



Boletín de Información al Consumidor

Cómo estar informados en materia de Telecomunicaciones

Nº 09. Noviembre 2021.

Además, en este número:

- Entrevista del mes: D^o. Jose Manuel Sastre Silos. *Secretario de la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura.*
- Recomendaciones UNA COMPRA SEGURA GARANTIZA UN JUEGO SEGURO.
- Cada vez más atención, formación e información.
- Noticias de actualidad.





Entrevista del mes

Dº. Jose Manuel Sastre Silos.

Secretario de la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura.

¿Cuál es la materia que más solicitudes de arbitraje han recibido en lo que va de año?

Telecomunicaciones, esto es normal en función del número de clientes que manejan estas empresas y su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

¿Considera que las compañías de telecomunicaciones deberían hacer algo para mejorar sus sistemas de atención al cliente?

Sí, deberían mejorar los sistemas y dedicarle más recursos. También analizar los fallos que más se repiten y buscar soluciones para los mismos, evitando así muchas de las reclamaciones que se generan.

Actualmente los servicios públicos de consumo podría decirse que se han convertido en otros servicios de atención al cliente de dichas compañías.

Teniendo en cuenta su experiencia, ¿Considera que hay suficiente cobertura legal para la defensa de los consumidores y usuarios en materia de telecomunicaciones?

Sí hay cobertura legal, hay suficientes normas de diferente rango y alcance. La problemática subyace en la puesta en práctica de dicha normativa para que la protección sea realmente efectiva.



¿Cuáles son las demandas más comunes de los consumidores en esta materia?

Incumplimiento de las ofertas comerciales que se realizan, portabilidad entre compañías, problemas de facturación una vez que se produce la baja en una compañía, etc.

¿Qué porcentaje de laudos estimatorios y conciliatorios hay en esta materia en lo que va de año?

Los laudos estimatorios, parcialmente estimatorios y conciliatorios en esta materia suponen prácticamente un 85%, es decir, se satisfacen de alguna manera las pretensiones de los consumidores.

Esto en alguna medida es normal, ya que si un consumidor se ve en la obligación de llegar a este



Entrevista del mes

D^o. Jose Manuel Sastre Silos.

Secretario de la Junta Arbitral de Consumo de Extremadura.

punto es porque sus derechos no han sido respetados y en muchos de los casos tiene documentación acreditativa que justifique sus pretensiones.

En cuanto a las empresas de telecomunicaciones que están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, ¿Considera que sus ofertas de adhesión son suficientes y más o menos uniformes para que los consumidores puedan acceder a este sistema con la garantía que su distintivo debería ofrecer?

Particularmente considero que no deberían admitirse ofertas limitadas salvo determinados casos. Va en contra del sistema, el consumidor lo asocia a que no se quiere le quiere atender por lo que perjudica al sistema arbitral de forma muy notoria.

Todas las ofertas de adhesión, tendrían que ser homogéneas, esa debería ser la limitación para que haya uniformidad y sobre todo seguridad en los consumidores y usuarios.

Considera que los consumidores son conedores de que compañías se encuentran adheridas al sistema arbitral y en que términos para hacer uso de la misma si fuese necesario.

No, los consumidores no están suficientemente informados de que es el sistema arbitral y las funciones del mismo.

Es algo en lo que habría que trabajar dedicando tiempo y recursos.

En base a los resultados años anteriores en cuanto a la materia de telecomunicaciones como una de las más reclamadas, ¿Considera que sería necesario algún otro tipo de medida más efectivas para corregir el mercado?

La Secretaría de estado de Telecomunicaciones debería a hacer un uso mas efectivo de su potestad sancionadora para corregir determinadas prácticas que son contrarias a los derechos de los consumidores y usuarios.

Si dichas prácticas de las operadoras se cortasen en origen, evitarían muchos problemas posteriores a los consumidores y sobre todo, reducirían en gran número las controversias que pudieran surgir y que hay que ir resolviendo una a una, con todo lo que ello conlleva.

¿Qué medidas implementaría usted para una mayor defensa de los consumidores, especialmente de los consumidores más vulnerables?

Medidas ya hay suficientes, se trata de dedicar mas recursos y medios a hacerlas efectivas mejorando así su eficacia y rapidez.

Cómo estar informados en materia de

TELECOMUNICACIONES

Debemos saber que se trata de la interacción de información entre distancias, y hacen referencia a todos los tipos de transmisión de voz, datos o video.

Las principales operaciones que llevamos a cabo en cuanto a la TELEFONÍA FIJA, FIBRA Y MÓVIL se refiere, son las siguientes:

PORTABILIDAD:

Este hecho supone una parte importante de las operaciones realizadas entre compañías y usuarios y que genera gran parte de las reclamaciones procedentes del sector de las telecomunicaciones.

Uno de los errores más frecuentes en la portabilidad se produce cuando la compañía de origen no realiza la portabilidad completa de todas las líneas y genera alta nueva del número fijo; en ese caso es necesario solicitar la baja del número fijo que teníamos contratado con el operador donante para no tener activa dos líneas.

DESISTIMIENTO:

Hay que distinguir entre **contrato celebrado a distancia** y **contrato celebrado en establecimiento físico**, en el primero tenemos derecho a desistir del mismo sin alegar causa alguna en un período de 14 días, en el segundo salvo pacto en contrario con la empresa, no tenemos ese derecho.

La mayor parte de las reclamaciones en este sentido son por desconocimiento de los detalles de la portabilidad, permanencias, sanciones, equipos que se van a instalar etc., o por agotar el plazo para desistir de una portabilidad. A veces los usuarios utilizan mucho la estrategia de negociar con su empresa solicitando portabilidad a otra compañía y es en ese acto en el que surgen la mayoría de las disputas.

BAJA VOLUNTARIA:

Finalizar el contrato por voluntad propia **es un derecho** que tienen todos los abonados. Para ello hay que comunicarlo previamente al operador, con una antelación mínima de dos días hábiles a la fecha efectiva de la baja.

La forma de comunicar la baja será aquella prevista en el contrato. Si el medio dispuesto por el operador para la comunicación de bajas es telefónico, éste deberá asignarle un número de referencia, para que el usuario pueda tener constancia de la gestión. Además, el usuario tiene derecho a solicitar un documento que acredite la petición. Si existe una cláusula de permanencia, ésta debe figurar en el contrato así como el modo de extinción del mismo y las consecuencias derivadas del incumplimiento de este periodo mínimo.



Cómo estar informados en materia de

TELECOMUNICACIONES

IMPAGOS:

El retraso en el pago total o parcial del recibo telefónico fijo durante un período superior a un mes puede dar lugar, previo aviso, a la suspensión temporal del servicio. No obstante, si el abonado no está de acuerdo con las cantidades facturadas por otros servicios como llamadas a Internet o 803-806-807-905 y decide no pagar la parte correspondiente a tales servicios, sólo dará lugar a la inhabilitación de la marcación a esos servicios concretos, pero no al corte del servicio telefónico, previamente tendrá que reclamar la factura.

Para recuperar el servicio suspendido se deberá abonar la cantidad pendiente. Una vez transcurrido un mes desde el impago y previo aviso, el operador podrá suspender el servicio telefónico. A partir de ese momento el abonado sólo podrá, recibir llamadas y realizarlas sólo a los servicios de emergencias.

Usted debe Saber

Como parte integrante del Servicio Universal, **todos los usuarios finales con discapacidad tienen derecho a acceder al servicio telefónico fijo en condiciones equiparables al resto de usuarios finales.**

Además, deberá ofrecer: Para usuarios con dificultades visuales, facturas en Braille o letras grandes.

Para usuarios sordos o con graves dificultades

auditivas se aplicará un plan de precios especial para comunicaciones entre terminales de telefonía de texto.

Las personas con rentas bajas tienen derecho a disponer de opciones o paquetes de tarifas que les permitan tener acceso al servicio telefónico fijo. El llamado '*abono social*' está destinado a jubilados y pensionistas cuya renta familiar no exceda de un indicador predeterminado. Hoy por hoy este indicador es el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

FIBRA:

Para **contratar fibra** basta con comprobar la cobertura del edificio o del portal desde la página del operador y seguir los pasos que se indiquen. En la mayoría de edificios actuales y de nueva construcción **la instalación de fibra está en el edificio** por lo que únicamente debemos contratar un técnico que haga lo que corresponda en nuestro domicilio pero no en las zonas comunes. Pero no siempre es el caso. Puede ser que no tengamos instalación de fibra en el edificio y necesitemos solicitarla.

¿Puede un vecino impedir que instalemos fibra?

La *Ley de Propiedad Horizontal* que indica que cualquier instalación en el edificio debe **ser autorizada por un tercio de los propietarios.**



Una compra segura garantiza un juego seguro.

Durante esta campaña navideña se prevé la reactivación del comercio y un aumento en la compra de juguetes. Desde el Laboratorio de Consumo de Extremadura proponemos a los consumidores que aprovechen esta ocasión para comprar juguetes y juegos que fomenten la creatividad y el aprendizaje de los niños, así como la unión familiar.

En Navidad siempre se hacen grandes compras de juguetes, pero no hay que olvidarse la **recomendación de edad** del fabricante. El juguete será seguro para aquellas edades para las que está recomendado.

CONSIDERACIONES PREVIAS:

- En lugar visible debe figurar la **información de contacto** completa del fabricante y/o importador del juguete.
- De igual manera debe figurar el **marcado CE** del producto.



- Leer detenidamente las **advertencias de seguridad** indicadas para cada tipo de juguete. Así como las recomendaciones de uso, y montaje, en su caso.



En juguetes funcionales. "Advertencia. Utilícese bajo la vigilancia directa de un adulto"

Juguetes para montarse encima (patines, monopatines, patinetes, coches eléctricos). "Advertencia. Conviene utilizar equipo de protección. No utilizar en lugares con tráfico"

En el caso de juguetes eléctricos: "Advertencia. Este juguete no conviene para niños menores de tres/seis años, debido a su velocidad máxima".

- **Edad recomendada de uso del juguete.** En el caso de juguetes destinados a **menores de 36 meses** siempre debe figurar la palabra **"Advertencia" acompañada de un símbolo de advertencia de edad, o una indicación del tipo "no conviene para niños menores de 36 meses"**. Se debe especificar además, cuál es el peligro que explica esa advertencia, de manera clara, por ejemplo **"piezas pequeñas"**.



Cada vez más atención, formación e información



La Mancomunidad Integral de Servicios “Vegas Bajas”

está constituida por un total de 12 municipios: Esparragalejo, Puebla de la Calzada, La Garrovilla, Pueblonuevo del Guadiana, Montijo, E.L.M. de Barbaño, Lobón, E.L.M. de Guadajira, Talavera la Real, Torremayor, Valdelacalzada y Guadiana del Caudillo. Tiene su sede en **Montijo** y cuenta con una población de 42,724 habitantes aproximadamente.

La buena situación geográfica de la Mancomunidad, el hecho de que Montijo sea el centro de servicios comarcales, y la cercanía de todos los municipios, ha convertido a nuestro Centro en la referencia de atención al consumidor de la zona y aunque existe el servicio de ruta por todos pueblos mediante cita previa, es más común que los vecinos de las Vegas Bajas se acerquen a nuestra oficina para realizar consultas, reclamaciones o quejas.

En lo que respecta a la Formación en Consumo, podemos hablar de una población participativa e involucrada en este tipo de actividades, por lo que van adquiriendo cada vez más conocimiento sobre sus derechos y obligaciones en esta materia.

También se ha incrementado el interés de los **empresarios** de la zona por conocer la legislación vigente en materia de consumo y saber cómo actuar cuando un consumidor le plantea una reclamación o queja.

La Mancomunidad Integral “ Lácara los Baldíos”

está conformada por los siguientes Municipios: Alburquerque, Carmonita, Cordobilla de Lácara, La Codosera, La Nava de Santiago, La Roca de la Sierra, Puebla de Obando y Villar del Rey. Desde febrero de 2021 prestamos atención a los siguientes pueblos de esta Mancomunidad: Puebla de Obando, Carmonita, Cordobilla de Lácara, La Nava de Santiago mediante un servicio de rutas con cita previa previamente establecido cada mes y en La Roca de la Sierra **todos los martes** en el Ayuntamiento de la localidad.

Por último, también desde nuestro centro, proporcionamos servicio a la **Mancomunidad de servicios sociales Zona de Barros**, en concreto a Solana de los Barros, Entrin y Corte de Peleas a través del servicio de rutas con cita previa en cada localidad, igualmente establecido mensualmente.





Cada vez más atención, formación e información



Noticias de actualidad

USTED
DEBE
SABER

Los tramos horarios de la factura de la luz se diluyen: claves para ahorrar

https://www.lasexta.com/noticias/economia/tramos-horarios-factura-luz-diluyen-claves-ahorrar_20211114619176c027d619000143f75c.html

Guía para reclamar una indemnización de más de 2.000 euros si compraste un coche entre 2006 y 2013

https://www.lasexta.com/noticias/economia/guia-reclamar-indemnizacion-mas-2000-euros-compraste-coche-2006-2013_20211029617c130d2e75150001257490.html

Alerta fraude telefónico: no cojas esta llamada, no es la Seguridad Social

<https://www.eleconomista.es/actualidad/noticias/11473512/11/21/Alerta-fraude-telefonico-no-cojas-esta-llamada-no-es-la-Seguridad-Social.html>

La Policía alerta de una nueva estafa por Bizum

<https://www.hoy.es/extremadura/policia-alerta-nueva-20211102114201-nt.html>

Estafa a los clientes de Bankia y Caixabank: no contestes a este correo ni pinches el enlace

<https://www.lasprovincias.es/economia/banca/estafa-clientes-bankia-20211101150553-nt.html>

Más de un millón de hogares no disfrutan del bono social eléctrico pese a tener derecho a él

<https://www.larazon.es/economia/20211111/2lnjquqljfv6y3epk62fbei.html>

El abuso de los prefijos telefónicos 118 que el Gobierno evita regular a fondo

https://www.abc.es/economia/abci-abuso-sin-guias-telefonicas-usan-prefijos-118-202111130022_noticia.html

Los españoles gastarán una media de 242 euros en el periodo de "Black Friday" y recurren a los productos de segunda mano

<https://www.gndiario.com/black-friday-segunda-mano>

La CNMC pide que se refuerce la información al consumidor sobre garantías y seguros en los contratos a distancia

<https://confi legal.com/20211020-la-cnmc-pide-que-se-refuerce-la-informacion-al-consumidor-sobre-garantias-y-seguros-en-los-contratos-a-distancia/>

Más garantías y más derechos: la nueva ley de Consumo. ¿Cómo beneficiará a usuarios y clientes?

<https://diario16.com/mas-garantias-y-mas-derechos-la-nueva-ley-de-consumo-como-beneficiara-a-usuarios-y-clientes/>

Los 8 trucos para comprar ropa de manera sostenible

<https://www.laverdad.es/sociedad/trucos-comprar-ropa-sostenible-20211102174351-nt.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

La pandemia deja un consumo más saludable, ético y sostenible

<https://www.eleconomista.es/retail/noticias/11463234/11/21/La-pandemia-deja-un-consumo-mas-saludable-etico-y-sostenible.html>

¿Qué es el derecho a reparar y cómo me afecta?

<https://www.adslzone.net/reportajes/tecnologia/derecho-reparar/>

USTED
DEBE
SABER

USTED
DEBE
SABER

USTED
DEBE
SABER



Boletín de Información al Consumidor

CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO EN EXTREMADURA

Consortorio Extremeño de
Información al Consumidor

GERENCIA

C/ San Salvador, nº 9
06300 MÉRIDA
Tlf. 924 00 47 00

C.M.C. Sierra Suroeste

Plaza de la Alcazaba, s/n
06380 JEREZ DE LOS CABALLEROS
Tlfno: 683 621 116

C.M.C. Valle del Alagón

Plaza de España, nº 1
10810 MONTEHERMOSO
Tlfno: 927 43 01 38 - Fax: 927 43 00 24

C.M.C. La Serena-Vegas Altas

C/ Tentudía, s/n - 1ª Planta
06700 VILLANUEVA DE LA SERENA
Tlfno: 924 84 92 36 - Fax: 924 84 79 13

C.M.C. Tajo Salor

C/ Oscura, nº 10
10900 ARROYO DE LA LUZ
Tlfno: 927 27 22 59- Fax: 927 27 12 71

C.M.C. Vegas Bajas

Plz. España, 8 - 1ª planta (Casa del
navegante)
06480 MONTIJO
Tlfno: 924 45 41 29- Fax: 924 45 55 13

C.M.C. Campiña Sur

C/ Concepción Arenal, nº 17
06920 AZUAGA
Tlfno: 924 89 07 92 - Fax: 924 89 07 92

C.M.C. Villuerca-Ibores-Jara

C/ Iglesia, nº 34
10120 LOGROSÁN
Tlfno: 927 15 98 12 - Fax: 927 36 04 78

C.M.C. La Vera

Paseo Ruiz Giménez, s/n
10450 JARANDILLA DE LA VERA
Telf.: 927 17 22 94 - Fax: 927 56 07 90

C.M.C. Tentudía

Edificio CID-Ronda de Segura de León nº7
06260 MONESTERIO
Tlfno: 924 51 61 08 - Fax: 924 51 61 18

C.M.C. Municipios Zona Centro

Pol. ind. 1º de Mayo. Camino de la Vascona,
10, 10100 MIAJADAS
Tlfno: 927 34 51 17 - Fax: 927 34 82 26

C.M.C. Municipios Guadiana

Plaza de Hernán Cortés 3
06411 MEDELLÍN
Tlfno.: 924 82 28 10 - Fax: 924 82 27 49

C.M.C. Serv. Soc. de Base Zona de Barros

Pza. de la Constitución, nº 3
06150 SANTA MARTA
Tlfno: 924 69 01 17

C.M.C. Tierra de Barros-Río Matachel

C/ Infanta Cristina, s/n
06220 VILLAFRANCA DE LOS BARROS
Tlfno: 924 52 09 75 - Fax: 924 52 09 76

C.M.C. Comarca de Trujillo

C/ Fray Jerónimo de Loaisa, 46 bajo
10200 TRUJILLO
Tlfno: 927 32 33 15 - Fax: 927 32 34 16

C.M.C. Sierra de Montánchez

Avda. Adolfo Suárez, 4
10186 TORRE DE SANTA MARÍA
Tlfno: 927 38 90 32 - Fax: 92738 90 31

C.M.C. Municipios Centro

Polígono Industrial dehesa del Rey.
Acceso Ctra. n-630, s/n
06810 CALAMONTE
Tlfno: 924 32 41 06 - Fax: 924 32 41 57

C.M.C. Comarca de Olivenza

Edificio CIT - C/ Rusia 1-2º planta
06100 OLIVENZA
Tlfno: 924 49 23 05 Fax: 924 49 01 17

C.M.C. Valle del Jerte

Paraje Virgen de Peñas Albas, s/n
10610 CABEZUELA DEL VALLE
Telf.: 927 47 21 34

C.M.C. Río Bodión

Avda. de los Camareros, 47
06300 ZAFRA
Telf.: 924 55 01 46

C.M.C. Lácara - Los Baldíos

Avda. de Colón, 6
06192 VILLAR DEL REY
Telf.: 924 41 40 64

C.M.C. Aguas de Llerena

C/ Santiago, 59
06900 LLERENA
Telf.: 924 87 25 92

C.M.C. La Serena

Edificio CID Avda. de América, 6
06420 CASTUERA
Telf.: 924 76 06 33

C.M.C. Sierra de San Pedro

C/ Pizarro, 16
10500 VALENCIA DE ALCÁNTARA
Telf.: 927 66 81 47

C.M.C. Riberos del Tajo

C/ Real, 62 -2º A
10820 CAÑAVERAL
Telf.: 927 30 04 00

C.M.C. Sierra de Gata

C/ Mayor, 3 1º
10850 HOYOS
Telf.: 927 51 45 83

C.M.C. Valle del Ambroz

C/ Tras de Diego, 20
10700 HERVÁS
Telf.: 927 48 12 71

C.M.C. Siberia

Plaza de España, 22
06650 SIRUELA
Telf.: 924 63 11 94





Boletín de Información al Consumidor

Consortio Extremeño de Información al Consumidor

GERENCIA

C/ San Salvador, nº 9
06800 Mérida (Badajoz)

Tlf. 924 00 47 00

E-mail: consultasmasamano@salud-juntaex.es

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

