

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los operadores deberán disponer de un servicio especializado de atención al cliente, que atienda y resuelva las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes o usuarios.

Los operadores están obligados a comunicar al abonado el número de referencia de sus reclamaciones, quejas o incidencias, para que quede constancia de las mismas.

En caso de que el operador admita que determinadas gestiones (como las contrataciones o bajas) puedan realizarse telefónicamente, estará obligado a poner a disposición del usuario un documento que acredite que se ha realizado dicha gestión. Esto facilitará la acreditación por parte del usuario en caso de que necesite reclamar.

## FACTURACIÓN

Las operadoras deben desglosar en la factura el importe de los servicios prestados y tarifas. En caso de no estar de acuerdo con la factura, hay que solicitar el número de incidencia a la operadora para que se inicie el proceso de reclamación. Hay que tener en cuenta que si no se paga alguna factura, las operadoras pueden, previo aviso, interrumpirle temporalmente el servicio telefónico (primer mes), y la suspensión puede ser definitiva trascurrido el segundo mes sin abonar la cantidad debida.

## INDEMNIZACIÓN POR INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

Cuando el abonado de telefonía fija o móvil no pueda disfrutar del servicio por una causa imputable al operador, éste deberá indemnizarle. La cuantía se determinará en función del consumo medio de los últimos tres meses. La indemnización debe efectuarse en la factura inmediatamente posterior.



## ELECCIÓN DEL TERMINAL

Antes de comprar un teléfono móvil deberemos tener en cuenta nuestras necesidades reales para decidir qué terminal nos conviene más. Debemos tener en cuenta:

Si disponemos de un **móvil liberado**, ¿nos hace falta uno nuevo?

**A tener en cuenta:**

- **Calidad/Precio**
- **La garantía**

## RECLAMACIONES

Si la reclamación es a través de los servicios de atención telefónica del operador, pedir número de incidencia y exigir que envíen confirmación escrita de la reclamación.

Si no la resuelven rápido (máximo un mes) y eficazmente, acudir a UNAE u otra institución y reclamar por escrito.

Posteriormente, se procedería a presentar la reclamación a través de la Junta Arbitral de Consumo. Es importante contratar con aquellos operadores que estén adheridos al sistema arbitral de consumo y que ostenten éste símbolo:





Unión Cívica de Consumidores  
del Principado de Asturias

## LA TELEFONÍA



PARA MÁS INFORMACIÓN, UNAE  
DISPONE DE GABINETE JURÍDICO Y  
PERSONAL ESPECIALIZADO

Teléfono: 985 966 173

[info@consumidoresunae.org](mailto:info@consumidoresunae.org)

[www.consumidoresunae.org](http://www.consumidoresunae.org)

### QUE NORMATIVA NOS PROTEGE

El RD 424/2005, 15 de abril para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, que desarrolla reglamentariamente la Ley 32/2003. de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

### ASPECTOS BÁSICOS DE TELEFONÍA

- **SERVICIOS PREMIUM:** A tener en cuenta:
  - Línea 800: SMS con coste superior.
  - Línea 803: Servicio para adultos
  - Línea 806: Ocio y entretenimiento.
  - Línea 807: Servicios profesionales.

Se puede solicitar gratuitamente la baja-desconexión de estas líneas.

- **FRAUDES:** Tipo ofertas de empleo, regalos, envío de terminales NO solicitados, etc. Hay que asegurarse bien antes de facilitar cualquier dato de a quién se lo damos.

- **LINEAS 900.** El coste es superior desde el teléfono móvil:
  - 900: Gratuito.
  - 901: Coste compartido (50 % usuario, 50 % prestadora de servicio).
  - 902: Empresas.
  - 905: Concursos.

### ¿MÓVIL DE CONTRATO OTARJETA?

#### CONSEJOS:

- Comparar que me conviene más.
- No invertir demasiado.
- Tener en cuenta las prestaciones.
- Llamar dentro del horario reducido.

#### TÉRMINOS TELEFÓNICOS

- **Portabilidad.** Cambiar de operador sin perder el número de teléfono.
- **Preasignación.** Marcar dígitos delante del número para aplicación de descuentos.
- **Liberalización.** Poder utilizar un terminal móvil con tarjeta de cualquier compañía.
- **Tecnología WAP.** Acceso a Internet móvil.
- **Roaming.** Efectuar llamadas fuera de nuestro país. **IMPORTANTE:** Infórmese sobre las tarifas aplicables en caso de viajar al extranjero. Debe saber también, que las operadoras deben (aunque en la práctica no lo hagan) enviarle un SMS de texto con la tarifa aplicable, nada más llegar al país de destino.
- **IMEI:** Número personal de móvil, único, se compone de dígitos. Para conocerlo marcar \*#06#. Es importante conocerlo por pérdida o robo de móvil.