario tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio, con deducción de la mitad de su cuota de abono, por un período de entre uno y tres meses (pasado este tiempo habrá de restablecer el servicio)

- **Derecho a la desconexión.**

Como usuarios podemos solicitar en cualquier momento la extinción del contrato comunicándolo al operador con una antelación mínima de quince días naturales al momento en que ha de surtir efectos.

- **Derecho al secreto de las comunicaciones.**

Las comunicaciones son privadas e inviolables por mandato constitucional, sin que en ningún caso, salvo por orden judicial, puedan ser interceptadas o hacerse uso de ellas.



## Telefonía fija

### **A** COMPETENCIA. FACTORES PARA ELEGIR COMPAÑÍA TELEFÓNICA

Hoy en día, el mercado está abierto a la competencia y existen docenas de compañías que prestan el servicio de telefonía fija. A la hora de elegir una compañía como usuarios, conviene examinar los servicios ofrecidos y nuestras necesidades reales.

#### **1. Redes**

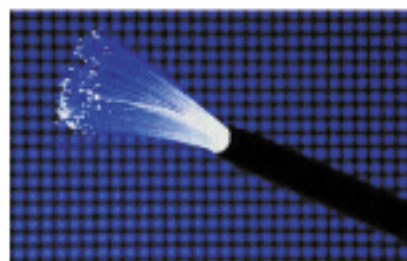
Es el conjunto de elementos que permiten el transporte de la voz y datos para establecer una comunicación. Existen distintos tipos de redes:

##### **RTBC**

- **Red Telefónica Básica Conmutada** - Es la línea telefónica tradicional. Diseñada inicialmente para la transmisión de voz, permite también el transporte de datos, aunque no de modo simultáneo voz-datos. Apta para un uso doméstico a un precio asequible de mantenimiento.

##### **RDSI**

- **Red Digital de Sistemas Integrados** - Red digital, caracterizada por la posibilidad de transmitir voz y datos simultáneamente. Es una sola línea con dos canales que permite la realización de dos llamadas simultáneas. Capaz de transmitir datos a una velocidad de hasta 128.000



bps. Está fundamentalmente orientada a un sector empresarial. Su coste de mantenimiento es mayor y precisa teléfonos y módems especiales.

##### **ADSL**

- **Línea de Abonado Digital Asimétrica** - Tecnología que permite la transmisión de datos a alta velocidad a través de las líneas de cobre tradicionales. Combina la utilización simultánea de voz y datos. Es la línea adecuada para un uso profesional de Internet. Precisa de equipos especiales. Su cuota de mantenimiento es más elevada, pero incluye la utilización ilimitada de la conexión a Internet.

#### **2. Planes**

Una vez analizadas nuestras necesidades y nuestros hábitos de consumo, puede resultar interesante económicamente optar por determinados planes, ofertas, o paquetes que ofrezcan las compañías y que se adapten a nuestras preferencias (ej. Ahorro en llamadas metropolitanas, llamadas a deter-



minados números de familiares o amigos, llamadas a otras provincias o países, bonos para conexión a Internet, descuentos para mayores...) Muchos de estos planes pueden resultar incluso gratuitos siendo preciso únicamente solicitar el alta, otros pueden resultar interesantes a precios muy económicos. Suelen ser un buen sistema para ahorrar. Conviene informarse de los planes y ofertas en las propias compañías telefónicas.

### 3. Cuotas

Es la cantidad fija (mensual o bimestral por lo general), que exigen algunas compañías por prestar el servicio telefónico. La cuota variará en función del tipo de línea del usuario y de los servicios adicionales contratados (ej. Contestador, llamada a tres, desvío de llamada, identificación de llamadas...). Hasta el año 2005, Telefónica, ha sido designada como operador dominante y facturará la cuota al usuario, con independencia de que realice su consumo telefónico a través de otros operadores.

### 4. Servicios

En función de las necesidades también puede resultar conveniente ana-



lizar los servicios ofrecidos por los distintos operadores (asistencia técnica, calidad en la atención al usuario, claridad en la facturación....)

### 5. Adhesión arbitral de consumo

Las reclamaciones de usuarios en el sector de la telefonía se ha convertido en una de las primeras causas de quejas en nuestro país. Conviene asegurarse que la compañía que contratamos es una empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo. Ello nos asegurará una predisposición a una solución amistosa ante cualquier problema y en caso necesario nos facilitará la resolución del conflicto de un modo rápido y gratuito mediante la decisión que adopte una Junta Arbitral de Consumo independiente.

## B USOS

Además de las comunicaciones de voz habituales podemos utilizar la telefonía fija para transmitir datos de todo tipo: enviar faxes, correo electrónico, importar archivos de Internet, establecer videoconferencias...

## Telefonía fija



### C PORTABILIDAD

Es la posibilidad de cambiar de operador de telefonía fija manteniendo el mismo número de abonado. Con esta nueva posibilidad el usuario puede cambiar libremente de compañía suministradora sin temor a perder su número de teléfono habitual, aprovechándose de las ofertas y servicios que le ofrezca el operador que mejor se adapte a sus necesidades.

### D OPERADOR DOMINANTE

El operador dominante es aquél encargado de prestar el denominado servicio universal de telecomunicaciones. Hasta el año 2005, se ha designado como operador dominante a Telefónica. El concepto de servicio universal de telecomunicaciones debe garantizar a todos los usuarios los siguientes derechos:

- a) **Conexión** a la red telefónica pública fija con posibilidad de realizar y recibir llamadas nacionales e internacionales, así como transmisión de voz, fax y datos.
- b) **Acceso gratuito** al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del 112.
- c) **Guía telefónica actualizada** e impre-

sa gratuitamente. Así mismo el usuario tendrá la posibilidad de decidir si sus datos son o no publicados en la guía.

d) **Existencia** de un número suficiente de teléfonos públicos de pago. En cada municipio deberá existir al menos un teléfono público de pago y uno más por cada 1500 habitantes.

e) **Derecho de los usuarios discapacitados o con necesidades especiales** a tener acceso al servicio telefónico en condiciones equiparables a las ofrecidas al resto de los usuarios.

1. Dentro del colectivo de discapacitados se consideran incluidas las personas con dificultades visuales o auditivas, las minusválidas físicas y en general cualquier otra con discapacidades que le impida el acceso normal al servicio telefónico.

2. También son objeto de especial atención los colectivos de pensionistas y jubilados cuya renta familiar no exceda del salario mínimo interprofesional.

f) **Solicitud de suspensión temporal** del servicio telefónico con deducción de la mitad de la cuota de abono por un periodo de entre 30 y 90 días por año natural.

g) **Facturación** detallando los diferentes conceptos tarifados.

## Telefonía móvil

### A COMPETENCIA. CLAVES PARA ELEGIR COMPAÑÍA

El uso del teléfono móvil se ha generalizado en nuestro país. Actualmente ya existe un mayor número de usuarios de telefonía móvil que de telefonía fija. En la actualidad existen cuatro grandes operadores de telefonía móvil: El Grupo Telefónica, Vodafone (antiguo Airtel), Xfera y Amena (Retevisión Móviles). Junto a estos operadores comienzan a surgir los denominados "operadores virtuales", que son aquéllos que no disponiendo de red propia, se apoyan en las redes de los operadores móviles actuales para "revender" sus servicios. Como factores relevantes para determinar la elección de uno u otro operador, es necesario ajustar las necesidades del usuario a los servicios ofrecidos por las compañías. Son criterios a tener en cuenta los **sistemas** de tecnología empleados, los **tipos de contratos** ofrecidos o los **programas** y planes ofertados.

#### 1. SISTEMAS

##### Sistema Analógico.

Fue el comienzo del desarrollo de la telefonía móvil en España, hoy en desuso y llamado a desaparecer. Empleado únicamente por Moviline (Telefónica). Amplia cobertura que cubre la práctica

totalidad del territorio nacional, pero no da cobertura en otros países.

##### Sistema Digital GSM. Sistema Global para Comunicaciones Móviles

Conocido como la "segunda generación de telefonía móvil". Es el sistema mayoritario empleado por Movistar (Telefónica), Vodafone y Amena. Aunque su cobertura es superior al 80% del territorio nacional, conviene asegurarse que la cobertura del operador seleccionado está disponible en el área donde vaya a emplearse. Permite llamar y recibir llamadas desde más de 85 países en el extranjero, no obstante no conviene olvidar que en este caso el titular abonará un precio mayor tanto si realiza la llamada como si es quien la recibe. A esta posibilidad se le conoce como itinerancia o roaming. Permite el acceso a Internet, comunicaciones de chats y envío de mensajes. Hoy en día es el sistema más extendido y elegido por los usuarios.

##### Sistema UMTS. Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles

El futuro de la telefonía móvil vendrá mar-



cada por el desarrollo de la denominada 3ª generación, basada en la tecnología UMTS. Este nuevo sistema de comunicaciones de alta velocidad permitirá el acceso a Internet a una velocidad mucho mayor que la actual ofrecida por el sistema GSM.

#### 2. TIPOS DE CONTRATO

En función del uso que hagamos del teléfono móvil nos puede interesar un determinado tipo de contrato con una cuota fija o el empleo de las denominadas tarjetas prepago.

**a) Contratos con cuota.** Son aquellos en los que se abona una cuota fija mensual y el gasto del consumo mensual realizado mediante domiciliación bancaria. A veces permiten la inclusión de varios números en un solo contrato (ej. Para

uso familiar o profesional). Frente al inconveniente que supone el pago de una cuota fija, suelen ofrecer un precio más económico en las llamadas por lo que pueden estar indicados para usuarios que realicen un consumo medio o alto.

**b) Tarjetas Prepago.** Son aquellos en los que el usuario adquiere una tarjeta con un determinado crédito en llamadas que va agotando según consume. No conllevan una cuota fija pero el importe de las llamadas suele ser más elevado que las realizadas a través de contratos con cuota. Al extinguirse el crédito permiten su recarga. Son un buen sistema para controlar el gasto telefónico pero presentan el inconveniente de la dificultad para obtener el detalle de la facturación

realizada. Indicadas para un consumo bajo o moderado o simplemente para estar localizable y recibir llamadas sin generar ningún gasto.

### 3. PROGRAMAS

Son el factor clave para decantarse finalmente por una u otra compañía. Cada operador ofrece una amplia variedad de programas. Los factores que hay que analizar son los siguientes:

**1. Horario.** Las tarifas pueden variar mucho en función de la hora a la que se realice la llamada. Una misma llamada realizada fuera del horario que hayamos seleccionado como económico en nuestro contrato puede resultar hasta 10 veces más cara. Analiza siempre el horario en el que más vas a utilizar el teléfono móvil para adaptarlo al plan contratado y evita realizar llamadas innecesarias fuera de él.

**2. Destino de las llamadas.** Los precios también pueden variar muy significativamente en función del destino de las llamadas que realices. Analiza cuáles serán tus llamadas más frecuentes (a tu ciudad, a otros móviles, a teléfonos fijos, a familiares...)

**3. Programas individuales/ múltiples.** La mayoría de los operadores ofrecen la posibilidad de contratar una sola línea o varias asociadas a un mismo contrato (ej. dos teléfonos en una misma familia). La agrupación de los distintos terminales de la familia en un solo contrato puede servir para ahorrar entre las llamadas realizadas dentro del núcleo familiar.



● Realiza todas las llamadas siempre en el horario más económico que te permita tu contrato y sólo excepcionalmente fuera de él.

● El primer minuto se factura siempre completo, te costará lo mismo hablar 3 segundos que 58.

### B ELECCIÓN DE TERMINAL

La selección del teléfono móvil también debe responder a nuestras necesidades reales. Muchas de las funciones que probablemente ofrezca el terminal acaban sin utilizarse habiendo pagado un coste mayor por su adquisición. Dado la rapidez con que evoluciona la tecnología y con que se va cambiando de terminal no parece muy recomendable invertir grandes cantidades en la adquisición de un teléfono móvil. Cualquier aparato de los existentes en el mercado nos permitirá una comunicación satisfactoria. Conviene no obstante tener en cuenta distintos factores a la hora de

## Telefonía móvil



elegir un teléfono móvil:

● **Autonomía en espera y conversación.** Es el tiempo que podremos utilizar el móvil sin necesidad de recargar la batería.

● **Peso y tamaño.** Aunque el tamaño y peso se ha reducido considerablemente puede tenerse en cuenta si va a ser importante para su usuario.

● **Facilidad de manejo.** Muchas de las funciones probablemente no las vayamos a emplear y solo sirvan para complicar el funcionamiento del terminal.

● **Garantía.** La garantía ofrecida por el fabricante debe ser lo más amplia posible.

● **Llamada silenciosa.** Algunos terminales ofrecen la posibilidad de percibir la recepción de una llamada mediante la vibración silenciosa del terminal evitando molestias a terceros.

● **Batería.** Existen diferentes tipos: Níquel, Litio, Vibradora que influirá en la capacidad y durabilidad. Algunas poseen el denominado "efecto memoria" que se traducirá en una menor duración de la vida útil de la batería.

Una buena opción para la adquisición de un terminal pueden ser las ofertas que suelen ofrecer las distintas compañías, subvencionando la compra de terminales para vincular al cliente. Estos terminales en general no podrán usarse con otra compañía distinta que a través

de las que fueron adquiridos, a menos que transcurra un determinado plazo que permita la liberalización del equipo.

También comienzan a extenderse en el mercado las ofertas de renovación de equipos que ofrecen las operadoras a sus clientes en función del consumo acumulado.

### C PORTABILIDAD

**La portabilidad es el derecho que tiene el usuario a cambiar de operador de telefonía móvil manteniendo su número de teléfono.**

El tipo de tecnología que utilicen los operadores no limita al usuario que decide portar. Además de no estar limitado por la tecnología (analógica o digital) el cliente portado puede elegir libremente la modalidad de servicio que desea recibir: tarjetas recargables (prepago) o contrato (postpago).

El usuario puede así escoger el tipo de servicio que más se ajusta a sus necesidades (tarjeta o contrato con cuota) y acogerse a cualquier programa de descuento u oferta que lance un operador distinto al suyo.

**El procedimiento para la portabilidad es el siguiente:**

1) Firmar la solicitud de portabilidad ante el distribuidor del operador al que desee



trasladarse. Deberá llevar el terminal que utilice para recoger los datos de su tarjeta.

2) El nuevo operador se pondrá en contacto con el usuario para confirmar su deseo de cambiar de compañía.

3) Recoger la nueva tarjeta en el distribuidor del nuevo operador.

4) El nuevo operador comunicará al usuario el momento en que tendrá efecto el cambio, que será si no se indica nada de madrugada (existirá un período de 3 horas de desconexión)

El precio por realizar la portabilidad es libre y depende del acuerdo que se fije entre el abonado y el operador al que desea portarse. Lo lógico será no obstante que el nuevo operador le facilite este trámite evitándole cualquier gasto.

El abonado no puede olvidar que el nuevo operador no está obligado a conservar el saldo que los clientes portados prepago tuvieran con su anterior operador.

## **D** DESBLOQUEO DE TERMINALES

Algunos terminales son sólo válidos para ser utilizados con un determinado operador. La razón de esta especialidad conocida como "bloqueo" es que su adquisición ha sido financiada por el operador autor del bloqueo.

Para su uso con otra compañía es preciso desbloquear el terminal. El desbloqueo debe ser realizado por la compañía



que lo ha bloqueado en función de las condiciones de contratación pactadas. Con frecuencia el requisito exigido es mantener el teléfono en alta con la compañía suministradora del terminal durante un determinado periodo de tiempo.

Sin embargo, el abonado ha de tener en cuenta que para realizar la portabilidad lo que ha de tener es un teléfono móvil libre, por lo que si desbloquear el terminal que tiene le resulta muy caro, podrá dejar de utilizar el que tenía, comprarse otro terminal libre, sin número de teléfono, si es una inversión menor, y portarle el número a ese terminal libre.

## **E** SERVICIOS

Se pueden distinguir **dos grandes grupos de servicios** ofrecidos por los distintos operadores:

**a) Servicios de Voz.** Es el principal uso del teléfono móvil. Consiste en la utilización de la telefonía móvil para el establecimiento de comunicaciones vocales.

**b) Servicios de Valor Añadido.** Son las nuevas posibilidades ofrecidas por los operadores distintas a la tradicional comunicación. Podemos destacar los siguientes servicios:

## Telefonía móvil



● **Buzón de voz.** Equivale a la recepción de mensajes de voz en un contestador personal.

● **Servicio de mensajes cortos (SMS).** Permite el envío y recepción de mensajes escritos de hasta 160 caracteres.

● **Servicios de información.** Recepción de información variada en el teléfono móvil (ej. noticias, bolsa, estado del tráfico...)

● **Servicio de ahorro** (limitación del consumo, información del consumo acumulado, restricción de llamadas salientes...)

● **Servicio de acceso a Internet.**

● **Pago mediante el uso del teléfono móvil.** A través del teléfono móvil se podrán realizar operaciones de pago.

## **F** RIESGOS PARA LA SALUD

Se ha planteado últimamente con mucha frecuencia la influencia de la telefonía móvil sobre la salud humana. A nivel internacional la Organización Mundial de la Salud (OMS) consideraba insuficientes las investigaciones realizadas. En nuestro país, siguiendo la recomendación del Consejo de Europa de junio de 1999, existe desde octubre de 2001 una normativa que establece los niveles de exposición. No obstante no puede afirmarse que el tema esté zanjado definitivamente, ya que no hay un acuerdo unánime sobre los efectos que pudieran

tener las antenas de telefonía sobre la salud y los límites de exposiciones admitidos en los distintos países de nuestro entorno pueden variar hasta ser 900 veces superiores en otros países.

En cualquier caso ante la evidencia de falta de pruebas que constaten los efectos negativos sobre la salud y la misma ausencia de pruebas que corroboren su falta de peligrosidad se hace preciso mantener un principio de precaución, evitando en lo posible la exposición directa y prolongada a los campos electromagnéticos sin las debidas precauciones.

El Ministerio de Ciencia y Tecnología se ha responsabilizado de realizar todas las comprobaciones e inspecciones necesarias para comprobar que las antenas de telefonía cumplen con los límites marcados por la normativa.

### NIVELES DE REFERENCIA

Zona geográfica	Nivel Máximo $\mu\text{W}/\text{m}^2$ (<900MHz)	Nivel Máximo $\mu\text{W}/\text{m}^2$ (<900/1800MHz)
España	4,5	9
Cataluña	2	4
Castilla La Mancha	0,1	0,1
Italia	1	1
Suiza	0,04	0,07
Conf.Intec. Salzburgo	0,0003	0,001

## Cortesía telefónica

“ El teléfono es un instrumento útil y valioso en nuestro tiempo, que con frecuencia ha sustituido a la correspondencia tradicional. Sin embargo a diferencia de las cartas que pueden ser abiertas por el receptor en cualquier momento, el teléfono exige su atención inmediata, por ello requiere ser usado con moderación y prudencia. ”

“ Telefonee en los momentos que sepa que son adecuados, procurando no interrumpir a su interlocutor si está realizando alguna tarea. Respete el descanso de los demás evitando llamar en horas nocturnas. Si llama al extranjero tenga muy en cuenta el horario en el país de destino. ”

“ Cuando realice una llamada identifiqúese Ud. primero sin interrogar la identidad de su interlocutor, a menos que le reconozca y tenga realmente confianza con él, y pregunte directamente por la persona con quien desea hablar (ej.: hola soy Carmen, ¿Está Javier por favor?) ”

“ Si desea utilizar el teléfono para tener una charla amigable es aconsejable preguntar al comienzo de la conversación si la persona llamada puede o tiene tiempo para hablar (piense que puede estar realizando otra actividad o simplemente esperando otra llamada que le urja) ”

“ Si por cualquier causa se interrumpe la comunicación, lo correcto será que la restablezca la persona que ha llamado por primera vez. ”

“ Si dispone de algún servicio que le permite atender varias llamadas al mismo tiempo (ej.: llamada a tres o multiconferencia) evite continuas interrupciones con su interlocutor para atender el resto de las llamadas. ”



## Consumo razonable



- El gasto telefónico ha crecido notablemente en nuestros hogares. Procura realizar un consumo razonable del teléfono para evitar facturas desorbitadas.
- Recuerda que las llamadas de teléfono fijo a móvil suelen ser más caras. Si te es posible llama a teléfonos fijos para ahorrar. Las llamadas de teléfono móvil a móvil son más baratas, pero hay que tener siempre en cuenta los horarios más económicos y el operador de destino.
- Evita conversaciones telefónicas muy prolongadas con amistades o familiares con quien puedas hablar personalmente, estrechará tu relación y ahorrarás teléfono.
- Infórmate en tu operador telefónico de los diferentes planes y programas de descuento aplicables a tus

necesidades y circunstancias (para llamadas a números frecuentes, llamadas provinciales o interprovinciales, bonos para conexión a Internet, tarifa plana, llamadas al extranjero, horarios reducidos...). Comprueba tu facturación y analiza si es correcta y si puedes mejorarla con algún programa de descuentos que pueda interesarte

- En telefonía móvil puedes emplear el envío de mensajes cortos para dar una información puntual (ej.: una dirección o un número de teléfono), ahorrarás en la llamada y el destinatario recibirá por escrito el recado para consultarlo cuando quiera. También podrás enviar mensajes gratuitos a móviles desde Internet.
- Si te encuentras en el extranjero y dispones de móvil recuerda que tu pagarás el importe correspondiente al tramo internacional de la llamada, adviértelo también a quien te llame para abreviar la conversación.
- El uso de contestadores y buzones de voz supone un gasto para quien realiza la llamada, evita a tus amigos ese gasto siempre que te sea posible.
- Todo lo que ahorres en teléfono te permitirá disfrutar de muchas otras cosas en la vida.

## Vías de reclamación

- Si te has sentido lesionado en algún derecho de los que tienes como usuario no dudes en reclamar. La reclamación podrá restablecer tus derechos o resarcirte de los daños que te hayan causado y además ayudará a que a otros usuarios no les suceda lo mismo.
- Ante cualquier problema puedes acudir a tu Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios más cercana. Allí sabrán orientarte.

También puedes dirigirte a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor o a la Dirección General de Consumo de tu Comunidad Autónoma. A través de estas administraciones procurarán mediar con la empresa y en caso de detectarse alguna infracción podrán sancionar a la empresa infractora, pero no otorgarte ninguna indemnización.

- Para reclamar el cumplimiento de tus derechos debes dirigirte, una vez formulada la reclamación ante el operador de telefonía correspondiente a cualquiera de las siguientes vías:
  - a) **Sistema Arbitral de Consumo.** Es un procedimiento de resolución de conflictos de sometimiento voluntario, pero cuya decisión una vez sometida la cuestión a su examen vincula a las dos partes. Es totalmente gra-

tuito. Las empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo son: Telefónica de España SAU y Retevisión (Telefonía Fija) y Telefónica Móviles, Vodafone (Airtel) y Amena (Telefonía Móvil). Pregunta a tu operador si está adherido al sistema arbitral de consumo

b) **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información** que, una vez realizados los trámites oportunos, dictará resolución sobre la cuestión planteada. La resolución que ésta dicte agotará la vía administrativa y contra ella podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

c) **Jurisdicción Ordinaria Civil.** Es el acceso a los tribunales, que con la Nueva Ley de Enjuiciamiento Civil, permite al usuario presentar su demanda directamente sin necesidad de abogado ni procurador para reclamaciones inferiores a 150.000 pesetas.

- Recuerda que siempre debes formular tu reclamación con carácter previo al operador telefónico. Deja constancia de haber presentado la reclamación. Si la presentas telefónicamente exige un número de referencia de tu reclamación y anota los datos. Y en caso de duda siempre será más seguro el envío por escrito (Burofax preferiblemente) a la dirección de la compañía que conste en tu factura.

## Consulta o reclamación a CEACCU

### Datos del reclamante

D./D<sup>a</sup> .....  
con D.N.I. ...., y domicilio en  
la C./Pza./Avda./P<sup>o</sup> .....  
..... de .....  
Provincia de ..... C.P. ....  
Teléfono de contacto .....

### Datos del reclamado

Nombre de la empresa o empresario .....  
..... NIF / CIF .....  
domicilio en la C./Pza./Avda./P<sup>o</sup> .....  
..... de .....  
Provincia de ..... C.P. ....  
Tel. .... Fax: .....

### Motivo de la Reclamación (Breve descripción de los hechos)

.....  
.....  
.....

En ..... a, ..... de ..... del 200 .....

Firma: .....

Tiene Ud. derecho a acceder, rectificar y cancelar sus datos dirigiéndose a CEACCU en la C./ San Bernardo 97-99, Edif. Colomina 2º F, C.P. 28015 de Madrid. Estos datos serán tratados de forma confidencial y únicamente se hará uso de ellos para atender su reclamación o con fines estadísticos para elaborar tablas anuales de los sectores que presentan mayores reclamaciones, preservando en este caso su identidad.



## Solicitud de arbitraje



Expediente Núm.: .....

### IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE

Apellidos y nombre: .....  
.....  
D.N.I.: .....  
Domicilio: .....  
.....  
Población: .....  
Provincia: .....  
C.P.: .....  
Teléfono: .....  
Fax: .....  
e-mail: .....

### IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMADO

Nombre: .....  
.....  
C.I.F./N.I.F.: .....  
Domicilio: .....  
.....  
Población: .....  
Provincia: .....  
C.P.: .....  
Teléfono: .....  
Fax: .....  
e-mail: .....

### Asociación de Consumidores (CEACCU)

*Confederación Española de Organización de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios*

En su propio nombre, el interesado que arriba se indica, ante esta Junta Arbitral comparece y al amparo del artículo 31 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, de 19 de julio de 1984 y el artículo 5 del Real Decreto 636/1993, de 3 mayo, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, **se somete a la decisión arbitral prevista por estos preceptos, y acepta expresamente el cumplimiento del laudo emitido para la resolución de la cuestión litigiosa siguiente:**

### Reclamación:

Así mismo manifiesta, que no ha interpuesto reclamación por el mismo asunto en otra Junta Arbitral, ni en sede judicial.

La presente solicitud de arbitraje se formaliza contra el reclamado/s que se especifica.

A este efecto se acompaña la prueba adjunta, constituida sin perjuicio del complemento que en este sentido resulte pertinente.

**Documentación y pruebas aportadas:** (Aportar documentos)

Y designa como árbitro al propuesto por la Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios.

En virtud de lo expuesto, de esta Junta Arbitral:

Suplico, que se tenga por interpuesta la presente solicitud con las copias y documentos que se acompañan y en mérito a la misma, y previo cumplimiento de los trámites de rigor, dicte laudo estimando mi pretensión.

En ..... a, ..... de ..... de 200 .....

Fdo: .....

Reclamante

## Demanda judicial

### AL JUZGADO DE 1ª INSTANCIA DE ..... QUE POR TURNO CORRESPONDA

D./Dª .....  
D.N.I./N.I.F. .... y domicilio a efectos de notificaciones en la  
Calle/Avda./Pº .....  
número ..... piso ..... de la ciudad de .....  
C.P. .... y teléfono ..... teléfono por sí

fuera preciso comparezco en el Juzgado y como mejor proceda en derecho,  
**DIGO:**

Que por medio de este escrito formulo DEMANDA SUSCINTA DE JUICIO VERBAL  
en reclamación de ..... pesetas( ..... euros)  
más intereses y costas contra:

D/Dª ..... (o la empresa .....),  
con domicilio en la calle/Avda./Pº .....  
número ..... piso ..... de la ciudad de .....  
C.P. ....

Con base en los siguientes hechos: (Exponer hechos)

Propongo los siguientes medios de prueba (aportar, si procede, documentos  
como facturas, presupuestos, albaranes de entrega, fotografías, nombres y  
direcciones de testigos, etc.)

En virtud de lo expuesto

**SUPLICO AL JUZGADO:** tenga por presentado este escrito con las copias y doc-  
umentos que se acompañan y en mérito al mismo condene a la parte demandada  
a abonarme la cantidad de ..... pesetas( ..... euros),  
más el interés legal que corresponda desde la interpelación judicial o requer-  
imiento judicial, así como el abono de las costas procesales.

Es justicia que pido, en ....., a ....., de ....., del 200...

Firma:

## Contacta con tu asociación de amas de casa, consumidores y usuarios

### DIRECTORIO TELEFÓNICO

● Asociación Provincial de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **ALBACETE**  
Tel. asociación: 967 24 27 86

● Federación Provincial de Asociaciones  
de Amas de Casa, Consumidores y  
Usuarios de **ALICANTE**  
Tel. asociación: 96 521 62 97

● Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **ALMERIA**  
Tel. asociación: 950 24 09 92

● Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **ÁVILA**  
Tel. asociación: 920 22 42 47

● Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **BURGOS**  
Tel. asociación: 947 26 06 40

● Federación Extremeña de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **CÁCERES**  
Tel. asociación: 927 22 69 67

● Asociación Local de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **CÁDIZ**  
Tel. asociación: 956 22 10 47

● Asociación Regional de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **CANTABRIA**  
Tel. asociación: 942 22 87 09

● Federación Provincial de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **CASTELLÓN**  
Tel. asociación: 964 23 29 25

● Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **CEUTA**  
Tel. asociación: 95 651 15 30

● Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **CIUDAD REAL**  
Tel. asociación: 926 22 39 30

● Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **CÓRDOBA**  
Tel. asociación: 957 47 72 27

● Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **CORUÑA**  
Tel. asociación: 981 22 52 76

● Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **CUENCA**  
Tel. asociación: 969 23 42 35

● Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **GRANADA**  
Tel. asociación: 958 28 08 88

● Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **GUADALAJARA**  
Tel. asociación: 949 21 17 92

● Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **GUIPÚZCOA**  
Tel. asociación: 943 27 75 94

● Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **HUELVA**  
Tel. asociación: 959 24 07 97

● Federación de Asociaciones de Amas de  
Casa, Consumidores y Usuarios de **HUESCA**  
Tel. asociación: 974 24 01 10

● Federación de Asociaciones de Amas de  
Casa, Consumidores y Usuarios de **JAÉN**  
Tel. asociación: 953 26 11 56

● Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **LEÓN**  
Tel. asociación: 987 23 50 17

● Asociación de Amas de Casa,  
Consumidores y Usuarios de **LA RIOJA**  
Tel. asociación: 941 23 52 91

- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **LUGO**  
Tel. asociación: 982 22 72 02
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **MADRID**  
Tel. asociación: 91 542 18 41
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **MÁLAGA**  
Tel. asociación: 952 21 35 40
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **P. MALLORCA**  
Tel. asociación: 971 71 05 95
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **MELILLA**  
Tel. asociación: 952 68 24 07
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores de **MENORCA**  
Tel. asociación: 971 36 47 38
- Federación Murciana de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **MURCIA**  
Tel. asociación: 968 20 32 46
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **NAVARRA**  
Tel. asociación: 948 22 53 39
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **ORENSE**  
Tel. asociación: 988 24 34 11
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **ASTURIAS**  
Tel. asociación: 98 522 51 12
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **PALENCIA**  
Tel. asociación: 979 74 48 26
- Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **LAS PALMAS**  
Tel. asociación: 928 37 06 20
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **PONTEVEDRA**  
Tel. asociación: 986 84 67 69
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **SALAMANCA**  
Tel. asociación: 923 21 00 42
- Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **TENERIFE**  
Tel. asociación: 922 24 26 54

- Asociación Provincial de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **SEGOVIA**  
Tel. asociación: 921 46 31 48
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **SEVILLA**  
Tel. asociación: 95 422 58 54
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **SORIA**  
Tel. asociación: 975 22 69 75
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **TERUEL**  
Tel. asociación: 978 60 24 66
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **TOLEDO**  
Tel. asociación: 925 25 02 16
- Asociación Provincial de Amas de Casa y Consumidores de **VALENCIA**  
Tel. asociación: 96 351 59 93
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **VALLADOLID**  
Tel. asociación: 983 20 45 51
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **VIZCAYA**  
Tel. asociación: 94 415 38 74
- Asociación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios de **ZARAGOZA**  
Tel. asociación: 976 22 12 69

## OTRAS WEBS DE INTERÉS

- [www.ceaccu.org](http://www.ceaccu.org) ➤ Ceaccu
- [www.consumo-inc.es](http://www.consumo-inc.es) ➤ Instituto Nacional de Consumo
- [www.mcyt.es](http://www.mcyt.es) ➤ Ministerio de Ciencia y Tecnología
- [www.setsi.mcyt.es](http://www.setsi.mcyt.es) ➤ Secretaría de Estado de Telecomunicaciones
- [www.itu.int](http://www.itu.int) ➤ Unión Internacional de Comunicación
- [www.agenciaprotecciondatos.org](http://www.agenciaprotecciondatos.org) ➤ Agencia Protección de Datos