

Cómo entender

# LA FACTURA DE TELÉFONO



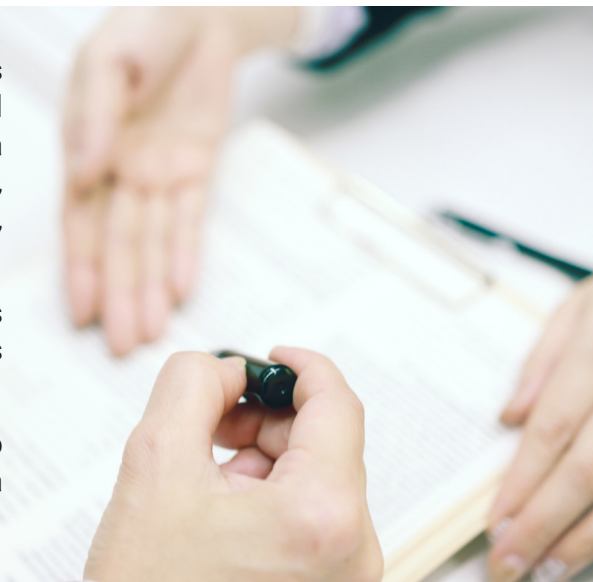
Interpretar correctamente la factura del teléfono puede evitarnos problemas.

# ANTES DE CONTRATAR

Tienes derecho a que te informen de las **características** de los servicios ofertados: el precio final completo (incluido el IVA), el precio una vez finalizada la oferta, plazos de contratación, permanencia, procedimiento para darse de baja, posibles penalizaciones, etc.

**Analiza** todos los servicios ofertados y las características del contrato y compáralas con otras opciones antes de contratar.

Es importante **solicitar el contrato por escrito**, leerlo antes de firmar y preguntar lo que no se entienda. La operadora está obligada a proporcionarlo.



## IMPORTE DE LA FACTURA

Se obtiene de la suma de:

- ◆ **Los servicios contratados** (teléfono fijo, teléfono móvil, internet, televisión de pago...).
- ◆ **El consumo realizado** (llamadas especiales, sms, adquisición de aparatos, tarificación adicional, pagos a terceros, roaming o itinerancia ...).

**Servicios contratados** + **Consumo**



**El formato de la factura** puede variar porque no hay un modelo preestablecido.

Recibir dicha información detallada es un **derecho** tanto si tienes contrato como si tienes una tarifa prepago.

## ▼ **CÓMO RECIBIR LA FACTURA**



Tienes **dos opciones** y ambas deben ser gratuitas:  
en **papel** o por **vía electrónica**.



Para que te llegue por **vía electrónica** tienes que **dar tu consentimiento**.

Presta especial atención a esa casilla y asegúrate de que has seleccionado la opción que más te conviene.

### **Consejo:**

Si recibes la factura por **vía electrónica**, guárdala de manera que puedas acceder a ella siempre que lo necesites (en la nube o en un disco duro, por ejemplo). Si la recibes en **papel**, utiliza una carpeta o un archivador para tenerlas organizadas.

Ten en cuenta que en el apartado de clientes en la web, no se suelen guardar tus datos cuando te das de baja del servicio. Sucede lo mismo con las Apps.



# DATOS QUE DEBEN FIGURAR EN LA FACTURA

Logo

→ Identificación de la operadora: logotipo, empresa, razón social, domicilio, CIF.

## Datos del cliente y de facturación:



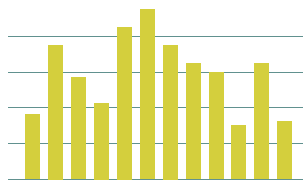
- Fecha de factura
- Fecha de emisión
- Fecha de vencimiento
- Periodo de facturación

Desde qué día hasta qué día corresponde dicha factura y qué día se emitió. El período suele ser de 30 días naturales.



- N° de contrato
- N° factura

- Titular del contrato y su DNI
- Forma de pago
- Entidad bancaria (en su caso)
- Número de cuenta (en su caso)



A veces también se incluye un gráfico con el resumen del consumo en los últimos meses.

## Servicios facturados:

- Cuota mensual fija
- Descuentos

- Otros cargos mensuales fijos
- Cualquier cuota fija no recurrente

• Desglose de comunicaciones facturadas: número de destino, fecha y hora de la llamada, duración de la llamada, tarifa aplicada, coste total de la llamada.

• Datos agregados por grupos tarifarios (llamadas nacionales, servicios de Roaming, llamadas a móviles y a servicios de tarificación adicional).



- Total facturado e impuestos indirectos
- Importe total de la factura, impuestos incluidos

# CONSEJOS



**REVISA** siempre la factura y comprueba si lo que figura es correcto. Fíjate si estás pagando por algún **SERVICIO QUE NO HAS CONTRATADO**, por ejemplo, el identificador de llamadas, y si hay servicios de pago con el móvil y otros conceptos.

Ojo con utilizar estos servicios que pueden incrementar notablemente la factura:

## Roaming o itinerancia internacional:

Consulta a tu operadora las condiciones que se aplican en caso de utilizar tu teléfono móvil cuando estés **temporalmente en el extranjero**. Los costes están restringidos dentro de la UE. Al cruzar la frontera deberás recibir un mensaje de texto informando sobre la itinerancia.

## Pagos a terceros:

A través del teléfono se puede comprar o acceder a **servicios de pago** que ofrece otra compañía (música, películas, juegos, aplicaciones móviles...). La operadora es intermediaria y el servicio se abona en la factura de teléfono. A veces la persona consumidora no es consciente de lo que contrata y su coste.

## Tarificación adicional:

Son **servicios de entretenimiento, ocio, información y comunicación**: juegos, concursos, sorteos, horóscopo, etc. cuyas llamadas empiezan por 803, 806, 807, 905, etc. y **SMS Premium** (los que empiezan por 79 son de suscripción y te cobrarán por cada SMS que recibas; los que empiezan por 99 son servicios para adultos).

**El coste es muy superior al de los ordinarios.**

## Otros servicios:

Presta especial atención a otro tipo de servicios que puede ofrecerte la compañía: seguros para el robo o pérdida del teléfono móvil, asistencia personalizada, servicios gratuitos que se activan al de un tiempo de prueba, seguros de reparaciones etc.

# TUS DERECHOS

- ◆ Las operadoras solo podrán modificar el contrato si esa modificación **está prevista** en el mismo.
- ◆ Si te modifican el precio o los servicios, deben notificártelo, como mínimo, **un mes antes**. Fíjate bien en la letra pequeña de la factura, en ocasiones suelen informarte de las modificaciones de esta forma.
- ◆ No te pueden cambiar las condiciones del contrato sin avisar. Si la compañía modifica los servicios y no estás de acuerdo, **puedes cancelar el contrato** en el plazo de 1 mes, sin penalización, incluso si tienes permanencia.



## Puedes solicitar a tu operadora que:

- ▶ Te envíe **facturas independientes** para los servicios de tarificación adicional;
- ▶ **Desconecte o bloquee** tu teléfono para que no se pueda acceder a algunos servicios (llamadas internacionales, roaming, y de tarificación adicional...).

### PASOS

- 1 Comunica por escrito, telefónica o telemáticamente, el deseo de desconectarte de esos servicios. La compañía tiene 10 días para hacerlo.
- 2 Si no los desconectara en plazo, no te podrán imputar el coste de los servicios posteriores a la petición.

- ▶ **Te suspenda temporalmente** el servicio telefónico durante entre uno y tres meses, sin que anualmente supere los 90 días. Se te deducirá la mitad del importe proporcional correspondiente a dicho período.

## ▼ CÓMO DARSE DE BAJA

Puedes solicitar la baja del servicio en **cualquier momento**, incluso aunque te hayas comprometido a mantener el contrato durante un plazo a cambio de algunas ventajas (cláusula de permanencia) y este aún no haya vencido.

Debes tener en cuenta que, en este caso, la operadora podrá **exigirte el pago** de las ventajas por incumplimiento del compromiso, que será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.

### ▼ CUANDO TE DES DE BAJA:

Exige y conserva el número de referencia de tu petición.

## QUÉ OCURRE SI DEVUELVES UNA FACTURA

En caso de que no estés de acuerdo con la factura y decidas no pagarla, ten en cuenta que:

- ◆ Podrían **suspenderte** temporal o definitivamente el servicio. Para suspender el servicio de llamadas la compañía debe seguir un procedimiento y unos plazos determinados.
- ◆ Si dejas de pagar únicamente la parte correspondiente a los servicios de acceso a Internet o de tarificación adicional, **solo se te cortará el acceso a ellos**.
- ◆ Te pueden incluir en un **fichero de morosidad**, lo cual te impedirá acceder a servicios bancarios como tarjetas de crédito, préstamo, etc. También puede que te nieguen el alta en otra compañía.

**!** GUARDA LAS FACTURAS JUNTO CON EL CONTRATO, LA PUBLICIDAD Y LOS MENSAJES RELACIONADOS CON LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO, **POR SI LOS NECESITAS PARA RECLAMAR.**

# CÓMO RECLAMAR

- 1 **Llama al Servicio de atención al cliente** de tu operadora y reclama. Exige el número de referencia de la reclamación y consérvalo.

Si en el plazo de 1 mes no te contestan,

- 2 **Presenta una reclamación** en Kontsumobide o en otro organismo de consumo y éstos mediarán para llegar a una solución. Adjunta los documentos que sirvan de prueba (contrato, facturas, publicidad, mensajes...).

Si no se consigue un acuerdo, tienes dos opciones:

1ª OPCIÓN

- ▶ **Solicita un Arbitraje de Consumo** (si la operadora está adherida o admite el procedimiento).

La resolución adoptada en el arbitraje tiene carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes.



Si la operadora no acepta someterse al arbitraje:

2ª OPCIÓN

- ▶ Dirígete a la **Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones**.



**Puedes obtener más información en Kontsumobide**



**900 84 01 20**