

**ANEXO I: PROTOCOLO DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 2021 (CÓDIGO 15/21)**

ANEXO AL ACTA N°..... FECHA:

RAZON SOCIAL:

N.I.F.:..... NOMBRE COMERCIAL:

PRODUCTO:

DOMICILIO:

TIPO DE SERVICIO: Telefonía fija
 Telefonía móvil
 Acceso a Servicio de la Sociedad de la Información (ADSL o Fibra)
 Paquete de servicios

1. OBLIGACIÓN DE FACILITAR LOS CONTRATOS Y CONTENIDO DE LOS CONTRATOS					
1	¿Se cumple con la obligación de facilitar copia de los contratos a los usuarios de los servicios de telefonía en la modalidad de prepago?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
2	En los casos de respuesta afirmativa a la pregunta 1, el contenido mínimo de los contratos en la modalidad de prepago, ¿se ajusta a lo previsto en el artículo 8 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
3	¿Se cumple con la obligación de facilitar copia de los contratos a los usuarios de los servicios de telefonía en la modalidad de postpago?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
4	En los casos de respuesta afirmativa a la pregunta 3, el contenido mínimo de los contratos en la modalidad de postpago, ¿se ajusta a lo previsto en el artículo 8 del Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
5	En los casos en los que se contrata un servicio combinado de telefonía fija y/o móvil, y/o Internet, televisión, etc., se cumple con la obligación de facilitar copia del contrato	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
6	En los supuestos previstos en la pregunta 5, se especifican en el contrato las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, para todos los servicios contratados.	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
7	Para los contratos en modalidad de prepago, en modalidad postpago y contratos de servicios combinados, se especifica en el contrato el precio y otras condiciones económicas de los servicios, incluyendo los precios generales relativos al uso del servicio, desglosando, en su caso, los distintos conceptos que los integren y los servicios	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO





	incluidos en los mismos, y no una mera alusión a la denominación de la tarifa.				
8	¿Para los contratos en modalidad de prepago y en modalidad pospago, se informa en el contrato del derecho del usuario a la desconexión de los servicios de tarificación adicional y llamadas internacionales, así como la forma para el ejercicio del mismo?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
9	¿Para los contratos en modalidad de prepago y en modalidad pospago, se especifican en el contrato los procedimientos para obtener información actualizada de las tarifas aplicables y cuotas de mantenimiento, en su caso?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
10	Para los casos de modalidad de prepago, de modalidad pospago y contratos de servicios combinados, si se ofertan servicios adicionales con coste para el consumidor, estos suplementos opcionales se comunican previamente de manera clara y comprensible, y su aceptación se realiza sobre una base de opción de inclusión.	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
11	¿Para los casos de modalidad de prepago, de modalidad pospago y contratos de servicios combinados, se proporciona información acerca de las condiciones económicas imputables a los gastos de instalación, uso/cesión del router, u otros equipos, especificando el coste y/o las condiciones de bonificación de los mismos?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
2. OBLIGACIONES RELATIVAS AL DERECHO DE DESISTIMIENTO					
12	En los procedimientos de contratación a distancia, ¿por parte de la operadora de telefonía se cumple con la obligación de facilitar el documento de desistimiento?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
13	¿El documento de desistimiento cumple con los requisitos establecidos en el artículo 69 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en lo referido a la identificación del documento con el nombre y dirección de la persona a la que debe enviarse el documento de desistimiento, datos de identificación del contrato y de los contratantes?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
14	¿Se cumple con la obligación de no imponer ninguna restricción o limitación para el ejercicio del derecho de desistimiento?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
15	En los supuestos en los que pueda exceptuarse el derecho de ejercicio al derecho de desistimiento, ¿se informa de tales	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO





	circunstancias de manera previa y conforme a las especificaciones que se contemplan en la norma?				
3. PUBLICIDAD E INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL					
16	Para las tarifas en las que se ofrece en la publicidad acceso a un número determinado o incluso ilimitado de tiempo de llamada o de datos, ¿se comprueba posteriormente que en las condiciones generales de contratación no se aplican limitaciones o restricciones de las que no se informa previamente?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
17	En los casos en los que se comercializan servicios audiovisuales, se comprueba que no se oferta, como servicios incluidos en el coste, el acceso a canales que se emiten en abierto sin coste para el consumidor	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
18	En los casos en los que se ofrece la compra de un terminal, ¿se informa si está restringido para su uso con un único operador?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
19	En los casos en los que se prevé la financiación del terminal, ¿se informa del precio final completo, IVA incluido?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
20	En los casos en los que se prevé la financiación del terminal, ¿en la publicidad y comunicaciones comerciales se ofrece la información básica prevista en el artículo 9 de la Ley 16/2011, de 24 de junio?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
21	En los casos en los que se prevé la financiación del terminal, ¿se facilita la información previa al contrato prevista en el artículo 10 de la Ley 16/2011, de 24 de junio?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
4. CLÁUSULAS ABUSIVAS					
22	Se comprueba que en los contratos en los que se ofrece un número determinado o incluso ilimitado de tiempo de llamada o datos, no se incluyen cláusulas del tipo “ <i>quedan limitadas a un uso razonable</i> ” o “ <i>penalizar lo considerado como uso anómalo, excesivo, desmesurado o abusivo</i> ”	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
23	El contrato cumple con las obligaciones de accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido (en ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior al milímetro y medio o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura)	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
24	No se incluye ninguna otra cláusula abusiva	SÍ	NO	NO	NO





Junta de Andalucía

CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS
Dirección General de Consumo

	(en caso de que se detecte alguna, especificar cuál)	CUMPLE	CUMPLE	PROCEDE	ANALIZADO
--	--	--------	--------	---------	-----------