



Informe



La

Telefonía Móvil



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

Introducción

La telefonía es actualmente el medio más utilizado en las comunicaciones personales. Los teléfonos móviles se han convertido en una herramienta imprescindible para nuestro quehacer cotidiano ya que nos permite comunicarnos desde cualquier lugar en todo momento con quien queramos.

El cambio que en los hábitos de comunicación y vida ha supuesto la telefonía móvil es espectacular, tanto en las relaciones personales como en las profesionales.

Pero además, los avances tecnológicos y los nuevos servicios prestados por el móvil permiten:

- Envío de mensajes de varios tipos (voz, texto, imágenes)
- Acceso a Internet.
- Control de máquinas y herramientas.
- Sistemas automáticos de alertas.
- Gestiones administrativas.
- Pagos...

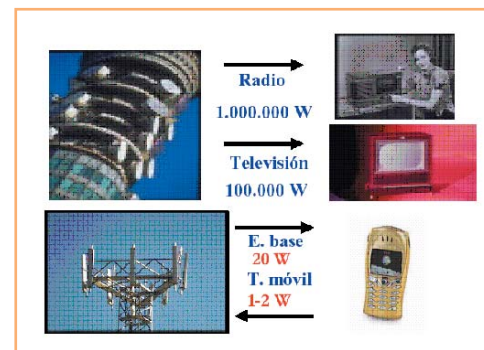
Este espectacular desarrollo y su utilización generalizada (en 2004 había en España más de 35 millones de abonados a la telefonía móvil), suscita interrogantes y consultas entre los consumidores que van desde los servicios que están disponibles o los derechos que les asisten hasta sus posibles efectos sobre la salud.

Este informe pretende dar respuesta a los que más habitualmente se plantean.

Cómo funciona la telefonía móvil

Las antenas y los teléfonos se comunican mediante ondas electromagnéticas en bandas de frecuencia similares a las de la radio y la televisión, pero emitiendo con muchísima menos potencia.

De hecho, cuando se mide la exposición, se comprueba que del total de emisiones medidas, sólo el 5% son de telefonía móvil, siendo el resto de TV, radio u otros servicios de comunicación (radares, emisoras de taxi, policía, bomberos...)



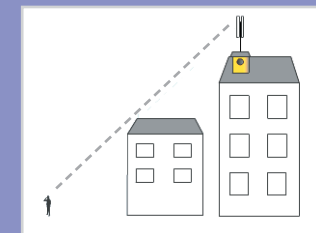
La telefonía móvil necesita de dos instrumentos, el teléfono móvil y las estaciones base donde se encuentran las antenas (receptoras y transmisoras), equipos electrónicos (transmisores y receptores), baterías y ventiladores.

Una antena sólo puede dar servicio simultáneamente a unos 90 usuarios; a mayor número de usuarios, mayor necesidad de antenas. De no ser así se produciría una saturación en el sistema y cortes en la llamada.

Tanto las antenas como el teléfono están diseñados para emitir automáticamente a la mínima potencia que necesiten para conectarse el uno a la otra. Eso permite evitar interferencias y ahorrar energía y baterías.

Las antenas deben situarse en lugares altos, para que otros edificios u obstáculos no atenuen las señales. Al elevar las antenas se mejora el funcionamiento del sistema, especialmente, se permite que los teléfonos necesiten menos potencia para funcionar.

Cuanto más cerca esté el teléfono de la antena, a menos potencia emitirán los dos. Por tanto, el alejamiento de las antenas entre sí y de los centros urbanos es contrario al principio de mínima emisión posible.



PREGUNTAS Y RESPUESTAS MÁS FRECUENTES SOBRE LAS ANTENAS, LOS TELÉFONOS MÓVILES Y LA SALUD

¿Es seguro vivir o permanecer en un edificio o espacio que tiene una antena de telefonía móvil?



Sí. La relación entre radiofrecuencias y salud ha sido motivo de numerosos estudios epidemiológicos y biomédicos que han servido para que los comités de expertos de los organismos internacionales y nacionales encargados de vigilar por nuestra salud (como la Organización Mundial de la Salud, la Unión Europea o el Ministerio de Sanidad Español) concluyan que respetando los niveles de emisión recomendados, los campos electromagnéticos producidos por la telefonía móvil no son perjudiciales para la población.

En las áreas urbanas y residenciales cercanas a estaciones base, los niveles están muy por debajo de los valores límites establecidos en la legislación.

¿Cómo se garantiza que las instalaciones que emiten campos electromagnéticos (antenas de telefonía, radio, televisión...) cumplen las normativas y son seguras?

En España, el Ministerio de Industria es el encargado de vigilar que todas las antenas y los aparatos cumplan la normativa. Para ello se realizan medidas y controles anuales de todas las instalaciones. Los resultados pueden solicitarse al Ministerio, que publica un informe anual y ofrece información en su página web.

¿Por qué es necesario instalar tantas antenas?

Porque cada antena sólo puede dar servicio a un número limitado de usuarios (unos 90).

Cuanto más cerca está el teléfono de la antena a menos potencia emitirán los dos. Alejar las antenas de los centros urbanos y del usuario sería contrario al principio de mínima emisión posible.

Además, a distancias grandes las pérdidas por propagación son elevadas y la estación base no es capaz de captar las señales procedentes de los móviles. En esas condiciones los terminales quedan "fuera de cobertura".

¿Es absolutamente necesario construir estaciones base en zonas habitadas?

SÍ. Por dos razones fundamentales: porque sin antenas no funciona el teléfono y porque es, precisamente, en las zonas habitadas donde hay más usuarios. Si no hubiese antenas en las poblaciones o fuesen insuficientes para atender todas las llamadas "no habría cobertura" o "se caerían las llamadas".

Además, porque para disminuir al máximo los niveles de emisión de las antenas y los teléfonos ambos deben estar lo más cerca posibles.

Si una antena no tiene licencia del Ayuntamiento, ¿es peligrosa?

NO. Los ayuntamientos son competentes para conceder las licencias de obras urbanísticas. La idoneidad de la instalación radioeléctrica y el control de emisiones son realizados siempre por el Ministerio de Industria, independientemente de la tramitación de licencia en el ayuntamiento.

Para evitar precisamente la falta de coordinación entre las administraciones, en julio de 2005, se firmó un acuerdo entre las Comunidades Autónomas, los Ayuntamientos y el gobierno adoptando un procedimiento en el que se integran y coordinan los trámites administrativos y se facilita el intercambio de información.

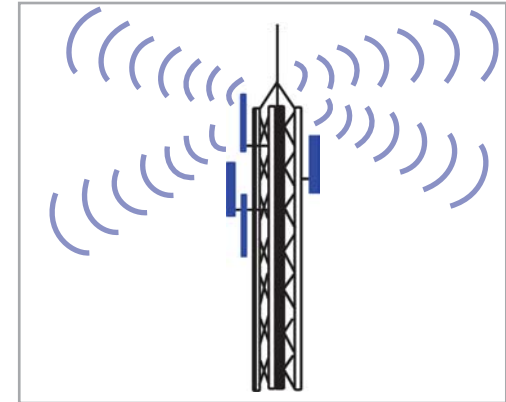
¿Cómo se puede saber cuánto emite una antena?

Todas las antenas están certificadas por el Ministerio de Industria que posee un registro con la potencia y orientación de todas ellas. Además, hay ayuntamientos y Comunidades Autónomas que realizan sus propias mediciones y controles, y algunos las publican en sus páginas web. Como la medición de las emisiones requiere una interpretación técnica es aconsejable solicitar esa información al Ministerio directamente o pedir al ayuntamiento que haga la petición.

¿Existen pruebas de que las radiofrecuencias puedan producir cáncer?

NO. Tanto la Organización Mundial de la Salud, como la Asociación Española Contra el cáncer, como todas las Sociedades Científicas han estudiado la cuestión y son unánimes en su respuesta: no hay ninguna evidencia de que la exposición a campos de radiofrecuencia emitidos por los teléfonos móviles, la radio o la televisión, produzca cáncer.

La seguridad de las instalaciones que emiten campos electromagnéticos se garantiza gracias a normativas elaboradas a partir de las recomendaciones de comités de expertos y cuyo cumplimiento es certificado por técnicos cualificados, supervisados por la Administración.



¿Existen grupos (como niños o ancianos) más sensibles a los efectos de las ondas de radio?

NO. En ningún caso se han obtenido evidencias de que esas ondas puedan producir efectos dañinos sobre los niños o ancianos.

¿Cómo se puede reclamar por discrepancias en el recibo?

Para poder reclamar habrá que realizar una reclamación por escrito, dirigida al departamento encargado de la empresa con la que tenemos contratado el servicio. De esta manera queda constancia de nuestra reclamación para poder probar que hemos solicitado un resarcimiento o una solución a nuestro problema, antes de dirigirnos al siguiente paso, que sería la reclamación ante la Junta Arbitral de consumo.

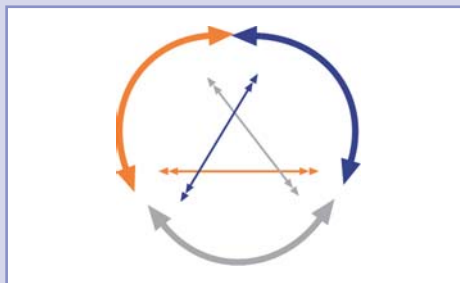
¿Cómo se puede saber lo que cuesta hacer una llamada o mandar un mensaje o una foto?

Siempre hay que tener en cuenta que cuando contratamos una línea con operador de telefonía móvil se nos debe facilitar en el contrato o junto con el mismo las tarifas que estamos contratando y todos los casos posibles en los cuales se nos pueda facturar de una forma distinta (fines de semana, mensajes multimedia...)

En el caso de que no se nos informe al respecto, siempre debemos solicitarlo antes de firmar el contrato para estar seguros de que las condiciones que estamos contratando son las que nos interesan. Posteriormente se puede consultar las distintas tarifas en los servicios de atención al cliente de cada operador.



¿Qué hay que hacer para cambiar de operador?



Una vez hayamos tomado la determinación de que nos interesan más los servicios que nos proporciona otro operador, deberemos solicitar al nuestro la baja de sus servicios.

Hay que tener en cuenta que en esas ocasiones es probable que la compañía trate de hacernos alguna contraoferta especial para evitar darnos de baja, ante lo cual debemos tener muy claras cuáles son las condiciones que más nos interesan y nuestras prioridades.

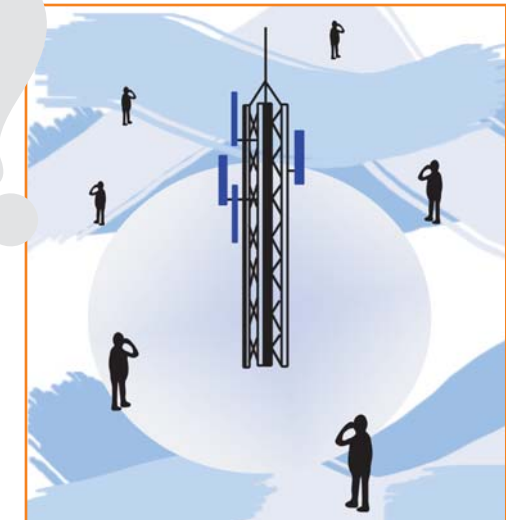
Una vez tramitada la baja debemos acudir a cualquier sucursal o tienda del operador que hayamos escogido y solicitar el alta en sus servicios.

También hay que tener en cuenta que se puede realizar la portabilidad, que normalmente se hace a través de la nueva empresa, la cual se encarga de solicitar a nuestro antiguo proveedor nuestros datos para realizar entre ellas los trámites de alta y baja.

¿A quién hay que reclamar por el mal funcionamiento de los teléfonos?

En principio debemos acudir al establecimiento en el cual hemos adquirido el terminal, ya que siempre que esté dentro de los 2 años de garantía, deben ser ellos los encargados de realizar las gestiones necesarias para que sea reparado o sustituirlo.

En el caso de que se nos comunique que el terminal no presenta ningún problema, es posible que se trate de algún problema relacionado con la línea, y en este caso debemos contactar con la operadora para exponerle nuestro problema y ver que solución posible nos ofrece.



¿Qué es el UMTS?

El UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) equivale a la 3ª generación de telefonía móvil. Este sistema proporcionará a los usuarios la posibilidad de transmitir mediante banda ancha una gran cantidad de datos por la red, además de posibilitar la descarga de vídeos, videoconferencias en tiempo real, internet,... es el equivalente al ADSL de la telefonía fija

¿Por qué se producen los cortes en las llamadas?

Las razones pueden ser múltiples, desde problemas en el terminal, dificultades en la conexión con la estación base, saturación en las líneas, lugares fuera de cobertura...

No se han encontrado evidencias científicas que demuestren ninguna asociación causa-efecto por exposición a los campos electromagnéticos (dentro de los límites) y daños en la salud de los consumidores.

ASÍ SE REALIZA UNA LLAMADA



Las estaciones base se componen de:



ANTENA:
emisora y receptora
de señales de radio



SISTEMA DE REFRIGERACIÓN:
Permite el correcto funcionamiento
de la estación en épocas de calor

**EQUIPOS
ELECTRÓNICOS:**
Sirven para establecer
y mantener la comunicación

BATERÍAS:
Sirven para garantizar el funcionamiento
del sistema en caso de cortes del fluido
eléctrico