

## ANEXO I: PROTOCOLO DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 2020 (CÓDIGO 15/2020)

<b>1. INFORMACIÓN SOBRE PRECIOS</b>					
1	¿Se informa del precio final completo de los servicios ofrecidos, incluyendo todos aquellos conceptos que son de aplicación obligatoria, o que no sean prestaciones que el usuario tenga la opción de rechazar? (Cuota de línea, IVA, conexión de llamada, etc.)	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
<b>2. CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN</b>					
2	En caso de prever la factura electrónica, se solicita previamente el consentimiento del usuario	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
3	Se comprueba en el contrato o en las condiciones generales de contratación que el consumidor tiene derecho a recibir la factura en papel sin coste alguno	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
4	Se comprueba que no se incluyen cláusulas que prevean la contratación automática de bonos extra de acceso a Internet una vez agotada la capacidad de los bonos contratados	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
5	Cuando se contratan paquetes de servicios, ¿se comprueba que en los contratos que se entregan al consumidor o en las condiciones generales de contratación se incluye la información correspondiente a todos los servicios que se contratan, especificando las prestaciones que incluyen cada uno de ellos?	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
<b>3. PRÁCTICAS ABUSIVAS</b>					
6	Se comprueba que la empresa no aplica recargos abusivos por gestión de cobros en caso de impago o devolución de recibos	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
7	Se comprueba que no se incluyen cláusulas que prevean el cobro de un ciclo completo de facturación en caso de baja del contrato con fecha anterior a la finalización del ciclo vigente	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
8	Se comprueba que la operadora libera el terminal de manera gratuita para el consumidor	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
9	En los casos en los se impone una penalización por baja anticipada, se comprueba que ésta es proporcional al tiempo de incumplimiento del compromiso de permanencia	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
<b>4. OTROS INCUMPLIMIENTOS</b>					



10	En los casos en los se impone una penalización por baja anticipada, se comprueba que la empresa cumple con la obligación de no aplicar el IVA a esta cantidad	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
11	Se comprueba que la empresa no aplica una subida de tarifa sin cumplir los requisitos formales establecidos para la modificación de los contratos	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
12	Se comprueba que por parte de la operadora no se imponen prácticas obstructivas para la finalización del contrato	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
13	Se comprueba que el usuario se puede dar de baja del servicio de la misma forma en que se realizó la contratación, sin sanción, carga onerosa o desproporcionada	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
14	¿No se detectan otras irregularidades? (Si no se detectan otras irregularidades, la respuesta sería SÍ CUMPLE; si se detectan otras irregularidades, la respuesta sería NO CUMPLE)	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE		

