

PROTOCOLO DE LA CAMPAÑA DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 2016

1. INFORMACIÓN SOBRE PRECIOS					
1	¿Se informa del precio final completo de los servicios ofrecidos, incluyendo todos aquellos conceptos que son de aplicación obligatoria, o no son prestaciones que el usuario tenga la opción de rechazar? (Cuota de línea, IVA, conexión de llamada, etc.) (artículo 20.1.c y artículo 97.1.e del RDL 1/2007)	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
2. CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN					
2	En caso de prever la factura electrónica, se solicita previamente el consentimiento del usuario (artículo 63 del RDL 1/2007, artículo 9 del RD 1619/2012 Reglamento facturación)	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 (artículo 63 del RDL 1/2007, artículo 9 del RD 1619/2012 Reglamento facturación)	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 (artículo 66 quarter RDL 1/2007)	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 afecta? (artículo 8.1.c del RD 899/2009, artículo 60.2.b RDL 1/2007)	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
3. PRÁCTICAS ABUSIVAS					
6	Se comprueba que la empresa no aplica recargos abusivos por gestión de cobros en caso de impago o devolución de recibos (artículo 8.1.d del RD 899/2009, artículo 49.1.e, i, artículo 85.6 RDL 1/2007)	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 (artículo 87.5 RDL 1/2007)	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
8	Se comprueba que la empresa no aplica una subida de tarifa sin cumplir los requisitos formales establecidos para la modificación de los contratos (artículo 9 del RD 899/2009)	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO

9	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 (artículo 78 Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido)	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
10	Se comprueba que por parte de la operadora no se imponen prácticas obstructivas para la finalización del contrato (artículo 8.1.k. del RD 899/2009, art. 62.3 RDL 1/2007)	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
11	Se comprueba que el usuario se puede dar de baja del servicio de la misma forma en que se realizó la contratación, sin sanción o carga onerosa (artículo 62.3 del RDL 1/2007)	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO
12	Se comprueba que la operadora libera el terminal de manera gratuita para el consumidor (art 85.7, 86.7, 87.6 y 85.5 RDL 1/2007)	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	NO PROCEDE	NO ANALIZADO