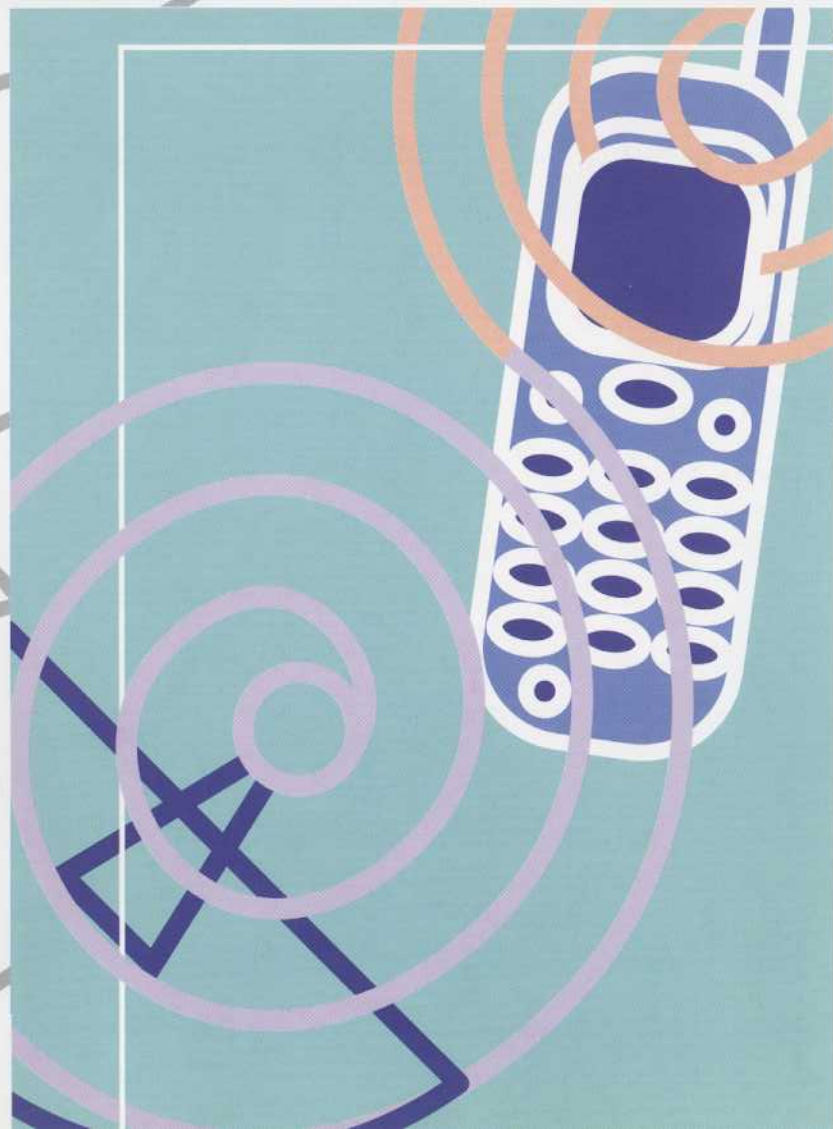


# ¿Cómo

CONTRATAR LA  
TELEFONÍA MÓVIL ?



# La gran popularidad

## de la telefonía móvil

*La aparición de la telefonía móvil ha supuesto una revolución en las costumbres de los consumidores.*

*La venta de teléfonos móviles se incrementa año a año, y los sistemas de prestación del servicio se van modificando cada poco tiempo para captar a un mayor segmento de la población.*

*Ante esta nueva realidad, resulta del máximo interés el que los consumidores accedamos a unos conceptos básicos -explicados brevemente en la última página de este folleto- que nos permitan utilizar los servicios de la telefonía móvil con el máximo provecho.*





# Modalidades de co

La telefonía móvil presenta dos modalidades de contrat

## **Contrato con abono de cuota de servicio**

El consumidor firma un contrato donde se recogen las condiciones que regirán el mismo.

Generalmente, se abonará una cuota de conexión al inicio del contrato, una cuota mensual por el servicio y el importe del consumo de llamadas.

Es un sistema similar al de la telefonía fija. Cada compañía telefónica ofertas distintas modalidades de contratos para adaptarlos a las necesidades de los clientes, en los que varía el importe de la cuota de servicio o del precio de la llamada.

El consumidor recibe una factura con los consumos mensuales (o por el período pactado) y la cuota de servicio.





# Contratación

Contratación:

2

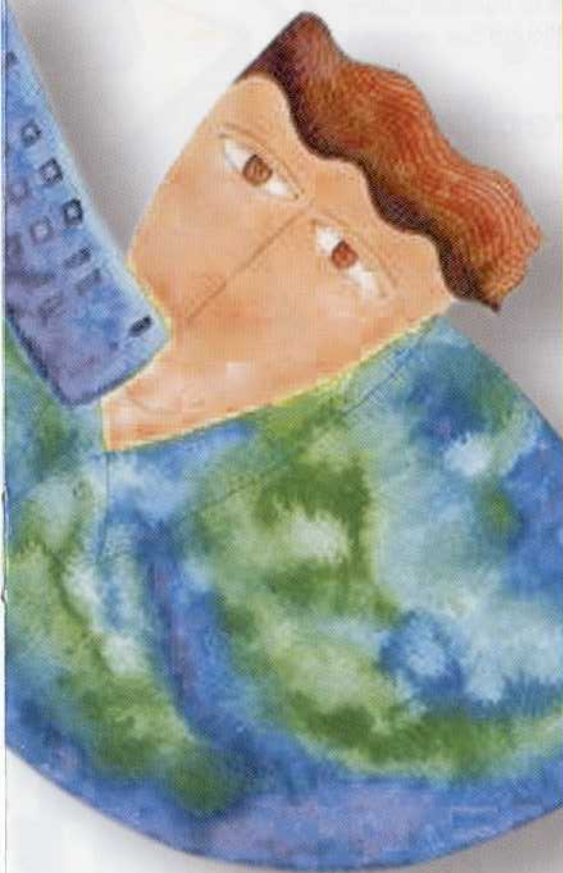
## ● **Contrato con tarjeta prepago**

No se firma contrato alguno, ni se abona cuota de conexión ni de servicio. Entre las partes se celebra un contrato verbal por el que el

consumidor adquiere una tarjeta que le permitirá hablar desde su terminal por un importe determinado, utilizando la cobertura de la compañía telefónica. Por lo tanto, sólo se paga el consumo realizado, por lo que suele ser más costoso el importe del minuto o segundo de conversación.

En estos casos, el consumidor no recibe factura ni se le indica el desglose de llamadas, aunque existen compañías operadoras que facilitan esta información a través de Internet.

Este sistema es conveniente cuando se utiliza el teléfono para recibir llamadas, más que para hacerlas.



# **N**o olvide que...

## **Anulación de contrato**

En caso de que se quiera anular el contrato es conveniente remitir escrito a la empresa por fax o por correo solicitando la anulación. En caso de pérdida o robo del terminal es conveniente, además, formular denuncia en comisaría.

## **Cobertura**

Al contratar es importante comprobar la amplitud de cobertura de cada compañía, por si no se adapta a nuestras necesidades.

## **Garantía**

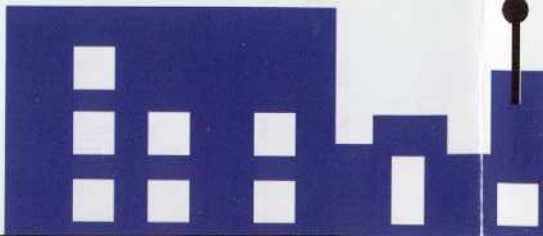
Todos los terminales tienen una garantía de seis meses. En caso de defecto de fabricación se debe reclamar al fabricante, y en caso de avería dirigirse al Servicio Técnico Oficial de la marca, cuyos datos deben constar en los documentos que se entregan junto con el terminal.

## **Llamadas internacionales**

La facturación de estas llamadas presenta una peculiaridad. Si el terminal se encuentra en el extranjero, el emisor de la llamada abona como si se tratara de una llamada a móvil normal y el receptor de la llamada cubre el resto del importe.

## **Precios**

Cada operador establece los precios libremente para los distintos conceptos. El importe de la llamada se fija en función del destino de la llamada y del horario de la misma. Conocer y fijar los hábitos de consumo es imprescindible para elegir la compañía y el sistema que más se ajuste a nuestras necesidades.





## Reclamaciones

Si la reclamación es por el servicio telefónico, debe reclamar a la empresa que da el servicio, directamente o a través de las Juntas Arbitrales de Consumo.

## Riesgo al volante

El Código de la Circulación prohíbe la utilización del teléfono móvil mientras se conduce, porque disminuye la concentración del conductor.

## Riesgos para la salud

Científicamente no se ha probado que los teléfonos móviles supongan un riesgo para la salud, pero se deben tomar ciertas precauciones como no llevarlo en el bolsillo de la chaqueta o de la camisa en las personas con marcapasos, mantener la antena alejada de la cabeza y no utilizarlos en subterráneos, como el metro o los sótanos.

## Tarjeta prepago

Aunque no se firme un contrato, se establece una relación contractual. En las cajas de cartón de los packs de terminal y tarjeta, y en las tarjetas de recarga, viene la remisión a unas condiciones generales que el consumidor debe exigir que se le entreguen.

## Terminales

Es importante conocer si el terminal está liberado y las condiciones de liberación, por si en el futuro se desea cambiar de operador.

## Utilización del terminal

Puede molestar a las demás personas con el sonido de su terminal en determinados lugares (cines, conciertos, etc.). No olvide apagar o desconectar el timbre en estas circunstancias y, en todo caso, cuando así se solicite mediante carteles informativos.



# Los terminales

## Sistemas de compra de terminales

Los terminales se pueden adquirir sin vinculación a una compañía telefónica determinada. En estos casos su importe suele ser más elevado. Pueden ser utilizados con cualquier empresa telefónica y, terminada la recarga o finalizado el contrato, se pueden utilizar con otra compañía.

El terminal se puede adquirir vinculado a una compañía telefónica. Su precio es sensiblemente más barato que en los terminales libres, pero sólo se puede utilizar con la empresa que lo subvencionó. Para liberarlo de esa vinculación, las empresas suelen

poner como condiciones el abono de una cantidad de dinero determinada, o el mantener durante un período de tiempo un contrato ininterrumpido de servicio telefónico.

Todo terminal puesto a la venta debe disponer de una garantía del fabricante de 6 meses, con independencia de que se adquiera solo o en un pack con tarjeta prepago. Junto con el terminal el consumidor debe recibir el documento de garantía del fabricante y las instrucciones de uso y advertencias.

Actualmente, los operadores de telefonía móvil vienen obligados a facilitar a los usuarios el cambio de compañía telefónica manteniendo el mismo número de teléfono. Es lo que se conoce como "portabilidad". Deberá realizarse en un plazo no superior a 6 días hábiles desde la petición por escrito. El cambio será gratuito para los usuarios que tengan el terminal liberado, o que lleven al menos un año de contrato de forma continuada.





## **Tecnología WAP (Wireless Application Protocol)**

WAP es un protocolo que permite la conexión de los terminales móviles a fuentes externas de forma interactiva, ya sean servidores de Internet, de base de datos, etc. Los servicios que se pueden tener en un terminal WAP son:

- Comunicaciones personales (correo electrónico, fax, mensajes cortos, videotelefonía, etc.).
- Oficina móvil (acceso a Internet e intranets, bases de datos corporativas y transferencia de ficheros).
- Servicios de información (Páginas Amarillas, información de tráfico, horarios de trenes, reserva de hoteles, etc.).
- Servicios personales (gestiones bancarias, compras "on-line", recarga de tarjetas, etc.).

## **Reparación de terminales**

En caso de deterioro o rotura del terminal debe ser remitido al Servicio de Asistencia Técnica para su reparación.

Es frecuente que sea el propio establecimiento vendedor del terminal el que recepcione el mismo para su reparación. En ese caso, estos establecimientos están obligados a cumplir la norma reguladora de los Servicios de Asistencia Técnica, por lo que vendrán obligados a entregar un resguardo de depósito y a disponer de hojas de reclamaciones.

El terminal reparado dispondrá de una garantía de reparación de tres meses.





# Conceptos básicos

## Cobertura

Es el ámbito territorial en que una compañía de telefonía móvil es operativa.

## Operadores

Empresas prestadoras del servicio de telefonía móvil. En la actualidad son tres, aunque en el futuro se pueden incorporar más:

- Telefónica Móviles, S.A. (Movistar y Moviline).
- Airtel, S.A.
- Retevisión Móvil, S.A. (Amena).

## Sistemas

Conjunto de medios que emplean los operadores para prestar el servicio telefónico. Actualmente hay dos sistemas en uso:

- Radio celular (tecnología analógica y digital).
- Vía satélite, que ofrece las mismas prestaciones que la tecnología digital pero la transmisión de información es a través de un satélite lo que permite cobertura en todo el planeta. Es un sistema caro que requiere de terminales especiales, por lo que sólo se utiliza para los lugares en los que no hay cobertura convencional.

## Tarjeta dual o dupla

Es un servicio que permite tener una misma tarjeta con dos PIN, es decir, que con el mismo número se puede tener una doble facturación para uso personal y de la empresa, o que dos terminales tengan el mismo número de teléfono.

## Tecnología analógica

Es un sistema que permite la transmisión de señales sin codificar, por lo que tiene unas prestaciones limitadas.

## Tecnología digital

Es un sistema de señales codificado que permite, además, la transmisión de datos (fax, ficheros informáticos, mensajes cortos, etc.). Reduce el nivel de ruidos y de interferencias.

## Terminal

Es el aparato de telefonía móvil, el teléfono.

Para más información, llamar a:

**(91) 548 92 01**

## **Dirección General de Alimentación y Consumo**

Ventura Rodríguez, 7-4<sup>º</sup>  
28008 Madrid

### **OMIC's**

• Alcalá de Henares	91 880 59 98	• Leganés	91 516 07 11
• Alcobendas	91 663 70 01	• Madrid	010
• Alcorcón	91 664 82 69	• Majadahonda	91 634 91 07
• Algete	91 620 49 00	• Mejorada del Campo	91 668 15 11
• Aranjuez	91 891 21 17	• Móstoles	91 664 76 29
• Arganda del Rey	91 871 13 44	• Navalcarnero	91 811 32 33
• Boadilla del Monte	91 634 93 19	• Parla	91 698 67 11
• Brunete	91 815 90 66	• Pinto	91 691 44 00
• Ciempozuelos	91 893 00 04	• Pozuelo de Alarcón	91 715 98 88
• Collado Villalba	91 851 92 78	• Rivas Vaciamadrid	91 660 27 17
• Colmenar Viejo	91 845 00 53	• San Agustín de Guadalix	91 841 80 02
• Coslada	91 627 82 58	• San Fernando de Henares	91 673 74 62
• El Escorial	91 890 10 80	• San Martín de la Vega	91 894 61 11
• Fuenlabrada	91 649 70 00	• San Lorenzo de El Escorial	91 890 36 44
• Galapagar	91 858 22 98	• San Sebastián de los Reyes	91 653 74 29
• Getafe	91 682 64 11	• TorreloDONEs	91 859 41 61
• Humanes	91 604 22 22	• Torrejón de Ardoz	91 656 69 69
• Las Rozas	91 640 29 00	• Tres Cantos	91 803 58 21
		• Valdemoro	91 808 54 30
		• Villaviciosa de Odón	91 616 01 63

## **Asociaciones de Consumidores**

- Asociación de Amas de Casa y Consumidores. Tel.: 91 542 18 41
- Confederación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid. Tels.: 91 364 02 76 / 91 364 05 22
- Federación de Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid (FUCI). Tels.: 91 562 83 55 / 91 564 01 18
- Unión de Consumidores de la Comunidad de Madrid (UCE). Tels.: 91 713 02 33 / 91 713 07 70



Dirección General de Alimentación  
y Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y EMPLEO

**Comunidad de Madrid**



**OMIC**