

## TELÉFONOS ÚTILES PARA EL CONSUMIDOR

### AYUNTAMIENTO (OMIC)

AJALVIR	91 884 3328
ALCALÁ DE HENARES	91 877 1730
ALCOBENDAS	91 663 7001
ALCORCÓN	91 664 8269
ALGETE	91 628 0871
ARANJUEZ	91 892 2442
ARGANDA DEL REY	91 871 1344
BOADILLA DEL MONTE	91 634 9300
BRUNETE	91 815 9066
CIEMPOZUELOS	91 893 0004
COLLADO VILLALBA	91 849 9800
COLMENAR VIEJO	91 845 9919
COSLADA	91 627 8258
EL ESCORIAL	91 890 1080
FUENLABRADA	91 649 7023
GALAPAGAR	91 858 2298
GETAFE	91 202 7963
HUMANES DE MADRID	91 498 2049
LAS ROZAS	91 640 2900
LEGANÉS	91 248 9000
MADRID	010
MAJADAHONDA	91 634 9107
MANC. HENARES-JARAMA	91 627 8258
MEJORADA DEL CAMPO	91 679 1338

### TELÉFONO

MORALZARZAL	91 842 7910
MÓSTOLES	91 664 7623
NAVALCARNERO	91 810 1391
PARLA	91 698 6711
PINTO	91 248 3800
POZUELO DE ALARCÓN	91 452 2726
RIVAS VACIAMADRID	91 660 2717
SAN AGUSTÍN DE GUADALIX	91 841 8002
SAN FERNANDO DE HENARES	91 673 7462
SAN MARTÍN DE LA VEGA	91 894 6111
SAN LORENZO DE EL ESCORIAL	91 890 3644
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES	91 653 7429
TORRELODONES	91 856 2146
TORREJÓN DE ARDOZ	91 656 6969
TRES CANTOS	91 293 8057
VALDEMORO	91 801 7296
VILLANUEVA DE LA CAÑADA	91 811 7315
VILLANUEVA DEL PARDILLO	91 810 0929
VILLAVICIOSA DE ODÓN	91 621 9158

### ASOC. DE CONSUMIDORES DEL CONSEJO DE CONSUMO

• Asociación de Amas de Casa y Consumidores-Usuarios de Madrid	91 531 0146
<i>Ascensión Sedeño</i>	

### TELÉFONO

- Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid 91 364 0276
- Federación de Consumidores Independientes de la C. de Madrid 91 564 0118
- Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) 91 300 0045
- Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid-UCE 91 713 0233

### JUNTAS ARBITRALES

Comunidad de Madrid (IRAC)	91 420 5725
Ayuntamiento de Madrid	91 588 8371
Ayuntamiento de Alcalá de Henares	91 877 1730
Ayuntamiento de Alcobendas	91 663 7001
Ayuntamiento de Getafe	91 202 7963
Mancomunidad Henares-Jarama	91 627 8200
Mancomunidad Noroeste	91 679 5988

### OFICINAS REGIONALES DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

La Maliciosa	91 531 0146
Suroeste de Madrid	91 364 0276
Misecam	91 713 0233
Los Pinares	91 564 0118

### TELÉFONO

### TELÉFONO

Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) 901 33 66 99

Teléfono del Consumidor de la Comunidad de Madrid

900 77 57 57  
012

Direcciones web útiles

[www.madrid.org](http://www.madrid.org) • [www.usuariostelesco.es](http://www.usuariostelesco.es) • [www.setsi.mityc.es](http://www.setsi.mityc.es)  
[www.consumo-inc.es/arbitraje/arbitraje.htm](http://www.consumo-inc.es/arbitraje/arbitraje.htm)



Ilmo. Ayuntamiento de Villanueva de la Cañada  
CONCEJALÍA DE SANIDAD Y CONSUMO Y RELACIONES CON URBANIZACIONES



## Consejos para usuarios de telefonía fija, móvil e internet



Ilmo. Ayuntamiento de Villanueva de la Cañada  
CONCEJALÍA DE SANIDAD Y CONSUMO Y RELACIONES CON URBANIZACIONES

Dirección General de Consumo  
CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO

**Comunidad de Madrid**

U  
F  
A  
9  
G  
O  
A  
3  
2  
K  
V  
8  
7  
A  
D  
9  
0  
1  
N  
6  
5  
7  
L  
K  
1  
8  
7  
0  
9  
8  
2  
4  
F  
7  
6  
A  
S  
D  
0  
8



## Consejos de telefonía

*La liberalización del mercado de las telecomunicaciones ha dado lugar a que existan diferentes posibilidades de contratar un servicio telefónico, aún cuando el operador dominante siga siendo Telefónica de España S.A.U. Esta empresa dispone de las redes de acceso, pero el usuario puede escoger la compañía que le suministre el servicio; en consecuencia deberá comparar entre las distintas ofertas del mercado para elegir aquella que más le convenga.*

### **Antes de contratar**

*Recuerde que puede contratar con más de un operador y realizar con cada uno el tipo de llamada que le interese (local, provincial, interprovincial, internacional, etc.).*

### **Publicidad**

- Lea detenidamente la publicidad, especialmente en lo referente a los horarios en los que las llamadas serán más baratas.
- Recuerde que la publicidad es vinculante, es decir, que podrá exigir al operador aquellas ofertas que publicite.

telefonía  
fija y móvil



- Compare las ofertas de los diferentes operadores, teniendo en cuenta los precios y las condiciones ofrecidas.
- Tenga en cuenta el plazo de vigencia de las ofertas.

## Selección de operador

Existen dos modalidades de selección de operador:

- Selección de llamada a llamada que permite elegir, mediante la marcación de un código, el operador que cursará la llamada. En este caso se deben realizar distintos contratos con los operadores elegidos, y marcar en cada llamada el código de aquél seleccionado.
- Preselección: posibilita realizar la llamada con un operador diferente al que provee la línea sin necesidad de marcar su código. En este caso se firmará un contrato con el operador elegido y ello será comunicado a la compañía de acceso a la línea

## Portabilidad

- En todo caso, independientemente del operador con el que contrate, tiene derecho a conservar su número de teléfono (portabilidad).
- La solicitud de alta en otro operador supone automáticamente la solicitud de baja en el anterior. Para ello se formalizará un documento con tres copias, una de las cuales se entregará al solicitante, otra al operador del que se causa baja y otra al nuevo operador.
- La portabilidad deberá ejecutarse en un plazo no inferior a seis días hábiles ni superior a un mes desde que se solicita.

## Contratación

- Vd. puede contratar presencialmente o a distancia, es decir, en las oficinas del operador, en su domicilio por medio de un comercial, por teléfono o por internet.
- En cualquier caso, solicite siempre copia de su contrato por escrito, especialmente si suscribe una promoción puntual, pues tiene derecho a ello. En el contrato debe figurar:
  - Los datos del operador y del consumidor (nombre, apellidos, NIF o CIF y domicilio).
  - Tipo de servicio que contrata, diferenciando si es para todo tipo de llamadas o para algunas en concreto, por ejemplo internacionales.
  - Duración del contrato, y motivos y forma de rescindirlo.
  - Número o identificación del servicio de atención al cliente.
  - Forma de reclamar en caso de disconformidad.
  - Forma de actuación en caso de incumplimiento del contrato por una de las partes o en caso de baja anticipada.
- Lea detenidamente el contrato y sus condiciones generales. Recuerde que sólo en los primeros siete días desde la contratación podrá Vd. rescindir el contrato sin coste alguno. De lo contrario, procedería una penalización por baja anticipada.
- Si sufre una interrupción del servicio tiene derecho a ser indemnizado con arreglo al contrato suscrito.
- En todo caso tiene Vd. derecho a que sus datos estén protegidos y que no puedan ser cedidos sin su consentimiento.





## Factura

La factura contendrá:

- La cuota de abono, que es fija y que se paga por anticipado (mensualmente o bimensualmente), por el servicio contratado (línea, terminal, instalación, promoción, etc) independientemente de su uso.
- Y por otro lado, el consumo correspondiente a las llamadas realizadas con anterioridad, distinguiéndose las llamadas locales, provinciales, interprovinciales e internacionales, así como las efectuadas a móviles, y las de tarificación adicional.

*Si a causa de algún problema, usted deja de abonar algún recibo, sepa que el operador tiene derecho a suspenderle el servicio manteniéndole todas las llamadas entrantes, así como las salientes de servicios de urgencia durante días, y, posteriormente, a interrumpirle el servicio.*

## Suspensión del servicio

- El consumidor, por su parte, tiene derecho a solicitar que el servicio telefónico sea suspendido de forma temporal, siempre que sea por un período superior a quince días e inferior a tres meses.

## Guías telefónicas

- Tiene derecho a disponer de una guía telefónica con todos los teléfonos fijos de su ámbito territorial, independientemente de la compañía que preste el servicio.

## Baja del servicio

- *Tiene derecho a darse de baja en cualquier momento aunque en el contrato se haga constar un periodo mínimo de permanencia. No obstante, debe saber que si se da de baja antes de cumplirse el plazo fijado en el contrato, puede ser objeto de penalización.*
- *Deberá solicitar la baja con una antelación mínima de quince días. Sin embargo, posteriormente pueden llegarle facturas correspondientes a periodos anteriores a la baja que aún no hubieran sido facturados.*
- *Cuando el usuario se ponga en contacto con su operador, éste está obligado a facilitarle un número de referencia que permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de ella.*



## ¡Recuerde!... telefonía fija

*La compañía Telefónica está obligada a instalarle la línea en un plazo máximo de 60 días, o a trasladarla en el mismo plazo siempre que no se solicite, en este último caso, conservar el mismo número de teléfono.*



## ¡Recuerde!... telefonía móvil

### Antes de contratar

- Compruebe si la cobertura ofrecida por el operador responde a sus necesidades.
- Puede elegir libremente la forma de pago que crea oportuna dentro de las utilizadas en el tráfico mercantil. El contrato de telefonía móvil podrá ser de prepago o de postpago.
- No existe un plazo concreto para el alta de la línea de telefonía móvil, salvo que en el contrato suscrito así se determine.



### Contratación

- Los terminales tienen una garantía legal mínima de dos años.
- Sólo en el caso de contratos de postpago se emitirán facturas, no así en los de prepago.
- Sepa que tiene derecho a una compensación en caso de sobrecarga o de no alcanzarse la cobertura contratada.
- Sólo en el caso de que disponga de un terminal libre, es decir, no vinculado a un contrato de un determinado operador, podrá seguir utilizándolo cuando se cambie de operador telefónico.





# internet

## Consejos a los usuarios de internet

*A través de internet Ud. podrá disponer de telefonía, de correo electrónico, comprar productos desde el ordenador, participar en foros de debate con personas del resto del mundo, acceder a información de cualquier tipo, incluir en la red su propia página web y muchas opciones más. Actualmente casi cinco millones de hogares disfrutan en España de acceso a internet, de los cuales un millón lo contrataron en el último año.*

### Antes de contratar

- Solicite que le envíen por correo las condiciones generales del contrato u obténgalas en la página web de la empresa. Lea detenidamente sus cláusulas antes de la firma o aceptación.
- En los contratos firmados en el domicilio de los consumidores, en visita de comerciales de los operadores, exija el tiempo necesario para leer las condiciones (normalmente al dorso).
- Compruebe que su equipo informático y la instalación telefónica de su hogar dispone de los requisitos mínimos establecidos en el contrato para poder prestarse el servicio, y que no existe incompatibilidad.
- Exija que el plazo prometido u ofertado por el operador para proveer el acceso al servicio figure en el contrato.
- Estudie previamente sus necesidades y posibles horarios de utilización antes de decidirse por un sistema ADSL o por bonos de tiempo o tarifas planas con su servicio telefónico actual.

- Recuerde que la existencia en el contrato de una cláusula de permanencia o duración mínima no impide a un abonado darse anticipadamente de baja, aunque podría perder las posibles ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia, o sufrir algún tipo de penalización
- Los usuarios tienen derecho a cambiar de operador cuando lo deseen. Los operadores no pueden negarse a este cambio pero habrá que comunicarlo y solicitar la baja por el procedimiento indicado en el contrato.
- Los operadores suelen mantener diversas modalidades de acceso, algunas con velocidades mínimas garantizadas. Verifique la existencia de este dato.
- Ud. deberá realizar personalmente la configuración de su ordenador y demás equipos para obtener los servicios o prestaciones establecidos en el contrato.
- Compruebe que se reflejan en el contrato las posibles indemnizaciones por interrupciones o suspensiones temporales del servicio y la forma de reclamarlas y su posible cuantía.
- Conserve siempre durante un plazo prudencial contratos, facturas, documentos acreditativos del pago, solicitudes de baja y reclamaciones formuladas. Si reclama a través de un servicio telefónico, apunte el número de referencia que debe facilitarle obligatoriamente el operador.

## Contrato

- Deberá vigilar y exigir a su operador de internet que la velocidad de acceso se mantenga alrededor, como mínimo, del 80% de lo contratado.
- Si el operador desea introducir modificaciones en el contrato, deberá comunicarlas al usuario con una antelación mínima de un mes.

- Si su operador de internet no se hace responsable de faltas de conexión por avería interponga una reclamación contra él, salvo que la avería haya afectado también al servicio telefónico. Reclame entonces al operador telefónico si fuera distinto del primero.
- Cualquier modificación o baja del contrato debe notificarse al operador por escrito y por un cauce que deje constancia del envío y de la recepción (carta certificada o burofax con acuse de recibo).

## Para navegar con seguridad

- Las mejores contraseñas son generadas automáticamente y tienen una longitud de, al menos, ocho caracteres, combinándose letras y números sin corresponder a palabras identificables.
- Si se accede a Internet, especialmente sin la tecnología ADSL, debe desconfiar de la publicidad en páginas web en la que se ofrezcan gratuitamente servicios, que normalmente son de pago.
- No ejecute archivos desconocidos.
- Verifique regularmente el número por el cual se va a conectar a internet y que se corresponda con el contratado.
- Lea atentamente los posibles mensajes del navegador de internet (avisos de descarga de archivos que pueden cambiar la conexión, nivel de seguridad de las páginas visitadas, etc.).



*Y por último recuerde que, probablemente, los cambios en las tecnologías de acceso a internet (conexiones inalámbricas, fibra óptica, a través de la red eléctrica, etc.) superan en velocidad a sus conocimientos. Sea precavido y no acepte o firme algo sin haberse asesorado previamente.*



## Recomendaciones generales ante incidencias, reclamaciones y bajas

- *Los usuarios podrán resolver su contrato en cualquier momento, avisando con quince días de antelación al operador. No obstante, la cancelación del contrato antes del plazo fijado en el contrato puede conllevar penalizaciones.*
- *No facilite facturas, datos bancarios etc, en persona o por teléfono, a comerciales de operadores diferentes al que Ud. contrató. Puede ser objeto de la práctica fraudulenta denominada 'slamming' (le dan de baja en una compañía para darle de alta en otra, sin que Ud. así lo haya decidido).*
- *Si la solicitud de baja tiene como motivo un deficiente servicio, hágalo constar expresamente en la comunicación, precisando las deficiencias y las fechas o periodos en que se produjeron.*
- *Si ha cambiado de operador y éste se comprometió a darle de baja con la anterior compañía, verifique esa baja y la fecha con el primer operador para evitar facturaciones por ambas empresas.*
- *Recuerde que el impago del servicio de internet únicamente puede dar lugar a la suspensión de este servicio. El operador no podrá suspender el servicio telefónico si se paga la parte de la factura referida a las llamadas telefónicas.*
- *Los teléfonos de atención al cliente de los operadores no podrán tener un coste mayor que el de la correspondiente llamada telefónica local, interprovincial, etc.*

## RECLAMACIONES

Si Ud. no está conforme con el servicio o con la factura recibida, puede reclamar al operador que está incumpliendo.

Lo primero que debe hacer es ponerlo en conocimiento de la propia empresa:

### ¿Dónde?

En las direcciones de las oficinas de atención al cliente que deben tener todos los operadores, y cuyo soporte puede ser mediante números telefónicos, oficinas comerciales o direcciones postales. En caso de duda, diríjase al domicilio social de la empresa, que debe figurar siempre en las facturas.

### ¿Cómo?

Mediante las fórmulas que estén previstas en el contrato, pero teniendo en cuenta los siguientes consejos:

- Si la reclamación es telefónica, no olvide que puede y debe exigir que le den el número de incidencia/referencia de su reclamación y que tiene derecho a pedir que le remitan un documento que acredite la presentación de su reclamación.
- Si la empresa no cumpliera estos requisitos informativos, no insista en la reclamación telefónica y preséntela por escrito, de forma fehaciente a través de los órganos competentes en materia de consumo (Dirección General



de Consumo de la Comunidad de Madrid, o servicios municipales de consumo, o su asociación de consumidores), haciendo también referencia a los fallidos intentos telefónicos.

### ¿Cuándo?

En el plazo de un mes desde que ocurrió el problema con el operador o desde que se recibió la factura objeto de controversia. Asimismo, la empresa dispone del plazo de un mes para contestar.

### ¿Qué ocurre si la respuesta de la empresa no es satisfactoria o si no ha contestado?

El consumidor podrá alternativamente formular su reclamación ante los siguientes órganos:

- Los juzgados y tribunales competentes.
- Las juntas arbitrales de consumo, siempre que el reclamante sea consumidor final.
- La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI), dentro de los tres meses siguientes a la respuesta inicial de la empresa o a la finalización del plazo de un mes sin respuesta, así como a la no aceptación, en su caso, del arbitraje por la empresa.