

**ANEXO I: PROTOCOLO DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 2024
(Código 15/2024)**

ANEXO AL ACTA N.º
FECHA DEL ACTA.....

RAZÓN SOCIAL:

N.I.F.:.....

NOMBRE COMERCIAL:

DOMICILIO:

PRODUCTO/SERVICIO:.....

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

CONTROL DE CLÁUSULAS ABUSIVAS				
I. RELATIVAS AL CONTRATO O AL SERVICIO				
1. ¿Se cumple con la obligación de no incluir cláusulas que permitan al operador demorar el inicio o, incluso rechazar, la prestación del servicio una vez celebrado el contrato?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
2. ¿Se cumple con la obligación de que la duración del contrato y sus prórrogas se ajusten al artículo 67.7 de la Ley General de Telecomunicaciones?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
3. Se cumple con la obligación de no incluir cláusulas que permitan al operador: <ul style="list-style-type: none"> - llevar a cabo modificaciones contractuales sin conceder derecho al consumidor a resolver el contrato; - comunicar al consumidor las modificaciones contractuales que supongan la resolución del contrato sin la debida claridad y transparencia, o bien, comunicarlas en la factura o cualquier soporte no duradero; - emplear medios indeterminados de comunicación o no utilizar los medios habituales de comunicación por carecer de los datos necesarios “por cualquier motivo”, incluyendo la propia negligencia o dolo de la operadora, con el resultado de notificarlo por medios que hacen menos probable su conocimiento por el interesado. 	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
4. ¿Se cumple con la obligación de que el contrato no contenga cláusulas que impongan al consumidor un consentimiento anticipado para su cesión?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
5. Se cumple con la obligación de que el contrato no contenga cláusulas que: <ul style="list-style-type: none"> - permitan al operador interrumpir temporal o definitivamente el servicio fuera de los supuestos legalmente previstos o sin respetar el procedimiento, plazos y excepciones legalmente previstos; - inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; - reserven al operador la facultad de resolver el contrato unilateralmente y sin necesidad de declaración judicial, con independencia de que sea o no aceptada por la otra parte contractual. 	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
II. RELATIVAS A ASPECTOS ECONÓMICOS				
6. ¿Se cumple con la obligación de que el contrato no contenga cláusulas que obliguen al pago por el consumidor de una cuota de rehabilitación para que se le reestablezca el servicio suspendido por impago, una vez haya satisfecho la deuda impagada?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
7. El contrato no contiene cláusulas que permitan al operador: <ul style="list-style-type: none"> - establecer un período de validez de la tarjeta SIM y su correspondiente saldo, obligando para su prórroga a realizar nuevas recargas aún cuando no se haya agotado su saldo disponible; - retener el saldo disponible una vez extinguida o desactivada la tarjeta SIM. 				
8. El contrato no contiene cláusulas que impongan al consumidor el pago de “gastos de gestión de cobro” o similares, de las cantidades impagadas por el consumidor que:	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO





<ul style="list-style-type: none"> - no especifiquen las gestiones concretas a efectuar, de modo que el consumidor pueda corroborar que se corresponden con el coste que se le imputa; - carezcan de reciprocidad, no reconociendo al consumidor derecho a ser resarcido por los gastos de gestión que precise hacer para cobrar las cantidades que el operador haya de abonarle como consecuencia de indemnizaciones (por ej, interrupción temporal del servicio) o de devoluciones de cantidades indebidamente cobradas (por ej, servicios no prestados, comisiones no procedentes); - no discrimine períodos de mora, de modo que pueda efectuarse la reclamación o gestión de cobro en el instante mismo en que la deuda haya vencido y resulte impagada; - presenten un coste desproporcionado en relación con la deuda, por ser ésta irrisoria o proporcionalmente muy inferior al importe cobrado por gestión; - invierta la carga de la prueba en perjuicio del consumidor, obligándolo a probar que no ha habido gestión y/o que no ha tenido el coste fijado en el contrato. 				
III. RELATIVAS A RÉGIMENES DE RESPONSABILIDAD Y OBLIGACIONES				
9. ¿Se cumple con la obligación de que el contrato no contenga cláusulas que impongan al consumidor el uso de la factura electrónica?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
10. ¿Se cumple con la obligación de que el contrato no contenga cláusulas que atribuyan al operador la facultad de tratamiento de datos personales relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, financieras o de crédito por sistemas comunes de información crediticia del servicio por cualquier impago, y no sólo por los de “deudas ciertas, vencidas y exigibles, cuya existencia o cuantía no hubiese sido objeto de reclamación administrativa o judicial por el deudor o mediante un procedimiento alternativo de resolución de disputas vinculante entre las partes”?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
11. Se cumple con la obligación de que el contrato no contenga cláusulas que: <ul style="list-style-type: none"> - impongan al consumidor, con falta de reciprocidad, una determinada responsabilidad, siendo susceptible de incurrir en ella; - limiten la responsabilidad del operador en el cumplimiento del contrato, por los daños o por las lesiones o muerte causadas al consumidor por una acción u omisión de aquél. 	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
12. Se cumple con la obligación de que el contrato no contenga cláusulas que: <ul style="list-style-type: none"> - limiten, restrinjan o excluyan el derecho de desistimiento legal reconocido en los artículos 102 y siguientes del TRLGDCU; - impongan al consumidor costes distintos de los previstos en los artículos 107.2 y 108 del TRLGDCU. 	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
13. Respecto a la devolución de equipos e indemnizaciones asociadas, se cumple que el contrato no contenga cláusulas que: <ul style="list-style-type: none"> - establezcan obligaciones con penalización para el consumidor, sin posibilidad de comprensión directa, reenviando a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato; - establezca una indemnización desproporcionadamente alta por su incumplimiento o atribuya al operador la facultad de fijar unilateralmente el importe de la indemnización a devolver, sobre la base de parámetros válidos pero desconocidos para el consumidor, al que tan sólo se le indica la cantidad que deba pagar en su momento. 	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
14. ¿Se cumple con la obligación de que el contrato no contenga cláusulas que prevean que, por causas imputables al operador, el consumidor quede privado de las ventajas ofrecidas en su publicidad?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO





15. ¿Se cumple con la obligación de que el contrato no contenga cláusulas que excluyan o limiten la responsabilidad del operador por causas no previstas en la Ley?	SI CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
IV. OTRAS CLÁUSULAS				
16. ¿Se cumple con la obligación de no incorporar otras cláusulas abusivas distintas a las anteriores?	SI CUMPLE		NO CUMPLE	
V. OTRAS CUESTIONES				
17. No se detectan otras irregularidades (Si no se detectan otras irregularidades, la respuesta sería SI CUMPLE; si se detectan otras irregularidades, la respuesta sería NO CUMPLE)	SI CUMPLE		NO CUMPLE	