

# Preselección de Operador de Telefonía fija

Acceda al Operador  
**que más le conviene**  
con toda **comodidad**



Desde la liberalización del mercado de la telefonía fija, los consumidores podemos acceder a una amplia oferta para ahorrar en nuestra factura de teléfono.

Si usted ya ha elegido una compañía diferente a Telefónica, debe saber que existe un método para realizar sus llamadas sin necesidad de anteponer el código de selección del operador correspondiente:  
la preselección de operador.

## ¿Qué usuarios pueden preseleccionar su línea con otro operador?

La preselección sólo está disponible para los usuarios cuyas líneas telefónicas pertenecen a Telefónica. Las líneas telefónicas propiedad de otros operadores no tienen la obligación de ofrecer esta posibilidad.

## ¿Qué beneficios conlleva la preselección de un operador?

La ventaja principal es la comodidad: con ella, para realizar sus llamadas a través de un operador distinto de Telefónica, usted no tendrá que marcar el código de su nuevo operador en cada una de las llamadas que realice, sólo tendrá que marcar el número al que desea llamar.

Además, contratar la preselección no supone cambiar el número de teléfono, ya que usted conserva el mismo que actualmente le ha asignado Telefónica.

Sin embargo, la cuota de abono mensual por la línea de teléfono la facturará Telefónica, puesto que la propiedad de la línea sigue correspondiendo a esta compañía.

## ¿Qué tipos de llamadas se incluyen en la preselección de operador?

Puede elegir entre dos modalidades de preselección:

- Larga distancia, que engloba las llamadas de ámbito provincial, interprovincial, internacional y de fijo a móvil, cuyo consumo facturará el operador con el que usted se preseleccione. Las llamadas metropolitanas no se encuentran incluidas en esta modalidad y siguen cursándose y facturándose a través de Telefónica.
- Global, que agrupa todas las llamadas que usted realice, incluidas las de ámbito metropolitano.

En cualquiera de las dos modalidades, las llamadas dirigidas a ciertos números, como son algunos novecientos (901, 902, 906...) y ochocientos (801, 802, 806...) quedan fuera de la preselección. Por este motivo, aunque usted haya contratado el servicio de preselección con otro operador, dichas llamadas seguirán facturándose a través de Telefónica.

## ¿Qué debe tener en cuenta antes de decidir preseleccionar su línea con una compañía de telecomunicaciones?

Antes de tomar una decisión, debe pensar cuál es el consumo que usted hace del teléfono, y qué tipo de llamadas realiza habitualmente (metropolitanas, provinciales, interprovinciales, internacionales, accesos a Internet, a teléfonos fijos o a móviles). Esta información se encuentra detallada en la factura telefónica que recibe del operador que actualmente le presta servicio.

Compare los precios que le ofrece su actual compañía telefónica con los que ofrecen otras empresas de la competencia, y elija la oferta que le resulte más ventajosa.

## ¿Qué pasos debo dar para contratar el servicio de preselección?



Contacte con el Servicio de Atención al Cliente del operador con el que desea contratar el servicio de preselección.



Comuniqué su deseo de contratar la preselección para que ellos le faciliten el formulario de solicitud.



Una vez que reciba el formulario, éste deberá ser cumplimentado y firmado por el titular de la línea telefónica a preseleccionar. Tendrá que facilitar sus datos personales (o los de su empresa, si es ésta la línea que desea preseleccionar), datos bancarios y los relativos a la línea o líneas a preseleccionar, además de la modalidad de preselección que desea contratar (global o larga distancia).



Antes de devolver el formulario al operador, asegúrese de que esté firmado por el titular de la línea y que los datos consignados en la solicitud sean correctos y legibles.

A partir de este momento, será su nuevo operador el que se encargará de realizar con Telefónica las gestiones necesarias para activar el servicio de preselección, por lo que usted no deberá ocuparse de ningún trámite adicional.

Hasta que su nuevo operador le comunique que el servicio de preselección ha sido activado, recuerde que si desea cursar sus comunicaciones a través de ese operador debe marcar en cada llamada el código correspondiente.

## ¿Cuánto tiempo tardará en activarse la preselección

### desde el momento en que la solicite?

Desde el momento en que remita por correo a su nuevo operador la solicitud de preselección firmada, lo habitual es que se tarde entre una semana y diez días. Su operador le informará cuando esté activado el servicio.

Si observa una demora en este plazo, comuníquelo al operador al que ha solicitado el servicio de preselección, para que le informe sobre la situación de su solicitud.

## ¿Puedo realizar llamadas a través de otros operadores si solicito la preselección?

Por supuesto. Al contratar el servicio de preselección, usted conserva la posibilidad de realizar llamadas seleccionando otros operadores distintos al preseleccionado. Para ello, deberá haber contratado previamente el servicio y marcar en cada llamada el código correspondiente al operador que elija.

Recuerde que, si utiliza los servicios de varios operadores para cursar sus llamadas, cada uno de ellos le facturará por los servicios de llamadas que le hubiera prestado.

## Si me preselecciono con un operador distinto de Telefónica, ¿puedo conservar los servicios asociados a esta línea?

Sí. La preselección con otro operador no impide que usted contrate o, si ya dispusiese de ellos, continúe utilizando servicios que presta Telefónica como son el Contestador, Llamada a Tres... Igualmente, podrá contratar con esta Compañía nuevos servicios.

## Ya estoy preseleccionado con un operador, pero deseo cambiar a otro, ¿qué debo hacer?

Deberá seguir el mismo procedimiento que realizó al tramitar por primera vez la preselección, es decir, dirigirse al operador con el que desee preseleccionarse y repetir de manera idéntica todas las operaciones. En ningún caso pueden ponerle traba alguna por ello.

Así mismo, tampoco tendrá que solicitar la baja con su antiguo operador, ya que será la nueva compañía con la que desee preseleccionarse la que se encargue de todos los trámites, incluso en el caso de que desee volver con Telefónica.

## ¿Qué problemas pueden aparecer al contratar el servicio de preselección?

Existen algunos casos en los que puede encontrar dificultades:

- Si usted no ha devuelto el contrato firmado, o sus datos son incorrectos o ilegibles.
- Si usted no es el titular de la línea telefónica que pretende preseleccionar.
- Si tiene facturas impagadas por servicios de llamadas o cuota de abono mensual.
- Si su línea telefónica ya se encuentra en trámite de preselección por parte de éste u otro operador. En tal caso, deberá esperar a que finalice la tramitación de la solicitud ya comenzada y realizar una nueva solicitud con otra compañía.



## En caso necesario, ¿a quién puedo reclamar?

Si detecta irregularidades en la prestación del servicio de preselección, puede ponerse en contacto con el operador con el que ha contratado la preselección. Si lo desea, también puede presentar una reclamación ante los siguientes organismos:

- Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT).
- Ministerio de Ciencia y Tecnología. Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
- Dirección General de Consumo de su Comunidad Autónoma.
- Oficina Municipal de Información al Consumidor de su localidad.
- Juntas Arbitrales de Consumo.
- Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- Tribunales de Justicia.

En [www.cmt.es](http://www.cmt.es) podrá acceder a todos los teléfonos de los operadores de telefonía fija que actualmente ofrecen la posibilidad de preselección.

**Direcciones de interés.**

Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

C/ Alcalá 37; Madrid 28014.

Correo electrónico: [cmt@cmt.es](mailto:cmt@cmt.es)

Instituto Nacional del Consumo.

Ministerio de Sanidad y Consumo.

Príncipe de Vergara 54; Madrid 28006

Correo electrónico: [inc@consumo-inc.es](mailto:inc@consumo-inc.es)

Página web: [www.consumo-inc.es](http://www.consumo-inc.es)