

## Medidas que usted puede tomar como usuario de la telefonía fija, móvil e Internet

- **Infórmese sobre las condiciones que ofrece su operador**  
Los operadores están obligados a publicar en su página Web y a poner a disposición de sus abonados gratuitamente la información sobre las condiciones de sus servicios: prestaciones, tarifas, posibles indemnizaciones, plazos de contratación, entre otros aspectos.
- **Compare antes de contratar**  
Para todos los servicios existe un amplio número de operadores en el mercado. Tenga en cuenta que, aunque el precio es un factor importante, existen otros que no lo son menos, como los servicios de mantenimiento, la calidad que se ofrece, los períodos mínimos de contratación o el procedimiento para darse de baja.
- **Pida su contrato**  
La mayoría de la contratación de los servicios de telefonía e Internet se realiza telefónicamente. No obstante, Vd. debe disponer del contrato para comprobar qué condiciones le aplica su operador y, sobre todo, cómo y cuándo puede reclamar.
- **Lea sus facturas**  
Las facturas no son sólo un documento en el que figura la cuantía de sus llamadas. En ocasiones, los operadores incluyen en ellas notificaciones obligatorias que deben comunicar a sus abonados (como, por ejemplo, variaciones de los precios). Es importante saber que si el operador le cambia alguna de las condiciones del contrato, Vd. tiene derecho a finalizarlo sin penalización alguna.
- **Preocúpese de tener justificación documental de sus relaciones contractuales**  
En muchas ocasiones, el usuario no puede reclamar por no poder justificar las solicitudes de altas, bajas, etc, aunque tenga razón en su reclamación. Pida justificante en los siguientes casos:

- **Al contratar:**

Exija su contrato por escrito. El operador está obligado a enviárselo sin coste para Vd.

- **Al darse de baja:**

Muchas de las reclamaciones se producen porque un abonado se da de baja y el operador continúa facturando. Luego el usuario no puede demostrar que solicitó la baja. En primer lugar contacte con el operador para que le informe de la vía dispuesta para solicitar dicho trámite. En función del medio puede hacer lo siguiente:

- Si el operador le tramita la baja por teléfono, pida el **número de referencia de la baja**.
- Si tramita la baja por correo, envíe **la carta con acuse de recibo**.
- Si tramita la baja por fax, compruebe la corrección de la transmisión y **conservar el reporte**.

- **Resto de gestiones**

El operador está obligado a enviarle justificación documental de todas las gestiones que se hagan telefónicamente. No obstante, Vd. debe pedir que se lo envíe.

- **Utilice los mecanismos que ofrecen los operadores para controlar el gasto**

Los operadores están obligados a:

- **Facturación detallada del servicio telefónico:** deben diferenciarse los distintos conceptos y los servicios incluidos en la factura.
- **Derecho de desconexión:** el usuario tiene derecho a pedir a su operador que le desconecte de las llamadas salientes internacionales y a números de tarificación adicional (803 – 806 – 807). Si ejerce ese derecho, desde su teléfono no podrán hacerse llamadas a estos números.
- Los operadores de telefonía móvil ofrecen **tarjetas prepago**, lo que también contribuye al control del gasto.

Si ejerce su derecho a cambiar de operador informe al operador actual su intención de cambiar de proveedor y que a su vez éste le indique si es necesario que Vd. lo notifique de manera formal.

- **Reclame si vulneran sus derechos**

Existen diversas **vías para reclamar**. Recuerde que para reclamar es fundamental disponer de la acreditación documental en que base la reclamación: facturas, contratos, acreditación de la petición de la baja, etc.

- **Conozca sus derechos**

En numerosas ocasiones, los usuarios desconocen algunos derechos que les reconoce la normativa. Es importante conocerlos para poder ejercerlos y reclamar.

