

## CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

### TEMA 6. TELECOMUNICACIONES.

#### 1. PRINCIPALES PROBLEMÁTICAS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES.

Las principales problemáticas que encontramos en este sector son las siguientes:

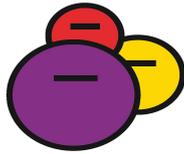
- Errores en la factura.
- Cortes o defectos en la prestación del servicio.
- Cobro desproporcionado por baja anticipada, antes de cumplir el compromiso de permanencia.
- Malas prácticas de comercialización, llamadas reiteradas...
- Problemas para dar de baja el servicio y penalizaciones excesivas...

En definitiva, es un servicio que deja mucho que desear. Las telecomunicaciones, y concretamente la telefonía, es uno de los sectores más reclamado por los consumidores. En contraste con las agresivas campañas comerciales por vía telefónica que realizan operadores como Movistar, Vodafone, Orange, etc..., cuando es la personas consumidora la que llama para reclamar, pocas veces le dan solución y deben acudir a otras vías.

#### 2. ¿CÓMO RECLAMO MIS DERECHOS EN ESTE SECTOR?

Las modalidades de reclamación en este sector son las siguientes:

- Negociación con la compañía.
- Reclamación a través del S.A.C. De la compañía (Servicio de Atención al Cliente).



**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO  
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

**TEMA 6. TELECOMUNICACIONES.**

- Sistema Arbitral de Consumo.
- Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.
- Vía Judicial.

A continuación se detallarán los pasos a seguir en cada una de las modalidades de reclamación presentadas.

**PRIMER PASO: NEGOCIACIÓN CON LA COMPAÑÍA.**

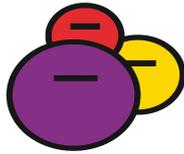
Puede ser que cordialmente se llegue a un acuerdo, pero es muy importante estar atento/a para no ceder y renunciar a nuestros derechos como consumidores/as.

**SEGUNDO PASO: RECLAMACIÓN ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA COMPAÑÍA.**

Debe poner una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la Compañía.

Con la nueva ley, se exigen los siguientes requisitos con respecto a este servicio:

- Deben estar acreditados.
- No debe existir vínculo jerárquico ni funcional con el empresario.
- Sólo podrá adoptar una decisión vinculante para el empresario.
- Debe ser independiente, imparcial y transparente, tanto el S.A.C., como las personas trabajadoras que decidan en el conflicto con las personas consumidoras.



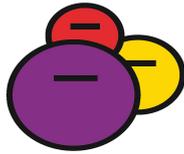
**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO  
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

**TEMA 6. TELECOMUNICACIONES.**

- Recuerde: la reclamación siempre por escrito, tanto por carta como por e-mail. Sin olvidar adjuntar la documentación.
- El S.A.C. Tiene un mes para responder, si no le responde o la respuesta es insatisfactoria, acudiríamos al siguiente paso.

**TERCER PASO: SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.**

- Para su acceso, es necesaria la realización de una reclamación previa al S.A.C.
- Es voluntario para las partes.
- El Árbitro o Colegio Arbitral es un órgano de resolución independiente o imparcial.
- El Laudo resultante es vinculante y ejecutivo, así como de obligado cumplimiento.
- El plazo para resolver con la nueva normativa se establece en 90 días y su resolución es vinculante.
- En el caso en el que la compañía no esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo, será competente la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.
  - 1º) Reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.
  - 2º) Si la empresa no está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, o lo está pero con limitaciones, será la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.
    - Dependiente de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.



## CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

### TEMA 6. TELECOMUNICACIONES.

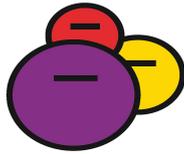
- Su respuesta es no vinculante para las partes.
- Su plazo para resolver, que anteriormente era de 6 meses, se establece con la nueva regulación en 90 días.

#### 4º PASO: VÍA JUDICIAL.

En el caso en el que la respuesta no sea satisfactoria en las anteriores modalidades.

### 3. CONSEJOS PRÁCTICOS PARA AHORRAR EN TELEFONÍA E INTERNET.

- Antes de contratar una tarifa de móvil, valore cuantas llamadas y datos consume al mes para escoger aquella que se adapte mejor a sus necesidades.
- Al contratar internet para el hogar, debemos comparar los distintos precios y prestaciones de las compañías, ya que no es lo mismo "10 megas" que "hasta 10 megas. La primera es una velocidad constante y la segunda es una velocidad que puede variar entre 1 y 10 megas.
- Si ya ha cumplido la permanencia vuelva a comparar las tarifas de las distintas compañías ya que es el mejor momento para encontrar buenas ofertas.
- Si abandona el país y no ha contratado ninguna tarifa especial, desconecte los datos para evitar sustos en la factura.
- Si no va a hacer uso de los servicios de tarificación adicional, pida a su compañía que deshabilite esta opción.



**ADICAE ANDALUCÍA**  
Consumidores críticos, responsables y solidarios

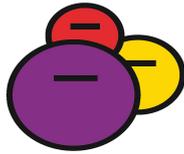


**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO  
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

**TEMA 6. TELECOMUNICACIONES.**

**4. FORMAS ALTERNATIVAS DE RECLAMAR NUESTROS DERECHOS: CREANDO CONSUMIDORES  
CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS.**

- No deje que se olviden de su reclamación
- Utilice las Redes Sociales.
- Visualice su problema en prensa, televisión y medios digitales.
- La reclamación no sólo contribuye al beneficio del ciudadano, sino también a la mejora de los servicios.
- ¡Aprenda sobre todos sus derechos a la hora de reclamar! Visite la Plataforma de Educación Einanciera y de Consumo de ADICAE: <http://educacionfinanciera.adicaeonline.es/>



**ADICAE ANDALUCÍA**  
Consumidores críticos, responsables y solidarios



**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO  
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

**TEST TEMA 6. TELECOMUNICACIONES.**

**1. De entre las principales problemáticas en el Sector de Telecomunicaciones, señale la opción incorrecta.**

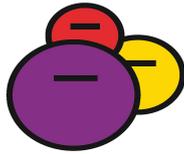
- a) Errores en la factura.
- b) Las prestaciones de los productos que podemos adquirir en este sector.
- c) Cobro desproporcionado por baja anticipada, antes de cumplir el compromiso de permanencia.

**2. La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones es un organismo dependiente de la Junta de Andalucía.**

- a) Verdadero.
- b) Falso.

**3. ¿Cuál de los siguientes sería el segundo paso a seguir en una situación de conflicto con el Sector de las Telecomunicaciones, en el caso de que queramos realizar una reclamación?**

- a) Reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la compañía que nos presta el servicio.
- b) La Vía Judicial.
- c) Acudir al Sistema Arbitral de Consumo.



**ADICAE ANDALUCÍA**  
Consumidores críticos, responsables y solidarios



**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO  
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

**TEST TEMA 6. TELECOMUNICACIONES.**

**4. ¿Cuál es el plazo que tiene el Servicio de Atención al Cliente de una compañía para responder a una reclamación realizada por una persona consumidora?**

- a) 15 días.
- b) Un mes.
- c) Dos meses.

**5. En relación al Sistema Arbitral de Consumo...**

- a) Es obligatorio para la compañía y voluntario para la persona consumidora.
- b) Es voluntario para la compañía y obligatorio para la persona consumidora .
- c) Es voluntario para ambas partes.