



Guía de los usuarios de telecomunicaciones

Medios de conexión y derechos





GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

CONSEJERÍA DE
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y
PORTAVOZ DEL GOBIERNO



UCE
ASTURIAS

Edita:

UCE Asturias

Colabora:

Consejería de Administraciones Públicas
y Portavoz del Gobierno

Depósito Legal: AS-0000-2010

SUMARIO

ADSL	5
ADSL2+	6
Televisión IP	7
Telefonía IP	10
Wi-fi	13



Comparativos de servicios de telecomunicaciones	15
---	----



Derechos de los usuarios de telecomunicaciones	21
--	----



Tus obligaciones	34
¿De qué nos quejamos?	34



INTRODUCCIÓN

La evolución experimentada en el ámbito de las telecomunicaciones en los últimos años ha permitido un acceso masivo de los ciudadanos a las nuevas tecnologías, principalmente a la telefonía móvil y a Internet.

El sector de las telecomunicaciones presenta ya nuevos servicios, sistemas de conexión y de acceso a contenidos -como es el caso de la televisión bajo demanda o la telefonía IP- que generan nuevos interrogantes en relación a los compromisos de los usuarios con las compañías y sus derechos como consumidores.

La Unión de Consumidores de Asturias – UCE, en colaboración con la Consejería de Administraciones Públicas y Portavocía del Gobierno del Principado de Asturias, ha editado esta guía con el fin de servir de referencia para los usuarios de telecomunicaciones en el Principado.

En primer lugar, les presentamos los sistemas y servicios de telecomunicaciones a los que ya puede acceder desde del territorio asturiano.

En segundo lugar, ponemos en sus manos un análisis comparativo de precios y servicios, con el fin de que pueda contrastar y elegir las diferentes ofertas que existen en el mercado.

Por último, nos centramos en los principales derechos y obligaciones de los consumidores recogidos en la Carta de Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones, donde se regulan las relaciones entre las compañías de telecomunicaciones y los consumidores, y se establecen los requisitos que garantizan un servicio de calidad.

Unión de Consumidores de Asturias – UCE



ADSL

ADSL (Línea de Abonado Digital Asimétrica) que permite transmitir hasta 20Mbps, es una tecnología que se basa en los dos hilos de teléfono que llegan de la central telefónica hasta nuestras casas, sin superar los 5km entre estos dos puntos, ya que a distancias mayores se perdería el sincronismo y no navegaríamos.

Esta línea de datos aprovecha el espectro de frecuencia no utilizado para el transporte de voz. En las líneas ADSL se emplea dicho espectro para establecer dos canales de datos (usuario-red y red-usuario), que permiten la transmisión hasta 20Mbps en sentido red-usuario y hasta 1024Kbps en sentido usuario-red.

El envío y recepción de datos se establece desde el ordenador del usuario a través de un módem o router ADSL. Estos datos pasan por un filtro que permite la utilización simultánea del servicio telefónico básico y del servicio ADSL.

La tecnología ADSL establece tres canales independientes sobre la línea telefónica estándar: dos canales de datos (uno de recepción y otro de envío) y un tercer canal para la comunicación normal de voz (servicio telefónico básico). Los dos canales de datos son asimétricos, es decir, no tienen la misma velocidad de transmisión de datos. El canal de recepción de datos tiene mayor velocidad que el canal de envío de datos. Esta asimetría encaja perfectamente con el uso que habitualmente realiza el cliente de Internet.

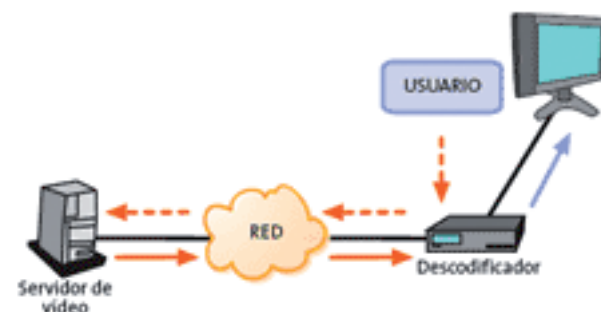
ADSL2+

La tecnología ADSL2+ es una evolución de la tecnología ADSL. ADSL2+ mejora la tecnología ADSL y permite mayores anchos de banda y menores interferencias. Los mayores anchos de banda posibilitan el acceso a servicios multimedia (vídeo, televisión) y las menores interferencias van a permitir una mayor calidad del servicio, así como incrementar la distancia a la que un usuario puede estar de la central de telecomunicaciones.

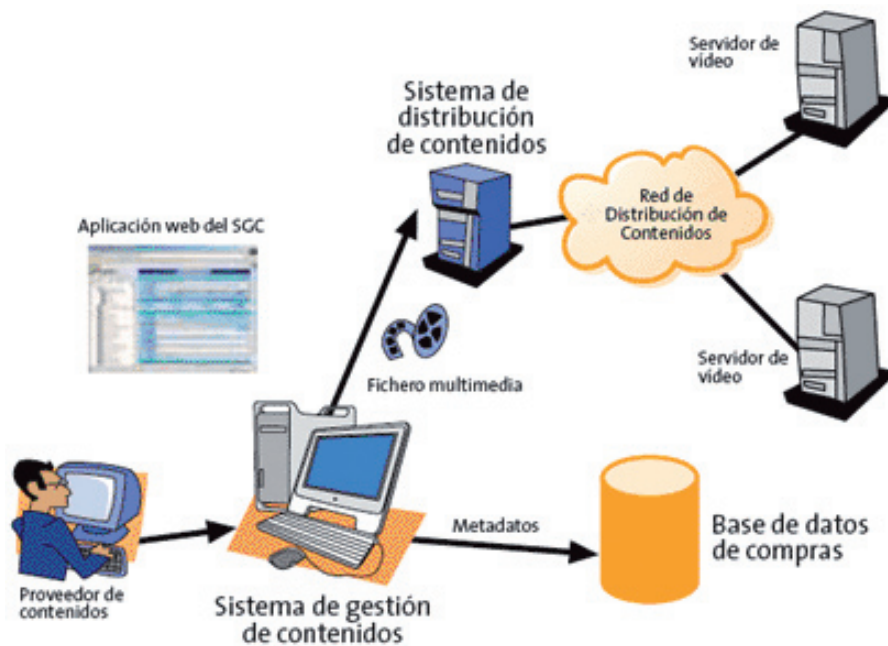


Televisión IP

La televisión transmitida por IP es un servicio que permite recibir y reproducir contenidos multimedia solicitados explícitamente (VBD: Video Bajo Demanda) a través de la línea ADSL. Además, el cliente puede controlar su reproducción: reproducir, pausa, rebobinar... Es una especie de vídeo "virtual" que los clientes controlan a su antojo.



El video bajo demanda es un servicio exclusivo y personalizado, los flujos de vídeo que se emiten a los clientes son únicos para cada uno de ellos. Tanto para las peticiones de servicio, como para las órdenes de reproducción es necesario establecer un diálogo entre el cliente y el servidor, para ello se utiliza el protocolo RTSP (Real Time Streaming Protocol). De este modo, la red que da el servicio tiene que ser bidireccional, lo que se cumple en redes ADSL.



■ ¿Cómo funciona?

Este servicio se basa fundamentalmente en tres elementos:

- **Servidores de vídeo:** Almacenan los contenidos de vídeo en formato digital, y desde ellos se transmiten los flujos de vídeo a los clientes que lo soliciten. Requieren grandes prestaciones de almacenamiento y procesamiento, por lo que están basados en arquitecturas multiprocesador y multichasis.
- **Sistema de distribución de contenidos:** Se utiliza para centralizar y automatizar, todas las operaciones que se realizan sobre los distintos servidores de vídeo, los cuales se encuentran repartidos por las distintas centrales locales en las que prestan servicio.



• **Sistema de gestión de contenidos:** Mediante este sistema los proveedores pueden dar de alta nuevos contenidos, aportando la información necesaria (título, sinopsis,...) y el fichero de vídeo, cuya distribución a los servidores se invoca desde aquí.

■ ¿Cómo llega hasta el cliente?

La transmisión del vídeo se realiza mediante streaming. El streaming, supone que el flujo de datos que se envía al cliente cumple una condición: reproducción inmediata. El vídeo no se almacena en ningún dispositivo, tal y como se recibe es decodificado y reproducido. Si el cliente solicita un avance rápido, o un rebobinado, se modifica el modo en que se envían las tramas de vídeo en el *streaming*, no se realiza ningún mecanismo local. Los equipos del cliente son elementos pasivos, toda la inteligencia está en el equipo del operador. Con este tipo de transmisión, hay que prestar especial atención al retardo introducido por la red. No el retardo constante en todo el flujo de datos, sino el retardo entre unos paquetes y otros (*jitter*). El *jitter* es intolerable en este tipo de servicios, ya que los equipos del cliente poseen *buffers* muy pequeños y las velocidades de transmisión son muy altas.

Telefonía IP

■ ¿Qué es la telefonía IP?

La voz sobre IP (*Voip Voice over IP*) es una tecnología que permite la transmisión de la voz a través de redes IP en forma de paquetes de datos.

La telefonía IP es una aplicación inmediata de esta tecnología, de forma que permite la realización de llamadas telefónicas ordinarias sobre redes IP u otras redes de paquetes utilizando un PC, *gateways* y teléfonos estándares. Se utiliza en general para servicios de comunicación - voz, fax, aplicaciones de mensajes de voz - que se transportan vía redes IP -Internet normalmente- en lugar de hacerlo por medio de la red telefónica convencional.

La señal de voz se envía a través de paquetes digitales en vez de circuitos convencionales telefónicos

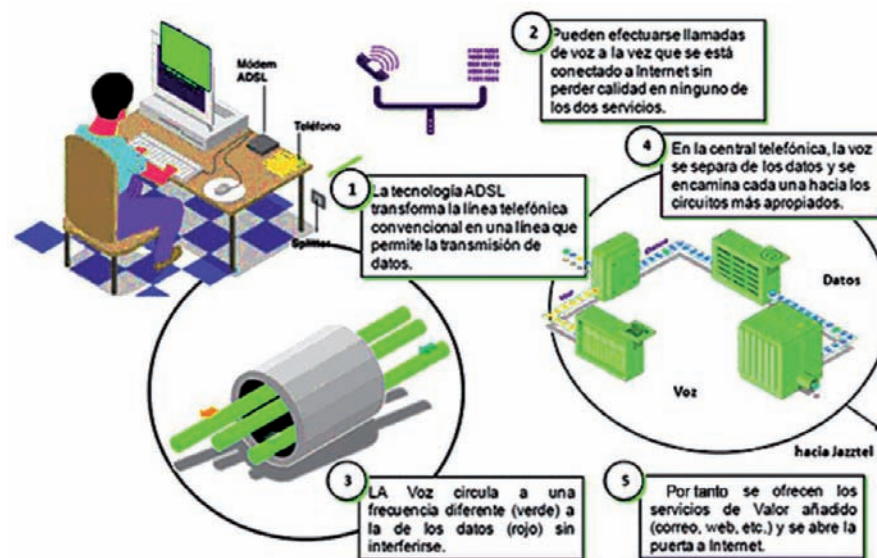
■ ¿Cómo funciona la telefonía IP?

Los pasos básicos que tienen lugar en una llamada a través de Internet son: conversión de la señal de voz analógica a formato digital y compresión de la señal a protocolo de Internet (IP) para su transmisión. En recepción se realiza el proceso inverso para poder recuperar de nuevo la señal de voz analógica.

Cuando hacemos una llamada telefónica por IP, nuestra voz se digitaliza, se comprime y se envía en paquetes de datos IP. Estos paquetes se envían a través de Internet a la persona con la que estamos hablando. Cuando alcanzan su destino, son ensamblados de nuevo, descomprimidos y convertidos en la señal de voz original.

Hay tres tipos de llamadas:

- PC a PC, siempre gratis.
- PC a teléfono, gratis en algunas ocasiones, depende del destino.
- Teléfono a teléfono, muy baratas.





■ ¿En qué se diferencia la telefonía IP de la normal?

En una llamada telefónica normal, la centralita telefónica establece una conexión permanente entre ambos interlocutores, conexión que se utiliza para llevar las señales de voz. En una llamada telefónica por IP, los paquetes de datos, que contienen la señal de voz digitalizada y comprimida, se envían a través de Internet a la dirección IP del destinatario. Cada paquete puede utilizar un camino para llegar, están compartiendo un medio, una red de datos. Cuando llegan a su destino son ordenados y convertidos de nuevo en señal de voz.

■ ¿Hay correo de voz?

Si, la mayoría de las aplicaciones lo permite, y gratis.

■ ¿Por qué es más barata la telefonía IP?

Una llamada telefónica normal requiere una enorme red de centralitas telefónicas conectadas entre sí mediante fibra óptica y satélites de telecomunicación, además de los cables que unen los teléfonos con las centralitas. Las enormes inversiones necesarias para crear y mantener esa infraestructura la paga el usuario cuando realiza llamadas, especialmente en las de larga distancia. Además, cuando se establece una llamada tenemos un circuito dedicado, con un exceso de capacidad que realmente no estamos utilizando.

Por contra, en una llamada telefónica IP estamos comprimiendo la señal de voz y utilizamos una red de paquetes sólo cuando es necesario. Los paquetes de datos de diferentes llamadas, e incluso de diferentes tipos de datos, pueden viajar por la misma línea al mismo tiempo. Además, el acceso a Internet cada vez es más barato, muchos ISP lo ofrecen gratis, sólo tienes que pagar la llamada, siempre con las tarifas locales más baratas. También se empiezan a extender las tarifas planas, conexiones por cable, ADSL, etc.

Wi-Fi

El Wi-Fi se ha convertido en un elemento cada vez más presente en nuestra vida cotidiana, y como toda nueva tecnología que aparece en el mercado crea también nuevas dudas. ¿Cómo puedo instalar mi Wi-Fi?, ¿qué necesito para su instalación?

■ DEFINICIÓN

Propiamente llamado tecnología *Wireless* o comunicación inalámbrica, hace referencia a la comunicación que no se sirve de ningún soporte físico para su propagación, sino que utiliza la modulación de ondas electromagnéticas. El Wi-Fi es una red englobada en la norma IEE 802.11 (estándar internacional que define las características de las redes locales sin hilo).

El Wi-Fi es un sistema que permite unir todos los ordenadores, PDA, o portátiles que se encuentren en un diámetro máximo de 50 metros sin muros.

El nombre Wi-Fi proviene de una operación de marketing que tenía como finalidad hacer más accesible la denominación de la norma IEE 802.11.

■ VENTAJAS

El Wi-Fi tiene como ventaja principal, la unión de diversos ordenadores que se encuentran a una cierta distancia, y que tiene como límites los propios de la misma red. Asimismo, el Wi-Fi permite conectar a Internet con un ordenador portátil en un lugar público, siempre y cuando éste esté dotado de dicho sistema.

Las principales ventajas del Wi-Fi son:

Ubicuidad, instalación sencilla y rápida, flexibilidad y escalabilidad.

■ INCONVENIENTES

La tecnología Wi-Fi funciona a través de ondas, y la exposición a ellas preocupa a mucha gente, pero debemos decir a su favor que dichas ondas son muy inferiores a las de los teléfonos móviles (30mW el Wi-Fi contra 1W de los móviles).

Los principales inconvenientes del Wi-Fi son:

Interferencias intra-sistema e inter-sistema, cobertura y capacidad limitadas, seguridad comprometida, aunque los nuevos protocolos han mejorado este aspecto.



Comparativos de servicios de telecomunicaciones

Comparativa de proveedores de servicios de Internet (ISP)

Proveedor	Alta	Llamadas	Velocidad	Cuota Línea	Cuota Internet	Total al Mes
	Gratis 50€ (si no dispone de línea telefónica)	Tarifa Plana (Fijos Nacionales y Locales)	30 Mb / 1.5Mb 20 Mb / 2.5Mb 8 Mb / 1 Mb	13.95€ 13.95€ 13.95€	39.95€ 29.95€ 25.95€	53.90€ 43.90€ 39.90€
	Gratis	Tarifa Plana (Fijos Nacionales y Locales)	6Mb/640kb 10Mb/800kb 25Mb/1Mb	13.97€ 13.97€ 13.97€	40.90€ 41.90€ 54.90€	54.87€ 55.87€ 68.87€
	Gratis	Tarifa Plana (Fijos Nacionales y Locales)	8Mb/1Mb 12Mb/1Mb 6Mb/ 512kb	Incluida Incluida 13.97€	34.90€ 39.90€ 24.95€	34.90€ 39.90€ 38.92€
	Gratis	Tarifa Plana (Fijos Nacionales y Locales)	20Mb/1Mb 3 Mb/320kb 20 Mb/ 500kb	13.97€ Incluida Incluida	20.95€ 32.90€ 39.90€	34.95€ 32.90€ 39.90€
	Gratis	Tarifa Plana (Fijos Nacionales y Locales)	3Mb/320kb 10Mb/512kb 20Mb /1Mb	13.00€ 13.00€ 13.00€	18.95€ 19.95€ 21.95€	29.95€ 32.95€ 34.95€
	Gratis	No	10 Mb/200kb +TV 20Mb /600K b+TV 30Mb/1Mb +TV	* * *	* * *	44.00€ 55.75€ 65.75€

Comparativa realizada en junio de 2010, datos obtenidos de la web de los ISP

Comparativa servicios Trio (tv+tfno.+Internet)

PROVEEDOR	Oferta de Canales independiente	Cobertura	Fútbol	Velocidad de ADSL	Cuota Mensual desde
TELECABLE	Si .30 Canales+TDT	En la gran mayoría de las poblaciones asturianas	Si.GoITV(9€/mes)	10Mb/800kb	59.5€ +iva
YA.COM	No. 34 Canales (Incluidos TDT) Vinculada a Digital+	100%	Si.Canal+Liga	10Mb/512Kb	60.28€ +iva
ORANGE	Si .31 Canales (Incluidos TDT)	Max 2.5Km desde Nodo Central	Si.GoITV(13.5€)	20Mb/1Mb	62.45€ +iva
JAZZTEL	No. 34 Canales (Incluidos TDT) Vinculada a Digital+.	100%	Canal+ Canal +Liga	2Mb/1Mb	70.91€ +iva
TELEFÓNICA	Si.40 Canales+TDT	Max 2.5Km desde Nodo Central	Si.GoITV	6MB/640kb	75.77€ +iva
DIGITAL+	Si.34 Canales Incluidos TDT).	100%	Canal+Liga	Exclusivo TV	15€ Iva Incluido)

Precios vigentes en julio de 2010.

Redes 3G comparativa de precios

ISP	VELOCIDAD	TRÁFICO MENSUAL	PERMANENCIA	EXCESO DE CONSUMO	PRECIO FINAL
	7.2mbps	1Gb	No.	3 cent./Mb	15€
	3.6mbps	5Gb	No.	Velocidad 128Kb	25€
	3.6mbps	5Gb	18 meses	Velocidad 128Kb	35€
	7.2mbps	5Gb	18 meses	Velocidad 128Kb	39€
	21.6mbps	10Gb	18 meses	Velocidad 128Kb	49€
	10mbps	10Gb	12 meses	Velocidad 128Kb	49€

Precios vigentes en julio de 2010.

Comparativa servicio Internet vía satélite

PROVEEDOR	COSTES DE INSTALACIÓN: Incluye Kit con Antena parabólica de 67 cm y un MODEM que se conecta al PC vía Ethernet	BASICO 1Mb/128Kb Limite Trafico Mensual : 1.5Gb	BRONCE 3.6Mb/384Kb Limite Trafico Mensual : 2Gb	PLATA 3.6Mb/384Kb Limite Trafico Mensual : 3Gb	ORO 3.6Mb/384Kb Limite Trafico Mensual : 6Gb
TELECABLE	SUBVENCIÓNADA	36€	44€	-----	95€
DISTELCABLE	SUBVENCIÓNADA	36€	44€	-----	95€
OVERON	INDEPENDIENTE	29.9€	49.9€	69.9€	115€
INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS	INDEPENDIENTE	39€	57€	79€	115€

Precios vigentes en julio de 2010.

Oferta de la Red Asturcón



 www.telecable.es Tel: 900 222 111	↑
 www.eurona.net Tel: 902 906 359	↑
 www.nstrascom.es Tel: 902 026 577	↑
 www.adamo.es Tel: 984 090 600 Tel: 902 789 890	↑

Velocidad	Alta	Precio
30 Mb / 1,5 Mb + TV 20 Mb / 1 Mb + TV 10Mb/ 800Kb + TV	0	71.75€ 61,75 € 50,50€
20Mbps/2Mbps 20Mbps/2Mbps+Llamadas 100Mbps/20Mbps 100Mbps/20Mbps+ Llamadas	35€	25€ 29€ 28€ 34€
100Mbps/20Mbps 100Mbps/20Mbps+ Llamadas(1000 min)	35€	29€ 35€

Precios vigentes en julio de 2010.



Acceder a Internet, dar de alta una línea de teléfono, solicitar la baja del móvil o realizar un cambio de operador son trámites frecuentes que, en ocasiones, generan importantes perjuicios a los usuarios. La falta de información provoca que los consumidores no ejerzan los derechos que la legislación les reconoce frente a los abusos de las compañías de telecomunicaciones.

TELEFONÍA E INTERNET CON DERECHOS

En esta guía realizamos un recorrido a través de los trámites más habituales que los usuarios realizan ante las empresas de telecomunicaciones, comenzando por el acceso a la información y a los servicios, la firma del contrato, el alta de la línea, consultas sobre la factura, la calidad del servicio, la atención al cliente, las reclamaciones, las indemnizaciones, la portabilidad, la baja de los servicios y la protección de datos personales. Todos estos trámites están respaldados por una serie de derechos, recogidos en la Carta de Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones; un documento fundamental que regula las relaciones entre los usuarios y las compañías telefonía e Internet.

[Derechos de los usuarios de telecomunicaciones]

- Telefonía fija
- Telefonía móvil
- Internet

La información, un derecho básico

La información es un derecho básico del consumidor. Y la complejidad de los servicios de telefonía e Internet hace aún más relevante este derecho. Por este motivo, la Carta de Derechos de los

ES TU DERECHO disponer de información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada.

Usuarios de Telecomunicaciones garantiza la disponibilidad de información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las características del contrato y

sobre los servicios que vas a contratar. Entre otros aspectos, tienes derecho a conocer los datos de la empresa, los servicios que presta, las tarifas y la política de compensaciones y reembolsos.

■ LA INFORMACIÓN ESTÁ EN LA WEB.

Puedes consultar toda esta información en las páginas Web los operadores. En ellas deben estar publicadas las tarifas, las características de los servicios básicos y adicionales, las vías de comunicación con la empresa y las condiciones generales de la contratación. Estas condiciones generales pueden mejorarse en el contrato que firmes a través de promociones o descuentos.

■ ¿AÚN SIN CONTRATO?

Si no dispones de ningún documento acreditativo de tu relación con tu compañía no te preocupes, puedes solicitarlo a través del servicio de atención al cliente sin coste alguno.



Y RECUERDA TAMBIÉN QUE...

...es tu responsabilidad informarte adecuadamente antes de contratar cualquier servicio. Lee atentamente la publicidad y las condiciones generales de la prestación del mismo servicio. La letra pequeña es importante, especialmente en los contratos.



Estés donde estés

Si vives en una ciudad o en un núcleo urbano tendrás de una amplia oferta y posibilidades de acceso a los servicios de telefonía e Internet. La competencia entre operadores y el alto grado de penetración de la tecnologías hace posible que puedas elegir entre compañías y ofertas diferentes.

Sin embargo, en determinadas poblaciones, como zonas rurales y o distantes geográficamente, el acceso debe quedar garantizado por los poderes públicos, y no solo en función de cuestiones económicas o de rentabilidad. Para ello se ha asignado un operador -Telefónica- como el encargado de garantizar el derecho de acceso universal al servicio de telefonía fija e Internet.

ES TU DERECHO acceder a la red telefónica fija, con una conexión que garantice el acceso funcional a Internet, así como al resto de prestaciones incluidas en el servicio universal a un precio asequible y con una calidad determinada.



Y RECUERDA TAMBIÉN QUE...

...la Carta de Derechos obliga a poner a disposición de los abonados al servicio telefónico fijo una guía general de números. La inclusión en ella no es obligatoria, y puedes solicitar que tus datos no sean incluidos.

¿Qué dice tu contrato?

ES TU
DERECHO
celebrar
contratos.

El contrato con tu compañía de telecomunicaciones debe recoger quince aspectos básicos:

- Nombre o razón social del operador, y sede social.
- Teléfono de atención al cliente.
- Características del servicio.
- Niveles individuales de calidad.
- Precios y otras condiciones económicas.
- Periodo contractual y consecuencias de su incumplimiento.
- Vínculos entre el contrato y otros contratos (adquisición de terminales).
- Política de compensaciones y reembolsos.
- Características del servicio de mantenimiento.
- Causas y formas de extinción y renovación.
- Dirección postal y correo electrónico del servicio de atención al cliente.
- Página web del operador.
- Reconocimiento de elección del medio de pago.
- Información sobre el tratamiento de datos personales.
- Información en materia de protección de datos.



■ Cambio de las condiciones

El operador puede cambiar las condiciones contractuales siempre y cuando esté expresamente previsto en el contrato. Para hacerlo, debe informarte previamente, con un mes de antelación. Si no estuvieras de acuerdo, tienes derecho a darte de baja sin penalización alguna.

■ Periodos de permanencia

Los nuevos contratos suelen incluir la obligación de permanecer en la compañía durante un tiempo determinado. Esta obligación suele estar vinculada a ciertos beneficios, como la entrega de un terminal o tarifas especiales. Esta circunstancia y las consecuencias de su incumplimiento, deben estar recogidas en el contrato.



Y RECUERDA TAMBIÉN QUE....

...una vez firmado el contrato, el plazo para dar de alta tu línea es de 60 días en el caso de la telefonía fija. No existen plazos para la telefonía móvil o para Internet, aunque los operadores suelen comprometerse con una fecha de activación. Si no se cumpliera, recuerda que puedes reclamar una indemnización.

Tu factura

La factura es el documento que acredita el uso que has realizado de los servicios de telecomunicaciones, tanto de los servicios básicos como de otros adicionales. Si eres abonado de prepago tienes derecho a disponer de una información equivalente, normalmente disponible a través de las páginas Web de los operadores.

ES TU DERECHO disponer de una facturación desglosada, la desconexión de determinados servicios y elegir el medio de pago de los servicios entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.

■ Al detalle

La facturación del servicio de telefonía debe estar detallada e incluir un desglose de las llamadas, diferenciando las realizadas a servicios de tarificación adicional. También debe reflejar conceptos tales como facturación de alquiler de equipos u otros servicios. En tu factura tiene que aparecer el periodo facturado, la cuota mensual fija, otros cargos mensuales fijos, cualquier cuota fija no recurrente, datos de las llamadas por grupos tarifarios (metropolitanas, nacionales, internacionales, a móviles, etc), base imponible, IVA e importe total de la factura.

■ Impago

El retraso en el pago total o parcial del recibo telefónico fijo durante un periodo superior a un mes puede dar lugar, previo aviso, a la suspensión temporal del servicio. En el caso de impago en telefonía móvil e Internet, se aplicará lo dispuesto en el contrato.



Y RECUERDA TAMBIÉN QUE...

...puedes solicitar facturas independientes para los servicios de tarificación adicional.



La calidad del servicio

Es posible que el servicio que has contratado no responda a lo prometido por el operador de telecomunicaciones. Si detectas interrupciones de la comunicación, o la velocidad de la conexión no es la convenida, se entiende que existe un deterioro de la calidad del servicio convenida en el contrato. En estos casos tienes derecho a una compensación automática por interrupción del servicio, siempre y cuando el importe a devolver sea superior a un euro, y sin perjuicio de tu derecho a reclamar.

■ Velocidades máximas.

En el caso de los operadores de acceso a Internet, la velocidad de transmisión de datos debe ser la misma que se ofrece en la publicidad y se especifica en los contratos. ¡Ojo!, porque la publicidad ofrece velocidades máximas, no mínimas.

ES TU DERECHO recibir servicios de telecomunicaciones con garantías de calidad, así como a recibir información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas.



Y RECUERDA TAMBIÉN QUE...

...el operador está obligado a indicar en el contrato los niveles de calidad a los que se compromete. Recuerda además que no existen plazos para la resolución de averías.

¿En qué puedo ayudarle?



El servicio de atención al cliente es el medio a través del cual puedes ponerte en contacto con tu empresa de telecomunicaciones para comunicar cualquier incidencia o realizar gestiones, quejas y reclamaciones.

Es un servicio que las compañías de telecomunicaciones deben poner a disposición de los abonados de forma gratuita y además debe ser accesible para las personas con discapacidad.

■ ¡QUÍTEME LOS PREMIUM!

A través del servicio de atención al cliente puedes pedir la activación o desconexión de determinados servicios, como es caso de los servicios Premium o "de tarificación adicional" (905, SMS Premium, 803 u 806). También puedes solicitar información sobre los servicios contratados y aclarar aspectos de la facturación.

ES TU DERECHO
obtener una atención
eficaz por parte del
operador.

¿Enfadado? ¡Reclama!



Si se incumple lo dispuesto en tu contrato o el servicio que te da tu compañía no es el inicialmente ofertado, puedes presentar tu reclamación a través del servicio de atención al cliente. Una vez realizada la comunicación, tu operador está obligado a darte un número de referencia correspondiente a la queja o solicitud tramitada. Además, tienes derecho a solicitar un documento acreditativo de la gestión y el contenido de la reclamación, incidencia o trámite, que te harán llegar por correo ordinario o email. La compañía tiene un plazo de un mes para responderte.

ES TU DERECHO acceder
a vías rápidas y eficaces
de reclamación.



Y RECUERDA TAMBIÉN QUE...

...si no estás de acuerdo con la solución que te dan, o bien no recibes respuesta alguna, puedes plantear tu queja a través del Arbitraje de Consumo o ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

Las indemnizaciones

ES TU DERECHO la continuidad del servicio y ser indemnizado en caso de interrupción.

Si te corresponde una indemnización, el cálculo se realizará de diferente forma, dependiendo del tipo de servicio. En el caso de la telefonía, se tendrá en cuenta el promedio de la facturación de los tres meses anteriores, o cinco veces la cuota mensual de abono, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción del servicio. Recibirás la cantidad más alta de las dos.

Para los servicios de transmisión de datos (Internet) te compensarán en función de la cuota de abono y otras cuotas fijas prorrateadas por el tiempo de interrupción. Habrá derecho a indemnización automática cuando la interrupción del servicio se haya producido de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22 horas.



Y RECUERDA TAMBIÉN QUE...

...la devolución de los importes se realizará en la factura siguiente al mes en el que se haya producido la interrupción.



La portabilidad

La normativa reconoce tu derecho a cambiarte de operador, manteniendo tu número, en el caso de la telefonía. La baja del servicio se realizará en el momento en que se produzca el traslado.

Si tienes servicios adicionales contratados (televisión o Internet) tienes que solicitar expresamente su baja a través del servicio de atención al cliente.

■ Slamming

El *slamming* es una práctica irregular por la que se produce el cambio de operador sin consentimiento del usuario, es decir, una portabilidad no autorizada; irregularidad que puede denunciarse ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones. Si se constata, se procede a la anulación de las facturas emitidas o cobradas indebidamente, así como las posibles cuotas de alta o baja. Para prevenir esta práctica, evita facilitar datos personales a otros operadores y no firmes ningún documento que pueda comprometerte.

ES TU DERECHO cambiarte de operador.

■ Secuestro de línea

En los servicios de telecomunicaciones, puede suceder que el operador de destino no acceda a la línea: es el llamado "secuestro de línea" o "bucle de abonado". Si eres usuario de ADSL puedes reclamar cuando hayas solicitado la baja y ésta no se haya hecho efectiva, y te sigan facturando; o cuando la baja se haya realizado pero no se ha liberado tu línea para pasarla al nuevo operador.

La baja



El operador tiene dos días hábiles para hacer efectiva la baja del servicio a partir del momento en que lo comunicas. Si la tramitación se hace por vía telefónica, el servicio de atención al cliente debe facilitarte un número o clave que identifique esta solicitud. También puedes solicitar un documento acreditativo de la misma.

Antes de solicitar la baja, comprueba si te has comprometido a periodos de permanencia, ya que el operador podría penalizarte.

ES TU DERECHO
rescindir contratos.



Y RECUERDA TAMBIÉN QUE...

... si has solicitado la baja de tu operador pero éste continúa facturándote, comprueba que ha recibido correctamente la notificación de la baja a través de los medios adecuados. Si tienes el documento acreditativo de la solicitud de baja (referencia del operador, email o justificante de fax o correo) requiérele para que deje de facturarte. Si persiste, puedes presentar una reclamación.

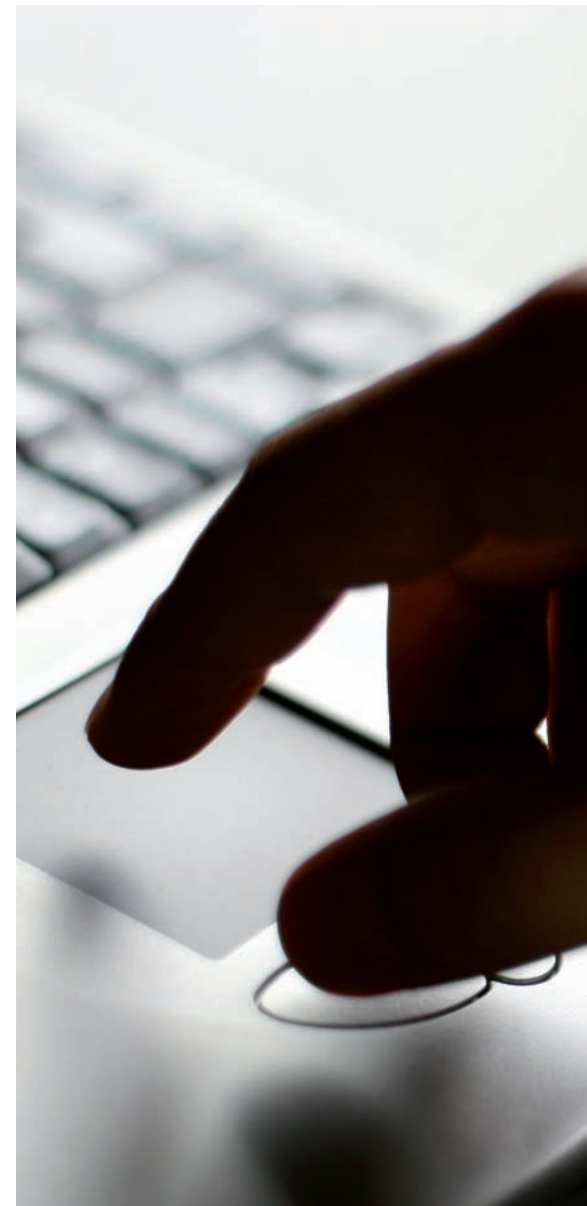
Los datos

Tienes derecho al acceso, cancelación o rectificación de tus datos personales. Este derecho puede ejercerse ante la propia compañía, que tiene un plazo de 10 días para darte respuesta. Cualquier incumplimiento de estos derechos puede denunciarse ante la Agencia de Protección de Datos, transcurrido el periodo indicado.

■ **Registros de morosos**

La inclusión de los datos del usuario en un registro de morosos sólo puede producirse cuando exista una deuda cierta, vencida y exigible, que haya resultado impagada, que no tenga una antigüedad superior de seis años, y exista un requerimiento previo de pago. Si hay una reclamación judicial, arbitral o administrativa pendiente de resolución, no será posible la inclusión en estos ficheros.

ES TU DERECHO la
protección de tus
datos personales.



Tus obligaciones

La Carta de Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones incluye también una serie de obligaciones para los consumidores.

1. La contraprestación económica por el servicio y el cumplimiento de las condiciones contractuales.
2. El uso de los servicios para los fines establecidos en el contrato.
3. La utilización de aparatos autorizados.
4. La configuración de equipos y el mantenimiento de la red más allá del punto de terminación de red.
5. El suministro de datos personales exigidos por la ley.

¿De qué nos quejamos?

EN PRIMER LÍNEA

La telefonía móvil y la telefonía fija ocuparon el tercer y quinto puesto respectivamente, en el ranking de denuncias y quejas presentadas por los consumidores asturianos en el año 2009. Mientras que los servicios de Internet se situaron en el séptimo lugar.

EL BOLSILLO

Los principales motivos de reclamación fueron económicos: disconformidad con la facturación, incorrecta aplicación de tarifas y descuentos y la penalización por baja ocuparon los primeros puestos. También se situaron en un lugar destacado la negativa a rescindir el contrato, la información incorrecta sobre los servicios y el retraso en la gestión de altas y bajas.

Fuente: Observatorio Permanente de Consultas y Reclamaciones en Consumo. 2009. Unión de Consumidores de Asturias.



Unión de Consumidores de Asturias-UCE
C/ General Elorza 53, bajo. 33002. Oviedo. Tfno 985210957 y fax 985208022

FICHA DE ASOCIACIÓN

DNI	Nombre	Apellidos		
Domicilio		C.P.	Localidad	
Municipio	Teléfono	Móvil	Fecha nacimiento	Profesión o dedicación

Quien suscribe, SOLICITA asociarse a la Unión de Consumidores de Asturias-UCE comprometiéndome a contribuir al mantenimiento económico de la Asociación mediante el pago de la cuota que a continuación se señala (X):

☒	Cuota Anual: 68 euros a abonar a la fecha de la inscripción y con carácter anual salvo que se produzca previamente comunicación en contra por mi parte.
☐	Cuota Anual + Primer Servicio Jurídico (reclamación por cuantía de <u>hasta tres mil euros</u>): 68 euros de cuota anual + 60 euros de primer servicio jurídico, lo que hace un total de 128 euros que me comprometo a abonar a la fecha de la inscripción.
☐	Cuota Anual + Primer Servicio Jurídico (reclamación por cuantía <u>mayor de tres mil euros</u>): 188 euros que me comprometo a abonar 128 a la fecha de la inscripción + 60 euros que me comprometo a abonar en caso de que se produzca resolución de la reclamación a mi favor.
☐	Cuota Anual + Primer Servicio Jurídico (reclamación por cuantía <u>mayor de seis mil euros</u>): 188 euros que me comprometo a abonar a la fecha de la inscripción + 100 euros que me comprometo a abonar en caso de que se produzca resolución de la reclamación a mi favor, lo que hace un total de 228 euros .

Fecha y firma

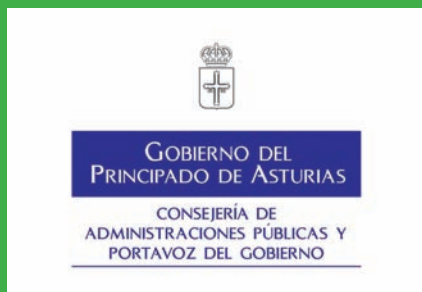
Sr. Director:

Ruego abonen a la Unión de Consumidores de Asturias-UCE este recibo y los que con carácter anual se presenten a cobro en concepto de cuotas de asociado.

Datos bancarios

Banco/Caja	Titular C/C			Localidad
Cod. Banco	Cod. Sucursal	D.C.	Nº. C. C.	

Fecha y firma del titular



www.uceasturias.com

Teléfono de atención de consultas

901 50 10 50

(Coste de la llamada compartida, la mitad del precio de una local)

Más información en:

Unión de Consumidores de Asturias

www.uceasturias.com

Principado de Asturias

www.consumoastur.es

Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

www.usuariosteleo.es

Ministerio de Industria

www.mityc.es/telecomunicaciones

Agencia de Protección de Datos

www.agpd.es