



**Ayuntamiento  
de Logroño**

# Telecomunicaciones

## Liberalización del mercado

La liberalización de los servicios telefónicos ha provocado que la competencia se introduzca de forma progresiva en este sector. Actualmente tenemos derecho a poder elegir distintos operadores.

Para que la presencia de varios operadores en competencia no suponga determinadas disfunciones, se ha regulado:

En la **telefonía básica**, tenemos derecho a conservar el número de teléfono.

Tenemos derecho a una **guía gratuita**, con los teléfonos fijos de cada ámbito territorial, con independencia de la compañía que preste el servicio.

Por otra parte, se pueden distinguir **MODALIDADES** en la selección del operador:

**Selección llamada a llamada:** permite elegir mediante la marcación de un código, el operador que cursará cada llamada.

**Preselección:** posibilita la realización de las llamadas con un operador diferente al que provee la línea, sin necesidad de marcar su código, pudiendo cursar con él, todas o parte de las llamadas.

## Contratos

Entre operador y consumidor final, pueden realizarse contratos:

De forma **presencial**: Se nos entregará una copia del contrato en el momento.

**A distancia**: Debemos solicitar información previa sobre las condiciones generales y sobre las cláusulas del contrato:

Por vía telefónica

Por vía electrónica

Por vía telemática.

En todo los casos el documento contractual debe recoger:

Tipo de servicio solicitado.

Condiciones de facturación.

Período de duración del contrato.

Causas y formas por las que se puede rescindir el contrato.

Forma de contacto con la compañía.

Proceso para realizar las reclamaciones.

Forma de compensación en caso de incumplimiento.

## Portabilidad

**¿Qué es** la portabilidad?. Conservar tu número telefónico cuando se cambia de operador, de servicio o de ubicación física, o cuando concurren simultáneamente estas tres circunstancias. Todos los operadores nos la deben facilitar.

**Plazos**: En el plazo de **4 días hábiles** desde el siguiente a la recepción de la solicitud de baja con conservación del número.

**Forma:** El abonado solicita el alta en el nuevo operador incluyendo simultáneamente una petición escrita para tramitar su baja con el operador anterior.

Debe haber colaboración recíproca entre operadores.

Sólo se interrumpe o limita la prestación del servicio por el tiempo mínimo indispensable para adoptar dichas medidas (indemnizaciones).

Gratuito para el abonado.

Debemos estar al corriente de pago en el operador en el que deseamos causar baja.

## Interrupciones en el servicio telefonico y de internet

### DERECHOS

**Indemnización por interrupción total del servicio telefónico** disponible al público. Será como mínimo una de estas dos cantidades:

Promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.

5 Veces la cuota mensual de abono vigente, en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

**Indemnización por fuerza mayor:**

El abonado tendrá derecho a una compensación automática con la devolución de la cuota de abono y otras independientes del tráfico, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.

## **Compensación por interrupción temporal del servicio de Acceso a Internet:**

Devolución del importe de las cuotas de abono y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo que haya durado la interrupción.

## **Indemnización por Internet + telefonía fija:**

Teniendo en cuenta la parte del precio que corresponde a cada servicio y que viene en la oferta.

Si no viene el precio por separado, se considerará que el precio de cada uno es proporcional al de su contratación por separado (50% del precio total).

## **Notas comunes a las compensaciones por interrupción**

Deben venir en el contrato del servicio de acceso a Internet, los términos y condiciones en los que se da cumplimiento a la obligación.

Las indemnizaciones son **AUTOMATICAS**: Se abonarán en las facturas correspondientes al período inmediato, cuando la indemnización es mayor a 1 .

No habrá derecho a indemnización cuando:

Incumplimiento grave por los abonados de las condiciones contractuales.

Daños producidos en la red por la conexión a equipos terminales que no hayan evaluado la conformidad.

Fraude o mora en el pago.

Incumplimiento del código de conducta de un usuario que preste servicios de tarificación adicionalmente.

## Procedimiento de resolución de conflictos. Reclamaciones

Todos los operadores deben disponer de un servicio de atención al cliente.

En el supuesto de que el operador no resolviera el conflicto y el consumidor acudiera a la OMIC para intentar solucionarlo, se seguirán los siguientes pasos:

Si se tratara de un servicio de atención telefónica, el consumidor debe solicitar un número de identificación de la reclamación. El plazo para presentar la reclamación en el operador telefónico es de **un mes** contado desde la recepción de la factura o desde que se produzca el problema.

El operador tiene un plazo de un mes para responder desde que reciba nuestra reclamación.

Una vez recibida la respuesta del operador, el consumidor, si no está conforme con ella, podrá dirigir su reclamación acompañada de la respuesta del operador, bien a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones o bien a la Junta Arbitral de Consumo.

En el supuesto de que el abonado o el operador no se sometan a la Junta Arbitral de Consumo, se remitirá la reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones. El plazo para su remisión es de **tres meses**.

El plazo para resolver por parte de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones es de **seis meses**.



Oficina Municipal de  
Información al Consumidor

Avda. de la Paz, 11  
Teléfono: 941 277 022  
Fax: 941 261 052  
omic@logro-o.org