

REVISTA nº3. 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDEBARIA

El tema es... la telefonía

El tema es... la telefonía

“...Luego te llamo”

Esta es una frase que toda persona ha pronunciado o ha oído alguna vez.

Mucho han cambiado las cosas desde que en 1873, Graham Bell comenzara a interesarse por el estudio de la telegrafía múltiple. Actualmente, el teléfono es uno de los mejores sistemas de comunicación existente. Su utilización ha cambiado gran parte de nuestro estilo de vida.

¿Quién podía adivinar hace 20 años que un teléfono podría leer nuestro correo o que podríamos enviar fotos actualizadas a nuestros parientes lejanos?

La tecnología avanza a unos niveles que nos hacen soñar con móviles capaces de mejorar nuestras vidas. Noticias, como que un teléfono móvil analiza el aliento de los conductores y las conductoras de autobús o de taxi y avisa automáticamente si se ha bebido antes de conducir, son ya un futuro inmediato...

La telefonía convencional ha marcado un hito en la historia de la humanidad haciendo posible la comunicación a distancia entre dos o más personas. La telefonía móvil se puede considerar una extensión de la telefonía fija, con la diferencia de haber estado sometida a una evolución temporal mucho más rápida. Gracias al teléfono móvil, el interlocutor o interlocutora tiene la libertad de poder desplazarse durante la conversación



y además, le permite estar localizado o localizada constantemente para recibir llamadas en cualquier momento. Estas dos características son las que han provocado que la telefonía móvil sea un servicio tan popular y demandado.

Pero esta libertad, tan valorada desde el punto de vista de la comunicación, puede llegar a convertirse en ADICCIÓN, ya que recientes estudios han confirmado que el uso del móvil puede convertirse en abuso llegando incluso, a CREAR DEPENDENCIA

La integración del móvil en nuestra sociedad es tan grande, que en muchas casas se están dando de baja las líneas fijas, confiando en que así se reducirán costes y se podrá compensar el incremento de los gastos del móvil.

El tema es... la telefonía

Esto no es así. Las llamadas desde móviles son las más caras, pero aun así, el uso del teléfono fijo sigue disminuyendo.

Las posibilidades que ofrece el teléfono móvil, unido a la gran aceptación que ha tenido por parte de la sociedad, conlleva el que las operadoras innoven e inviertan en mejorar y aumentar sus utilidades para dar a las personas usuarias las máximas y mejores prestaciones pero...

¿Qué se esconde detrás del marcado de un número o cada vez que descolgamos el auricular?

Detrás de las y los interlocutores y el mensaje, se esconde una **red tecnológica explotada económicamente por grandes operadoras**.

¡Menuda locura!

Las personas usuarias de telefonía que hace 10 años tenían que soportar los vicios del monopolio sin ninguna alternativa (tarifas desorbitadas o esperas de hasta seis meses para conseguir el alta de una línea) han visto como la liberalización del mercado y la competencia han traído ventajas, pero también, dolores de cabeza.

El boom de nuevas compañías operadoras en telefonía, tras la liberalización puesta en marcha en 1998, ha convertido a las personas usuarias en una **clientela desorientada pero exigente a la que las empresas deben mimar para atraerla con todo tipo de ofertas, ventajas y promociones**.

Sin embargo, no siempre las compañías funcionan como se espera de ellas en cuanto a transparencia y respeto a la clientela, a tenor de los datos facilitados por las organizaciones de personas consumidoras, oficinas de consumo y juntas arbitrales de consumo.



Con tanta oferta, ¿cuál elijo?

Para elegir los mejores planes, las personas usuarias deben armarse de paciencia, ya que las ofertas son difíciles de comparar entre sí. Estos son algunos pasos que deben tenerse en cuenta antes de la decisión:

1 Conocer cuánto se gasta en llamadas de larga distancia (nacional e internacional). Puede parecer una obviedad, pero para aquellas personas usuarias que no hacen llamadas de larga distancia, la competencia todavía no ha llegado.

El tema es... la telefonía

2 Es útil tener en cuenta los lugares a los que se va a llamar de forma habitual: pueblos, ciudades, provincias, etc., así como el horario en el que se realizan las llamadas para saber qué ofertas son las que convienen y cuáles, por más que parezcan muy tentadoras, habrá que dejar de lado porque nunca se utilizarán.

3 De la misma manera habrá que re-capacitar sobre las personas a las que se llama habitualmente.

4 Después, lápiz en mano, hay que consultar a las operadoras acerca de las ofertas. No hay que dejarse embaucar por la catarata de tarifas, horarios y descuentos que ofrecen las mismas.

5 Es importante comparar entre tarifas exactamente iguales. En muchos casos las operadoras brindan la información de sus propias tarifas sin IVA y las comparan con las de la competencia, a las que ya le han sumado el impuesto.

El móvil, ¿necesidad real o creada?

El móvil es un dispositivo técnico que permite ser desplazado de un lugar a otro y que se ha convertido en un objeto personal, propio y exclusivo, presente en muchos aspectos de nuestra vida.

Un gran número de personas utilizan sus teléfonos móviles como despertador, duermen con ellos debajo de la almohada o en la mesita de noche. Hay personas que lo usan como reloj de bolsillo, cámara foto-

El móvil se ha convertido en un elemento más de los componentes íntimos que constituyen la esfera personal de las personas (como las llaves, la cartera, algunas fotos, etc.) y con el que se llega a tener una relación emocional

gráfica, grabadora, agenda electrónica o radio.

Nunca antes un aparato tecnológico se había convertido en un elemento tan importante de nuestra vida. Pero, ¿de verdad es tan necesario o podríamos seguir viviendo sin él? Cada persona debe elegir su propia respuesta.



El tema es... la telefonía

Para terminar... algunos consejos de interés:

● **Infórmate.** Infórmate en función del uso que vas a hacer del aparato de telefonía, para adquirir aquel que mejor se ajuste a tus necesidades. Esto exige un conocimiento previo de la herramienta y de sus posibilidades.

● **A cada uno lo suyo.** Las posibilidades y aplicaciones del teléfono móvil deben contemplar tanto la edad como el nivel de madurez y capacidad de la persona que lo va a utilizar.

● Para poder reclamar a tu compañía telefónica o a la tienda donde adquiriste el teléfono, **guarda siempre la factura y el ticket.**

● Debes **guardar la publicidad** para poder demostrar que has adquirido el mismo teléfono, servicio u oferta que se anunciaba.

● Pide siempre **presupuesto** antes de comprar o contratar.

● Antes de firmar un contrato con la compañía telefónica, **presta atención a las cláusulas y a la letra pequeña.** Además, léelo detenidamente y tras la firma, quédate con la copia.



Infórmate antes de contratar un servicio ¡Evita riesgos!

REVISTA n°3. 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDEHARRIA

Te puede pasar a ti...

Te puede pasar a ti...

Resolución de conflictos de consumo

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema extrajudicial que permite resolver los desacuerdos que puedan surgir en las relaciones de consumo. Es siempre la persona consumidora la que inicia el procedimiento arbitral, a través de una solicitud de arbitraje. El caso que ahora describimos, tiene que ver con la telefonía.

Exposición del caso

La persona reclamante compra un piso usado y **desea mantener el número de teléfono existente en la vivienda**. Para ello, tanto la parte vendedora como la compradora se dirigen a la empresa telefónica.

Una vez en la operadora, se les atiende y se les informa de que no hay ningún recibo pendiente de pago, por lo que ambas partes firman los papeles necesarios para el cambio de propietario del número de teléfono, pero sin que la operadora les entregue copias de los papeles firmados.

Transcurrido un mes desde la firma, la persona reclamante recibe en su domicilio una carta dirigida al anterior propietario, y al no ser una carta dirigida a ella, no hace caso a la misma.

Un mes más tarde recibe otra comunicación donde se le indica que **de no pagar la cantidad adeudada se le cortará el servicio de teléfono**.



La persona reclamante acude a la empresa telefónica, donde se le informa de que el anterior propietario debía 350 euros. Allí mismo le proporcionan una copia del papel firmado de cambio de propietario, con una cláusula mediante la cual, se adquiere la obligación de pago de cantidades adeudadas por el anterior propietario.

Unos días más tarde se produce el corte del servicio telefónico.

La persona reclamante pide al colegio arbitral que la empresa telefónica le reanude el servicio de teléfono al precio que creía

La operadora alega que en la fecha en la que se cambió el nombre del propietario del número de teléfono, no había cantidad pendiente de pago ya que la factura se devolvió impagada después

Te puede pasar a ti...

haber contratado, 85 euros, y que se reclame la deuda al anterior propietario.

Decisión arbitral

Durante la celebración de la audiencia, la persona reclamante y la empresa telefónica acordaron que se reestablecería el servicio telefónico y la persona reclamante pagaría a la empresa telefónica el importe de 85 euros. Por tanto, el Laudo se atiene a lo que pedía la persona reclamante: **restablecimiento del servicio al precio contratado y reclamación de la deuda al anterior propietario.**

Este es un caso de Laudo conciliatorio, es decir, se llega a un acuerdo entre las partes. El Laudo es de obligado cumplimiento por las partes implicadas y debe cumplirse en el plazo señalado en el propio Laudo. De no ser así, se puede solicitar su ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se hubiera dictado el Laudo.



Este es un ejemplo que nos muestra las sorpresas que nos puede evitar el hecho de informarnos sobre lo que firmamos, quedarnos con copia y atender a la letra pequeña

Si la persona reclamante hubiera leído las cláusulas del contrato que firmó, sería conocedora de que éste incluía un apartado mediante el cual, adquiriría la obligación de pago de las cantidades adeudadas por el anterior propietario y posiblemente, habría actuado de otro modo. Por ejemplo, informándose en el propio momento de la firma de si había o no deudas pendientes, y resolviendo el conflicto sin tener que llegar a reclamar.

¡Para consumir sin sorpresas, INFÓRMATE!



**EUSKADIKO KONTSUMOKO
ARBITRAJE BATZORDEA**

**JUNTA ARBITRAL DE
CONSUMO DE EUSKADI**

REVISTA n°3. 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDEHARRIA

Tienes derecho a...

Tienes derecho a...

Las reclamaciones a las compañías operadoras tanto de telefonía móvil como fija, aumentan año a año.

Conviene conocer los derechos que nos asisten para prevenir y solucionar posibles conflictos:

Derecho a la continuidad en la prestación del servicio

Las interrupciones por causa de la operadora deberán ser **indemnizadas**. En caso de que el coste de la indemnización sea superior a un euro, la operadora está obligada a abonarla en la siguiente factura.

Tenemos **derecho a la suspensión temporal** del servicio previa petición, pero debemos tener en cuenta que:

- Esta suspensión no será menor a un mes ni superior a tres meses.
- El periodo no podrá exceder, en ningún caso, de 90 días por año natural.

Derecho a disponer de una guía general impresa en la que aparezcan todas las personas usuarias que así lo deseen

Si nos abonamos al servicio telefónico tenemos derecho a disponer de una guía general impresa y gratuita, actualizada al menos una vez al año donde figuren todas las personas abonadas, independientemente de



la operadora con la que hayamos contratado. Se puede solicitar dicha guía en formato electrónico.

Derecho a la protección de datos y al secreto de las comunicaciones

Las operadoras están obligadas a garantizar la **protección de nuestros datos personales**.

Si no existe consentimiento previo expreso e informado, tenemos derecho a no recibir llamadas para fines de venta directa o de promoción comercial.

También se requiere nuestro consentimiento para incluirnos por 1ª vez en la guía telefónica por primera vez.

Tienes derecho a...

Derecho a la gratuidad de las llamadas a los servicios de emergencia a través del número 112

La llamada a servicios de emergencias a través del número unificado europeo '112' debe ser siempre **gratuita**, incluso si es realizada desde un teléfono público.

Derecho a cambiar de operadora en cualquier momento

Tenemos **derecho a cambiar de operadora en cualquier momento** y además tenemos derecho a **mantener nuestro número de teléfono** si cambiamos de operadora en los siguientes casos:

- Telefonía fija, cuando no se cambie de ubicación física.
- Telefonía móvil.

Derecho a obtener información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada

La información acerca del contenido de los contratos deberá ser remitida, con al menos **10 días de antelación** a su entrada en vigor, al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, al Instituto Nacional del Consumo, a la Agencia Española de Protección de Datos y al Consejo de Consumidores y Usuarios.

Además, tenemos derecho a pedir a la operadora que nos facilite información por escrito sobre el contenido mínimo del contrato en cualquier momento de la vigencia del mismo, sin gasto adicional.

Derecho a reclamar

Las compañías operadoras deberán disponer de un departamento de atención al cliente, donde poder reclamar.



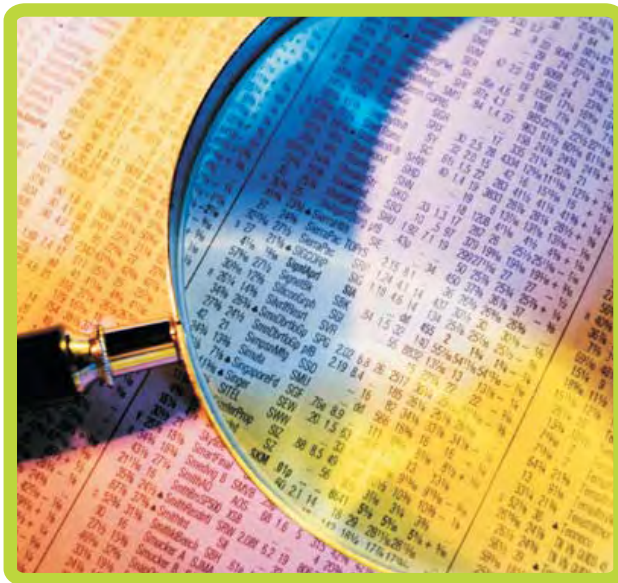
La operadora está obligada a comunicar el número de referencia de la reclamación y podremos solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la queja.

Derecho de acceso al servicio universal para las personas usuarias con discapacidad o con necesidades sociales especiales

Según la **Ley General de Telecomunicaciones** la operadora designada para la presta-

Tienes derecho a...

ción del Servicio Universal, debe garantizar que las personas usuarias con discapacidad tengan acceso a un servicio telefónico fijo en condiciones adecuadas. Para ello la operadora debe ofrecer programas y servicios de precios especiales. Esto ocurre en casos de personas abonadas pensionistas o jubiladas con rentas bajas y en el caso de personas con deficiencias visuales o auditivas.



Pero para hacer valer estos derechos, previamente también debemos tener en cuenta una serie de precauciones:

- 1** **Informarnos previamente de los precios y condiciones.** Son muchas las operadoras que nos ofrecen sus servicios y dentro de cada una de ellas, mucha la variedad de productos. Debemos informarnos previamente de cuál es la tarifa y cuáles las condiciones que más se ajustan a nuestras necesidades.
- 2** **Conocer cuál es la información que la operadora está obligada a dar,**

para que en el caso de no recibirla, poder solicitarla.

- 3** **Desarrollar hábitos de consumo responsables,** utilizando el móvil sólo cuando sea necesario y respetando las zonas de silencio y los lugares públicos o privados donde está prohibido el uso del mismo.
- 4** **Leer con atención las instrucciones de uso** ya que una avería causada por un mal uso del aparato por parte de la persona hace inútil la validez de la garantía.
- 5** **Solicitar y guardar la publicidad.** Toda la publicidad es vinculante, por lo que conviene guardar la publicidad y hacerla valer en el momento oportuno.
- 6** **Solicitar, analizar y guardar el contrato firmado,** para hacer valer las condiciones en las que se contrata.
- 7** **Comprobar y guardar durante un tiempo prudencial los recibos.** De este modo podremos hacer balance del gasto habitual y comprobar que las cantidades a pagar se corresponden con los servicios contratados.
- 8** **Informar de las no conformidades** para poder ejercer nuestro derecho a reparación o sustitución del servicio o aparato.
- 9** **Solicitar la baja del servicio con la antelación mínima de 15 días establecida por la ley.** De esta manera se evitan problemas derivados de una falta de entendimiento entre ambas partes implicadas.