



TELEFONÍA Y USO RESPONSABLE DEL MÓVIL

Conceptos...

Liberar el móvil

Algunos móviles que las compañías nos ofertan están bloqueados con el fin de ser usados únicamente con la tarjeta SIM de esa operadora. Podemos solicitar a la operadora que libere el móvil una vez finalizado el periodo de permanencia y sin coste alguno para el usuario. Si lo hacemos antes, pueden cobrarnos por el incumplimiento del compromiso de permanencia, pero no por liberarlo.

En caso de adquisición de un aparato "libre", es decir sin vinculación a un contrato con un operador concreto, podemos utilizarlo con cualquier compañía sin necesidad de liberar el terminal.

Cláusula de permanencia

Es la condición que la operadora de telefonía puede incluir en nuestro contrato con el fin de exigirnos que lo mantengamos durante un período mínimo (habitualmente, 12, 18, 24 meses) a cambio de disfrutar de ciertas ventajas u ofertas (reducción de tarifas, obsequio de terminal u otros dispositivos a menor precio...).

Portabilidad

Toda persona abonada a un servicio telefónico tiene derecho a conservar su número de teléfono de forma gratuita cuando cambie de operadora.

La gestión de la solicitud de la portabilidad la realiza la nueva compañía, siempre que en nuestra solicitud de alta incluyamos una petición para que tramite la baja con la anterior compañía conservando nuestro número.

Antes de realizar un contrato telefónico...

o de aceptar una oferta o cambiar de compañía, debemos informarnos bien sobre las características de la misma. Es importante que conozcamos:

- ◆ Las obligaciones que conlleva la contratación.
- ◆ Los servicios y productos que incluye la oferta.
- ◆ Tarifas.
- ◆ Niveles de calidad que la operadora se compromete a ofrecer (velocidad de acceso a Internet...)
- ◆ Duración del contrato y, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación (cláusula de permanencia) , así como las consecuencias de su posible incumplimiento.

Es importante guardar toda documentación y la publicidad de la oferta para posibles reclamaciones.

Internet en el móvil:

Los móviles de última generación (**smartphone**) pueden conectarse automáticamente a Internet para realizar diversas actualizaciones y **no es** un servicio gratuito. Por ello, si no tenemos contratada una tarifa plana de acceso a Internet desde el móvil, es recomendable que desactivemos la función de transferencia de datos cuando no estemos usando Internet; así evitaremos sorpresas en la factura.



USO DEL MOVIL EN EL EXTRANJERO (roaming):

VOZ y SMS

Si usamos el móvil en el extranjero, deberemos pagar tanto por efectuar llamadas como por recibirlas.

Dentro del ámbito de la UE, las tarifas de llamadas y de SMS en *roaming* no pueden ser más altas que la Eurotarifa, establecida por la Comisión Europea. Es importante informarse previamente de las tarifas, y de manera especial, en los viajes a países fuera de la UE, ya que no hay regulación sobre ello.



INTERNET

No hay límite en las tarifas roaming que pueden cobrarnos por la transferencia de datos desde Internet a través del móvil. Por ello, debemos tener especial cuidado con la descarga de vídeos y música.

En el ámbito de la UE, las operadoras están obligadas a interrumpir el servicio de conexión a Internet cuando se hayan alcanzado los 50 € de gasto (IVA excluido) mensual.



SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (I)

Son servicios de entretenimiento, ocio, información y comunicación que se prestan por teléfono: bien por voz o por mensajes. Ejemplos de estos servicios son los concursos, sorteos, votaciones, servicios eróticos, horóscopo, melodías para el móvil, resultados deportivos, información meteorológica, bursátil, carreteras...

Tienen un coste **ADICIONAL**, a la de una llamada telefónica normal o al de un SMS ordinario.

Los prestados por VOZ se solicitan mediante una llamada a los siguientes prefijos:

803 Servicios exclusivos para adultos.

806 Ocio y entretenimiento (pasatiempos, astrología, juego y azar, concursos o sorteos, etc.).

807 Servicios profesionales o actividades profesionales.

905 Servicios de llamadas masivas (televoto, concursos, sorteos, etc.).

Al llamar, deben informar previamente del precio máximo / minuto, y disponemos de 3 a 5 segundos para colgar y renunciar al servicio. Si no lo hacemos, a partir de ese momento nos aplicaran la tarificación adicional.

El **tiempo máximo** de este tipo de llamadas es de **30 minutos**, si son llamadas dirigidas a personas adultas, y de **8 minutos** en el caso de que se trate de llamadas orientadas a menores. Por lo que se refiere a las llamadas a concursos o sorteos, éstas no pueden durar más de **5 minutos**. Transcurridos estos minutos, la llamada debe cortarse automáticamente.

907 Servicios para adultos, profesionales o de ocio prestados solamente a través de Internet.

Los usuarios pueden ejercer el "Derecho de desconexión" de los servicios de tarificación adicional de voz o sms, solicitando a la operadora el bloqueo correspondiente.

SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL (II)

Por mensaje o servicios SMS PREMIUM por lo general, se solicitan y se proporcionan mediante el envío de mensajes a través de numeraciones de telefonía móvil (de 5, 6 ó 7 cifras) que empiezan por **2, 3, 79** ó **99**. Cuando se publiciten, debe figurar la palabra “Publicidad” y la identificación del prestador del servicio.

Especial atención debemos tener con los que empiezan por 79

Son servicios de suscripción

En test, encuestas y preguntas que, a modo de juego, nos formulan en Internet, muchas veces nos solicitan el número de móvil con el pretexto de enviarnos el resultado. Pudiera ser que, a través de este mecanismo, nos estuviéramos dando de ALTA en un servicio de suscripción, al haber aceptado las condiciones de contratación, indicadas en la Web, y que en algunas ocasiones, son difíciles de entender. En cualquier caso, deben cumplirse todos los requerimientos del Código de conducta (www.aesam.org).

Al aceptar el mensaje de confirmación, nos enviarán múltiples SMS con el contenido que hayamos contratado (resultados deportivos, horóscopos, canciones, música...). Nos cobrarán por cada uno de los SMS que recibamos.

Es muy habitual en la contratación, la fórmula publicitaria siguiente:

«envía la palabra XXXXX seguida del código YYYYYY al número ZZZZ (coste del mensaje xxxxx)

ALTA en los servicios de suscripción SMS Premium (79)

Generalmente, enviando un SMS con la palabra ALTA (seguida de la palabra con la que la empresa identifica el servicio) a números que empiezan por 79. Antes de que empiecen a proporcionarnos el servicio, deberán enviarnos un mensaje gratuito con la siguiente información:

- Empresa que lo proporciona y forma de contactar.
- Tipo de servicio.
- Precio total por mensaje recibido, impuestos incluidos.
- Una invitación **a confirmar nuestro deseo de darnos de ALTA** (si no se responde, se entenderá que renunciamos al servicio).
- Modo de darse de BAJA

BAJA en los servicios de suscripción SMS Premium (79)

Siguiendo el procedimiento de baja que nos ha sido facilitado en el momento de realizar el alta. Si no surte efecto, podemos presentar la oportuna reclamación.

RECLAMACIONES

1º paso: a la operadora (a través de cualquier medio que deje constancia)

2º paso: Si no ha obtenido respuesta en el plazo de un mes o el usuario no está conforme con la contestación del operador puede presentar reclamación y solicitar un arbitraje de consumo en:

- ◆ Una OMIC u OCIC (Oficina municipal o comarcal de información al consumidor).
- ◆ Una asociación de consumidores y usuarios.
- ◆ Oficina de consumo de Servicios Provinciales (ver en el folleto).
- ◆ Junta Arbitral de Consumo (Dirección General de Consumo , ver en el folleto).

Si la operadora no está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, se puede reclamar ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) (www.usuarioteleco.es).



Recuerda...

- ◆ Configurar el móvil de tal forma que se bloquee automáticamente tras algunos segundos sin uso.
- ◆ Un teléfono robado o perdido sin protección, permite un acceso fácil a los datos del mismo.
- ◆ Exigir siempre el contrato a la compañía telefónica.

USA EL MÓVIL CON RESPONSABILIDAD

Decálogo para un uso seguro y responsable

- ◆ **Contrata lo que te interese y puedas asumir económicamente.**
- ◆ **Usa el móvil para comunicarte y no para aislarte.**
- ◆ **Responsabilidad con la divulgación de tus datos y los de amigos y familiares.**
- ◆ **No pierdas de vista el móvil, puede ser usado incorrectamente por otra persona o robado.**
- ◆ **Evita el envío de fotos personales o ajenas sin autorización, especialmente las que puedan ser motivo de SEXTING.**
- ◆ **La divulgación de datos o imágenes de menores de edad puede ser delito.**
- ◆ **Cuidado con hacer algunas actividades mientras usas el móvil, puedes tener o provocar accidentes.**
- ◆ **Respetar las prohibiciones de uso del móvil.**
- ◆ **Comprueba la factura revisando los cargos y reclama si hay servicios facturados y no realizados.**
- ◆ **Recicla adecuadamente el aparato: hay ONG que lo aprovechan para fines sociales y empresas al efecto.**

RESPÉTETE TU / RESPETA A LOS DEMÁS



**SERVICIOS PROVINCIALES DE
CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES
(Sección de Consumo)**

HUESCA

San Jorge, 65
Tel. 974 247 229

TERUEL

San Vicente de Paúl, 1
Tel. 978 654 026

ZARAGOZA

Plaza del Pilar, 3
Tel. 976 715 243 / 976 715 897

**DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN
DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Plaza del Pilar, 3
50003 Zaragoza

ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

900 12 13 14

www.aragon.es/consumo



[@consumoaragon](https://twitter.com/consumoaragon)



[Consumo Aragón](https://www.facebook.com/ConsumoAragon)