

## Telefonía e internet: tus derechos y pasos clave

### 1) Introducción breve

Contratar telefonía o internet suele ser sencillo. Lo difícil aparece cuando hay cambios, facturas raras o una baja que se retrasa.

Esta guía resume lo esencial para contratar, cambiar de compañía y reclamar con tranquilidad.

### 2) Idea clave

Si guardas pruebas y pides números de referencia, la mayoría de los problemas se encauzan.

### 3) Antes de contratar: qué conviene comprobar

- Pide información clara: precio total (IVA incluido), duración, renovación y cómo darte de baja.
- Exige el "resumen del contrato" con lo esencial, en un formato claro y comparable.
- Comprueba cobertura y velocidades realistas para tu domicilio o zona.
- Si te llaman con una oferta, evita dar datos bancarios hasta tenerlo por escrito.
- Compara ofertas. Exige que el precio sea total y cerrado (IVA incluido) y recuerda que la publicidad es vinculante: puedes exigir su cumplimiento si la has conservado.
- Precaución con las "altas no solicitadas" o contrataciones fraudulentas (slamming): si no quieres contratar lo que te ofrecen por llamada/correo/visita, evita facilitar datos personales y, especialmente, bancarios o de facturación.
- Antes de firmar, el operador debe ofrecer información clara y veraz. Si contratas por internet, las condiciones generales deben estar visibles y accesibles en su web; si lo pides, deben entregártelas por escrito sin coste. Además, deben facilitarte un "resumen del contrato" con la información esencial en un formato claro y comparable:
  - Datos del proveedor: nombre/razón social y domicilio.
  - Descripción de los servicios incluidos (fijo, móvil, SMS, internet, paquetes) y mantenimiento.
  - Tarifas: cuotas de acceso, uso, mantenimiento, descuentos y tarifas especiales.
  - Duración, renovación y condiciones de resolución/baja.
  - Mecanismos de reclamación y procedimientos del propio operador.

### **Contratación a distancia (teléfono u online)**

Si contratas a distancia, deben enviarte una copia del contrato en un soporte duradero, como un email, antes de que empiece el servicio.

Cuando la oferta llega por teléfono, solo quedas vinculado cuando la recibes por escrito y la aceptas.

### **Baja del servicio: plazos y cómo dejar constancia**

- Puedes pedir la baja en cualquier momento. Avísalo con al menos 2 días hábiles.
- Pide justificante: número de referencia, email de confirmación o escrito sellado.
- Guarda capturas, correos y facturas posteriores, por si hay cargos después.

### **Cambios de condiciones y subidas de tarifa**

Si la compañía cambia el contrato (por ejemplo, sube la tarifa), debe avisarte con al menos un mes de antelación.

Si no estás de acuerdo, puedes resolver el contrato sin penalización.

### **Permanencia y dispositivos financiados**

Puede haber penalización si tienes permanencia o un dispositivo a plazos. Revisa el contrato y la oferta comercial.

### **Portabilidad: cambiar de compañía conservando el número**

La portabilidad es un derecho y puedes solicitarla en cualquier momento.

Normalmente, al pedir portabilidad se tramitan también las bajas. Si quieres mantener algún servicio, dilo expresamente.

Puedes cancelar una portabilidad antes de ejecutarse. Pide el procedimiento y una referencia de cancelación.

### **Factura y cargos de tarificación adicional**

La factura debe venir desglosada. Así puedes identificar cuotas, llamadas y cargos adicionales.

Servicios habituales que conviene reconocer:

- 900/800: gratuitos.
- 901: coste compartido.
- 902: coste similar a una llamada provincial; la empresa debe ofrecer alternativa estándar.

- 803/806/807/905 y SMS premium: servicios de tarificación adicional.

Puedes pedir el bloqueo (desconexión) de internacionales y tarificación adicional. Deben activarlo en un máximo de 10 días.

Si discutes cargos de tarificación adicional y pagas el resto, no pueden suspenderte el servicio básico: solo el servicio discutido.

### **Roaming y llamadas internacionales**

Llamada internacional es llamar desde España a un número extranjero. Roaming es usar tu móvil en el extranjero con tu número.

En viajes temporales por la UE se aplica "roam like at home" (sin recargos), con límites por uso razonable.

Fuera de la UE no hay una regulación equivalente. Pon límites de gasto y activa avisos de consumo de datos.

En datos en itinerancia suele existir un tope por defecto de 50 € (sin IVA), salvo que indiques lo contrario.

### **Cortes, averías e impagos**

Si hay interrupciones imputables al operador, puede corresponder compensación. Existe derecho a indemnización calculada en función del tiempo de interrupción y del consumo medio de los últimos tres meses; si supera 1 euro, debe abonarse automáticamente en la siguiente factura.

En interrupciones de internet de más de 6 horas (entre 8 y 22 h), corresponde la devolución de la cuota mensual y otras cuotas fijas, prorrateadas por el tiempo de interrupción, según lo previsto en el contrato.

En telefonía fija, ante retrasos de pago pueden existir suspensiones temporales y, en determinados casos, resolución del contrato; revisa el contrato y las comunicaciones previas del operador.

Si solo dejas de pagar internet, no pueden cortarte la telefonía. Y si discutes un cargo concreto, pueden suspender solo ese servicio.

### **Cómo reclamar (paso a paso)**

1. En las OMIC del Ayuntamiento de Madrid te ofrecerán la información necesaria sobre la manera de proceder en tu reclamación.
2. Reclama primero a la operadora y pide número de referencia.
3. Si en un mes no responden o no te convence, usa vías oficiales:

- Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: procedimiento gratuito que vincula al operador; plazo para reclamar: 3 meses; plazo máximo de resolución: 6 meses.
  - Juntas Arbitrales de Consumo: gratuito y voluntario para la empresa; el laudo suele dictarse en 90 días (ampliable en supuestos justificados).
  - Presentar reclamación ante Consumo cuando la materia no sea competencia de la Oficina de Telecomunicaciones ni del Arbitraje.
4. Aporta pruebas: contrato, facturas, comunicaciones, publicidad y capturas.

#### **4) Ejemplo práctico**

Te avisan en la factura de una subida de tarifa para el mes siguiente. Si no te interesa, puedes pedir la baja o cambiar de compañía sin penalización.

Guarda la factura con el aviso y solicita la baja por un canal que deje rastro (email o referencia telefónica).

#### **5) Conviene tener en cuenta**

- Guarda siempre el “resumen del contrato”, la oferta y la publicidad.
- Pide números de referencia para bajas, incidencias y reclamaciones.
- Revisa la factura cada mes y detecta cargos no habituales.
- Lee el contrato y el resumen antes de aceptar: precio total, permanencia, penalizaciones y servicios incluidos.
- Solicita el bloqueo de tarificación adicional si no la usas (especialmente en líneas de menores).
- Antes de viajar, consulta precios fuera de la UE y activa avisos/límites de consumo de datos.
- Si te suben tarifas, revisa el aviso y valora resolver el contrato sin penalización dentro del preaviso.

#### **6) Servicio universal y abono social (casos especiales)**

La Carta de derechos del usuario y el Servicio Universal garantizan un conjunto mínimo de prestaciones como el acceso a la red telefónica e Internet desde ubicación fija, guías y consulta de abonados, teléfonos públicos y accesibilidad para personas con discapacidad/necesidades sociales especiales.

El “abono social” puede beneficiar a jubilados/pensionistas con renta baja: Telefónica, como operador del Servicio Universal, ofrece reducciones en la

cuota de alta (70%) y en la cuota periódica (95%) cuando la renta familiar está por debajo del umbral previsto (120% del IPREM).

## 7) Preguntas frecuentes

**¿Me pueden cobrar después de pedir la baja?** No deberían cobrarte por el servicio una vez transcurridos 2 días hábiles desde tu solicitud. Guarda el justificante.

**¿Qué pasa si la compañía sube la tarifa?** Deben avisarte con al menos un mes. Si no aceptas, puedes resolver el contrato sin penalización.

**¿Puedo cambiar de operador cuando quiera?** Sí. La portabilidad es un derecho y puedes solicitarla en cualquier momento conservando tu número.

**¿Cómo evito cargos de tarificación adicional?** Pide a tu operadora el bloqueo de internacionales y tarificación adicional. Deben aplicarlo en un máximo de 10 días.

**¿Cuánto tarda una reclamación oficial?** Depende de la vía. La Oficina de Telecomunicaciones tiene un procedimiento gratuito con plazos propios. Aporta pruebas desde el inicio.

**¿Qué es el "resumen del contrato"?** Es un documento con lo esencial: precio, servicios, duración, permanencia y baja. Pídelo antes de aceptar.

**¿Cómo compruebo la cobertura y la velocidad real?** Mira la cobertura en la web de la compañía y, si puedes, contrasta con pruebas en tu zona. Guarda capturas si te prometen una velocidad.

**¿Qué hago si me han dado de alta sin pedirlo?** Reclama cuanto antes y pide número de referencia. Si no hay contrato válido, solicita anulación y devolución de importes.

**¿Tengo que domiciliar el pago para contratar?** No. Puedes elegir el medio de pago. Si te obligan, pide alternativa o la base contractual por escrito.

**¿La factura tiene que venir desglosada?** Sí. Debe permitir identificar cuotas, llamadas y cargos adicionales. Si no es clara, pide detalle y reclama.

**¿Puedo bloquear SMS premium además de la tarificación adicional?** Sí. Solicita el bloqueo de SMS premium y prefijos de tarificación adicional. Deben aplicarlo en un máximo de 10 días.

**¿Qué pasa con los números 902 en atención al cliente?** No son gratuitos. La empresa debe ofrecer un número alternativo estándar para contacto o atención.

**¿Puedo cancelar una portabilidad ya solicitada?** Sí, antes de que se ejecute. Pide el procedimiento, una referencia de cancelación y guarda el justificante.

**¿Me pueden cobrar penalización por permanencia?** Solo si existe permanencia o un equipo financiado y se cumplen las condiciones. Pide el cálculo y la base por escrito.

**¿Cuándo corresponde compensación por cortes o averías?** Si la interrupción es imputable al operador, puede corresponder compensación según contrato y normativa. Guarda fechas y pruebas.

**¿Cómo evito sorpresas con datos en el extranjero?** Activa avisos y límites de consumo. Fuera de la UE, infórmate de tarifas y fija un tope antes de viajar.

**¿Qué plazos tengo para reclamar?** Empieza reclamando a la operadora. Si no responde en un mes o no te convence, usa vías oficiales dentro de los plazos aplicables.

## 8) Normativa de aplicación (enlaces)

Enlaces a texto consolidado o documento oficial:

- [Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.](#)
- [Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.](#)
- [Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.](#)
- [Orden ITC/1030/2007, de 12 de abril, por la que se regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones por controversias entre usuarios finales y operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y la atención al cliente por los operadores.](#)
- [Reglamento \(UE\) 2022/612 del Parlamento Europeo y del Consejo de 6 de abril de 2022 relativo a la itinerancia en las redes públicas de comunicaciones móviles en la Unión \(versión refundida\).](#)

## 9) Temas relacionados

Contratación a distancia: derechos de desistimiento y pruebas.

Cláusulas abusivas y permanencia en servicios.

Arbitraje de consumo: cuándo conviene y cómo se solicita.

## 10) Cierre

Con información clara y pruebas guardadas, tu posición mejora mucho. Si algo no encaja, reclama pronto y por canales verificables.

Fecha de publicación: mayo de 2026