



Estudio sobre los servicios de ATENCIÓN AL CLIENTE



Consumidores en Acción

ÍNDICE

| | Pág. |
|--|------|
| • Ficha técnica: | |
| ▪ Ámbito del estudio: temporal y territorial | 3 |
| ▪ Universo analizado y tamaño de la muestra | 3 |
| ▪ Procedimiento del muestreo | 3 |
| ▪ Trabajo de campo realizado | 4 |
| ▪ Autoría del estudio | 4 |
| • Ficha de parámetros o elementos analizados | |
| ▪ Compañías de telecomunicaciones | 5 |
| ▪ Empresas energéticas | 8 |
| ▪ Compañías aéreas | 9 |
| • Finalidad y objetivos perseguidos con el estudio | 16 |
| • Relevancia e impacto en los usuarios de la temática analizada | 17 |
| • Resultados obtenidos y análisis de los resultados | |
| ▪ Compañías de telecomunicaciones | 19 |
| ▪ Empresas energéticas | 28 |
| ▪ Compañías aéreas | 32 |
| • Costes de las llamadas a los distintos tipos de teléfonos de atención al cliente ofrecidos | 43 |
| • Conclusiones del estudio | 49 |
| • Glosario de términos | 53 |
| • Anexo: capturas de pantalla | |
| ▪ Compañías de telecomunicaciones | 57 |
| ▪ Empresas energéticas | 73 |
| ▪ Compañías aéreas | 79 |

FICHA TÉCNICA

Ámbito del estudio: temporal y territorial

El presente análisis sobre los teléfonos de atención al cliente en las compañías de telecomunicaciones, aerolíneas y empresas energéticas tiene un ámbito nacional, siendo los números de contacto los que están disponibles en España o para llamar desde dicho país.

En cuanto al ámbito temporal, los datos han sido recogidos durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2013.

Universo analizado y tamaño de la muestra

El estudio analiza los teléfonos de atención al cliente disponibles para el consumidor para contactar con diversas empresas de telecomunicaciones fijas y móviles, compañías aéreas y suministradoras de luz y gas.

El tamaño de la muestra analizada es de catorce compañías de telecomunicaciones fijas y móviles, veintiocho aerolíneas que operan en España y cinco empresas energéticas.

Procedimiento del muestreo

El muestreo se ha realizado recabando los datos disponibles en las páginas web de las empresas consultadas. Para el caso de las compañías suministradoras de luz y gas, se ha tomado como referencia las empresas distribuidoras más importantes que trabajan en España.

En el caso de las compañías telefónicas, la muestra ha tenido en cuenta las operadoras más relevantes en el plano nacional, haciendo referencia también a las operadoras virtuales.

Las compañías aéreas que se han tenido en cuenta para el análisis de FACUA han sido las más representativas dentro de las que operan en el territorio español, teniendo en cuenta también a algunas con menor tráfico de pasajeros, como es el caso de las que conectan las Islas Canarias con la península.

Trabajo de campo realizado

Los datos ofrecidos en este análisis se han obtenido a través de la información publicada en las páginas de Internet oficiales de las compañías, tanto de telefonía, aerolíneas, como empresas energéticas. Una vez recogidos todos los datos, se ha procedido al análisis y detección de los números disponibles para atender al cliente y las posibles infracciones y abusos que pudieran cometer para con los consumidores.

Autoría del estudio

Este estudio está realizado por la Asociación de Consumidores y Usuarios en Acción-FACUA.

FICHA DE PARÁMETROS O ELEMENTOS ANALIZADOS

Compañías de telecomunicaciones

Para el estudio se han tomado como referencia las principales empresas de telecomunicaciones, tanto fijas como móviles, que operan en España. La elección de estas compañías se ha basado en su relevancia entre los consumidores, así como su peso en el mercado en cuanto al número de clientes.

Los elementos analizados de estas compañías son el servicio de atención al cliente que poseen, concretamente, los números de teléfono que ofrecen a los usuarios para ponerse en contacto con la propia empresa. Así, el análisis de los teléfonos de atención al cliente se ha realizado en las siguientes operadoras (nombre de la operadora y sitio en la página web de la compañía donde se ha localizado la información):

- **Amena** (www.amena.com)

Sección de la web: “Ayuda/mi línea y servicios”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rQ4TL>

Clics hasta llegar a la información: seis

- **Ono** (www.ono.es)

Sección de la web: “Ayuda y Soporte/Dudas/Gestiones online”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rQ4ZG>

Clics hasta llegar a la información: cuatro

- **Yoigo** (www.yoigo.com)

Sección de la web: “Ayuda al cliente/las más preguntadas/¿Cómo puedo contactar con Yoigo?”. Algunos números están en la página principal. Otros en la sección indicada y otros en la sección personal del cliente al introducir su clave. Enlace: <http://ow.ly/rQ54o>

Clics hasta llegar a la información: dos

- **Vodafone** (www.vodafone.es)
Sección de la web: “Ayuda/Contacto/Teléfonos de atención al cliente”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rQ58u>
Clics hasta llegar a la información: tres
- **Orange** (www.orange.es)
Sección de la web: “Ayuda/Contacta con Orange/Atención telefónica”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rQ5el>
Clics hasta llegar a la información: tres
- **Movistar** (www.movistar.es)
Sección de la web: “Atención al cliente/Teléfonos de contacto”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rQ5xR>
Clics hasta llegar a la información: tres
- **Jazztel** (www.jazztel.com)
Sección de la web: “Jazztel compañía/Contactar”. Uno de los teléfonos está en la página principal, el resto no. Enlace: <http://ow.ly/rQ5Bd>
Clics hasta llegar a la información: uno
- **Pepephone** (www.pepephone.com)
Sección de la web: “Atención al cliente”. No está en la página principal.
Enlace: <http://ow.ly/rQczn>
Clics hasta llegar a la información: uno
- **Simyo** (www.simyo.es)
Sección de la web: “¿Te echamos un cable?/Contacta con nosotros”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rQ5lz>
Clics hasta llegar a la información: uno

- **Másmóvil** (<http://masmovil.es/es/>)

Sección de la web: “Ayuda/Contacto”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rQ5Pi>

Clics hasta llegar a la información: dos
- **Happy Móvil** (www.happymovil.es)

Sección de la web: “¿Necesitas ayuda?/Contáctanos”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rQ5S4>

Clics hasta llegar a la información: uno
- **Tuenti Móvil** (www.tuenti.com/movil)

Sección de la web: “Soporte/Ayuda/Servicio y cobertura”; “Soporte/Legal/ Condiciones generales del proceso de Portabilidad”. No está en la página principal; información de difícil visibilidad. Enlaces: <http://ow.ly/rQ5VL>
<http://ow.ly/rQO82>

Clics hasta llegar a la información: cuatro
- **Carrefour Móvil** (www.carrefour.es/telecom/)

Sección de la web: “Móvil/Preguntas frecuentes”. Algunos teléfonos están en la página principal y otros en la sección indicada. Enlace: <http://ow.ly/rQ5YP>

Clics hasta llegar a la información: dos
- **Eroski Móvil** (www.eroskimovil.es)

Sección de la web: “Atención al cliente”. Está en la página principal y en la sección indicada. Enlace: <http://ow.ly/rQ62g>

Clics hasta llegar a la información: uno

Empresas energéticas

Otras grandes compañías a tener en cuenta al analizar los servicios de información comercial y atención al cliente han sido las empresas de servicios de luz y gas principales. El motivo de la elección ha sido por ser éstas las empresas más relevantes y habituales en España que ofrecen este servicio a los consumidores y usuarios. Las empresas analizadas han sido (nombre de la empresa de energía y sitio en la página web de la compañía donde se ha localizado la información):

- **Endesa** (www.endesaonline.com)
Sección de la web: “Contáctanos/Desde el teléfono”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rQSSZ>
Clics hasta llegar a la información: uno
- **Iberdrola** (www.iberdrola.es)
Sección de la web: “Contacta con nosotros/Clientes/Atención al cliente”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rQVGN>
Clics hasta llegar a la información: dos
- **Gas Natural Fenosa** (www.gasnaturalfenosa.es)
Sección de la web: “Hogar/Contacto” o “Ayuda y contacto/Contacta”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rQZ0t> <http://ow.ly/rR4jO>
Clics hasta llegar a la información: dos
- **E. On** (www.eonespana.com)
Sección de la web: “Clientes/Atención al cliente/Sección de Contacto/Teléfonos y oficinas”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rR0ET>
Clics hasta llegar a la información: tres
- **HC Energía** (www.hcenergia.com)
Sección de la web: “Contactar/por teléfono”. No está en la página principal.
Enlace: <http://ow.ly/rR18K>
Clics hasta llegar a la información: dos

Compañías aéreas

En el caso de las compañías de líneas aéreas, las empresas que se han tenido en cuenta para realizar el estudio han sido algunas de las más relevantes que operan en España. Por ello, en los datos encontraremos empresas españolas e internacionales, pero todas ellas ofrecen vuelos en aeropuertos del territorio español.

Asimismo, se han tomado para el análisis diversas compañías aéreas de menor impacto en el tráfico de viajeros para ver qué tipo de teléfonos de contacto comercial y atención al cliente ofrecen también este tipo de empresas más pequeñas.

De esta manera, las veintiocho aerolíneas analizadas han sido (nombre de la compañía aérea y sitio en la página web de la misma donde se ha localizado la información):

- **Vueling** (www.vueling.com)

Sección de la web: “Somos Vueling/ Contacto/Teléfonos de contacto desde España”. Algún teléfono está en la página principal, el resto en la sección indicada. Enlace: <http://ow.ly/rR4Lr>

Clics hasta llegar a la información: dos

- **Iberia** (www.iberia.com)

Sección de la web: “¿Necesitas ayuda?/Contacto” o “¿Necesitas ayuda?/Serviberia”, o “¿Necesitas ayuda?/Centro de Servicios Iberia Plus”, o “Grupo Iberia/Contacto”. No está en la página principal. Dificultad para acceder a todos los números. Enlaces: <http://ow.ly/rR6O4> <http://ow.ly/rR6Vc>

Clics hasta llegar a la información: dos

- **Ryanair** (www.ryanair.com)

Sección de la web: “Gestionar mi reserva/Servicio al cliente/Contacto”. No está en la página principal. Enlaces: <http://ow.ly/rR7ba> <http://ow.ly/rR9v0>

Clics hasta llegar a la información: cinco

- **Pullmantur Air** (<http://ow.ly/rR9v0>)

Sección de la web: “Contacto”. Está en la página principal y además en la sección indicada. Enlace: <http://ow.ly/rS5AS>

Clics hasta llegar a la información: uno
- **Air Europa** (www.aireuropa.com)

Sección de la web: “Contacta/Información y reservas”. Algunos están en la página principal y otros en la sección indicada. Enlace: <http://ow.ly/rRash>

Clics hasta llegar a la información: dos
- **Helitt** (www.helitt.com)

Sección de la web: “Información/contactanos”. Está en la página principal.

Enlace: <http://ow.ly/rRbuR>

Clics hasta llegar a la información: dos
- **Air Nostrum** (www.airnostrum.es)

Sección de la web: “Contactar”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rRceD>

Clics hasta llegar a la información: uno
- **Binter Canarias** (www.bintercanarias.com)

Sección de la web: “Información/Información general/cómo contactarnos” o directamente “Contacto”. Algunos aparecen en la página principal, el resto en la sección indicada. Enlaces: <http://ow.ly/rRcMh> <http://ow.ly/rRd5t>

Clics hasta llegar a la información: uno
- **Melilla Airlines** (www.flymelilla.es)

Sección de la web: “Contacto”. Alguno está en la página principal, el resto en la sección indicada. Enlace: <http://ow.ly/rS7eR>

Clics hasta llegar a la información: uno

- **Iberia Express** (www.iberiaexpress.com)

Sección de la web: “Ayuda/Teléfono de contacto”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rS7rK>

Clics hasta llegar a la información: dos
- **Naysa** (www.naysa.es)

Sección de la web: “Contacto”. Está en la página principal y además en la sección indicada. Enlace: <http://ow.ly/rSa6E>

Clics hasta llegar a la información: uno
- **Volotea** (www.volotea.com)

Sección de la web: “Ayuda/Contacte con nosotros”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rSc29>

Clics hasta llegar a la información: tres
- **easyJet** (www.easyjet.com)

Sección de la web: “Ayuda página principal/Otros productos y servicios/Contacto/Equipo de Atención al Cliente/Contáctenos”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rSd0X>

Clics hasta llegar a la información: seis
- **Lufthansa** (www.lufthansa.com)

Sección de la web: “Ayuda/Su contacto personal con nosotros”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rSeit>

Clics hasta llegar a la información: dos
- **British Airways** (www.britishairways.com)

Sección de la web: “Ayuda y contacto/Póngase en contacto con nosotros/Direcciones y números generales” y “Ayuda y contacto/Póngase en contacto con nosotros/Contactos de Executive Club”. No está en la página principal. Enlaces: <http://ow.ly/rSfFG> <http://ow.ly/rSfML>

Clics hasta llegar a la información: dos

- **Air France** (www.airfrance.es)

Sección de la web: “Contactarnos/Servicio de atención al cliente/Asistencia y contactos” y “Contactarnos/Servicio de atención al cliente/Asistencia y contactos/Otros contactos”. No está en la página principal. Enlaces: <http://ow.ly/rSiYh> <http://ow.ly/rSiFN>

Clics hasta llegar a la información: dos
- **Air Berlin** (www.airberlin.com)

Sección de la web: “Ayuda y contacto/Contacto/Todos los números de atención al cliente”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rSjV9>

Clics hasta llegar a la información: tres
- **TAP Portugal** (www.tapportugal.com)

Sección de la web: “Contacte-nos”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rSkuj>

Clics hasta llegar a la información: uno
- **Alitalia** (www.alitalia.com)

Sección de la web: “Contactos y asistencia/contáctenos”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rSINJ>

Clics hasta llegar a la información: dos
- **American Airlines** (www.americanairlines.es)

Sección de la web: “Servicio al cliente/atención al cliente”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rSmsf>

Clics hasta llegar a la información: dos
- **Turkish Airlines** (www.turkishairlines.com)

Sección de la web: “Contact”. Alguno está en la página principal y el resto en la sección indicada. Enlace: <http://ow.ly/rSoO8>

Clics hasta llegar a la información: uno

- **Air Canada** (www.aircanada.com)

Sección de la web: “Contacto”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rSpfJ>

Clics hasta llegar a la información: uno
- **US Airways** (www.usairways.com)

Sección de la web: “Acerca de US Airways/Póngase en contacto con nosotros”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rSst8>

Clics hasta llegar a la información: uno
- **Singapore Airlines** (www.singaporeair.com)

Sección de la web: “Contáctenos”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rStCS>

Clics hasta llegar a la información: dos
- **Delta Airlines** (<http://es.delta.com>)

Sección de la web: “Apoyo/Comuníquese con nosotros/Atención al cliente/Contáctenos/Europa”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rUIhB>

Clics hasta llegar a la información: cuatro
- **Emirates** (www.emirates.com)

Sección de la web: “Ayuda/Contacte con nosotros/Información de contacto”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rUIp0>

Clics hasta llegar a la información: tres
- **SAS** (www.flysas.com)

Sección de la web: “¿Necesitas ayuda?/Select your country”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rUIAh>

Clics hasta llegar a la información: dos

- **Egyptair** (www.egyptair.com)

Sección de la web: “Contacto/oficinas en todo el mundo/Seleccione una oficina”. No está en la página principal. Enlace: <http://ow.ly/rUm8O>

Clics hasta llegar a la información: tres



FINALIDAD Y OBJETIVOS PERSEGUIDOS CON EL ESTUDIO

La realización de este estudio por parte de FACUA tiene como objetivo analizar los tipos de teléfonos de servicio de información comercial y atención al cliente que poseen diversas empresas de servicios básicos como son las energéticas, las compañías de telecomunicaciones y las aerolíneas más relevantes y que operan en España.

De esta manera, se estudiará qué vías de contacto de llamadas ofrecen a los usuarios para que éstos resuelvan sus dudas y problemas y se observará si dichos teléfonos son gratuitos o de pago.

En la actualidad, muchas compañías, más allá de no disponer de teléfonos gratuitos de atención al cliente, utilizan líneas de alto coste, con prefijos 902. Dichos números impiden que las llamadas realizadas se incluyan en las tarifas planas o bonos que los consumidores tengan contratados.

Otro caso es el uso de teléfonos de tarificación adicional que se lucran claramente con las llamadas que los usuarios hacen cuando tienen un problema con el servicio que le ofrece la propia compañía.

De esta manera, analizando las vías de atención telefónica que ofrecen las grandes empresas de los distintos sectores señalados, observaremos cuáles ofrecen líneas gratuitas, cuáles líneas convencionales, cuáles números 902, con o sin información sobre la línea convencional que llevan aparejadas, y cuáles líneas de tarificación adicional; lo que hará que el consumidor pueda conocer el tipo de tarificación de las llamadas que realice a estos servicios.

RELEVANCIA E IMPACTO EN LOS USUARIOS DE LA TEMÁTICA ANALIZADA

Conocer qué tipos de teléfono de atención al cliente deben poner las empresas a disposición de los usuarios es fundamental para que éstos no se lleven sorpresas cuando reciban la factura del consumo de teléfono. Es importante analizar qué tipos de numeración deben estar disponibles para el consumidor que quiera hacer uso de la atención al cliente, si debe haber siempre un número sin coste o si las empresas pueden utilizar teléfonos de tarifas especiales para dar este servicio.

Las deficiencias e irregularidades en información comercial y la atención al cliente de grandes compañías de sectores como los mencionados en el estudio, provocan grandes problemas a los usuarios, ya sea por errores o fraudes en las ofertas de captación o fidelización como por la falta de solución de incidencias y respuesta a reclamaciones.

Por ello y dado que el tema que se constituye como objeto de análisis, está relacionado con los suministros básicos, entre ellos las telecomunicaciones fijas y móviles, la electricidad y el gas; el impacto social y la relevancia entre los usuarios es alta, ya que afecta a la práctica totalidad de la población.

Asimismo, la importancia social de esta problemática radica en las propias preocupaciones de los usuarios, que colocaron a las telecomunicaciones y la energía en el primer y tercer lugar, respectivamente, del balance de las quejas y reclamaciones planteadas por los consumidores en FACUA en 2012; y buena parte de las denuncias tienen su fundamento en las incidencias o anomalías en los servicios de atención al cliente.

Siguiendo en esta línea, en el primer trimestre de 2013, las telecomunicaciones y las eléctricas se sitúan en el segundo y tercer puesto respectivamente, de las denuncias y reclamaciones por parte de los usuarios.



RESULTADOS OBTENIDOS Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Tras el estudio de los datos obtenidos por la Asociación de Consumidores y usuarios en Acción-FACUA en las cuarenta y siete grandes empresas de servicios (catorce de telecomunicaciones, veintiocho aerolíneas y cinco suministradoras de energía), los resultados obtenidos, por cada sector, son los siguientes:

Compañías de telecomunicaciones

El estudio de los servicios de información comercial y atención al cliente en las empresas de telecomunicaciones ha mostrado el uso cuatro tipos de tarificaciones para este servicio:

Números de tarificación especial

FACUA ha detectado que de las catorce compañías de telefonía analizadas, ocho usan teléfonos de tarificación especial, es decir, números 902, como contacto para el consumidor que tenga alguna duda o problema.

De hecho, las operadoras Amena (con su número 902 010 378), ONO (con el 902 929 000), Pepephone (con el 902 337 373), Carrefour Móvil (con el 902 202 000) y Eroski Móvil (con el 902 540 340) hacen referencia a sus teléfonos 902 en su página web como “Número de atención al cliente”, “Servicio de atención al cliente” o “Atención al cliente”.

La compañía Orange, por su parte, cuenta con dos numeraciones de tarificación especial: la 902 051 322, a la que designa como “Asistencia experta de móvil”; y la 902 012 220, para una “Atención al cliente de ADSL y telefonía fija” para llamadas desde otro operador.

Tuenti Móvil por su parte pone en su página web un teléfono de “Atención al cliente y reclamaciones” desde “otro operador móvil o teléfono fijo”, el 902 900 770, sin indicar qué coste tiene la llamada. Además, cuenta con otro número de tarificación especial, el 902 197 197, para “Conocer el estado de un pedido”, del que tampoco especifica el coste.

La última operadora analizada que presenta teléfonos de tarificación adicional es Movistar, que posee dos números 901. Para el “Centro de atención de tarjetas de Telefónica” la compañía pone a disposición del cliente el contacto 901 501 083 y para la “Recarga desde movistar (desde móvil/fijo)” ofrece el 901 123 609. En ambos teléfonos, Movistar tampoco indica el coste de la llamada.

De los diez números 902 antes mencionados y ofrecidos por estas empresas, sólo cuatro advierten específicamente del coste que tendrá que pagar el consumidor al hacer la llamada. Una de las operadoras que lo indica es Amena, que señala que “El 902 es un número de tarificación especial. El coste del 902 es de 0,0833€ de establecimiento de llamada y 0,0673€/min si se llama desde un fijo, 0,48€/min más 0,15€ de establecimiento de llamada si se llama desde un móvil. Por ejemplo, en una llamada de 3 minutos desde un móvil el coste será de 1,59€ (1,92€ IVA incl.)”.

Para llamadas al 902 de ONO, “el coste máximo de la llamada a nuestro Servicio de Atención al Cliente, desde un teléfono ONO, es de 0,489€ (impuestos no incluidos) que corresponden a los 5 primeros minutos de la misma. Si la duración de llamada fuera menor, se tarificará a 0,0772€/minuto, con un establecimiento de llamada de 0,103€ (impuestos no incluidos)”.

Por su parte, Pepephone indica que el coste de las llamadas a su 902: “desde red fija (Telefónica): Establecimiento de llamada, 0.833€ (+IVA). Tarifa Normal (Lunes a Viernes de 8 a 20h): 0.0673€/min (+IVA). Tarifa Reducida (Sábados, Domingos y festivos de ámbito nacional todo el día y días laborables de 20h a 8h del día siguiente): 0.0403€/min (+IVA). Desde otras redes fijas o móviles, consultar”.

La última empresa de telecomunicaciones que indica del coste de la llamada al 902 051 322 es Orange, aunque lo hace sólo con el número de “Asistencia experta de móvil”, del cual dice que “desde móvil Orange: 0,57 €/min + 0,18 € coste de establecimiento (con impuestos incluidos). Desde Fijo Orange: 0,02 €/min (horario normal) 0,01 €/min (horario reducido) + 0,09 € coste de establecimiento (con impuestos incluidos). Desde otro operador, según coste de tu operador”.

Para el otro teléfono 902 de Orange (902 012 220), la empresa se limita a decir que el coste es “diferente desde la red fija o móvil y según el operador de acceso, siendo aproximado al de una llamada interprovincial”.

Lo mismo ocurre con el número especial de Carrefour Móvil: *“coste de la llamada según tarifas correspondientes al operador de procedencia”*. Sin embargo, Eroski Móvil elude ninguna señal de la advertencia sobre el coste de la llamada en el lugar de su página web donde indica el teléfono de atención al cliente.

Teléfonos gratuitos (numeración 800 y 900, números cortos)

En el caso de la compañía Carrefour Móvil, que como se ha mencionado ofrece un 902 para contactar con el cliente, el análisis señala que dispone de otro teléfono de numeración corta gratuito (900 420 520) en el que indica que dentro del *“servicio de atención al cliente”* es un *“teléfono exclusivo atención en catalán”*. FACUA ha podido comprobar cómo al llamar, tanto el contestador como el operador que atiende la llamada hablan en castellano sin ningún tipo de problema, por lo que podría considerarse que este número gratuito abarcaría no sólo a los consumidores de habla catalana, sino al conjunto en general.

FACUA señala que el uso de la advertencia *“teléfono exclusivo atención en catalán”*, más allá de la obligatoriedad que la comunidad de Cataluña establece en la Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña, concretamente en el artículo 211-4 Atención a las personas consumidoras, podría significar un intento de confundir a los usuarios que desconozcan el catalán y provocar que éstos desistan en contactar por esta vía gratuita, haciéndoles pagar con el 902.

Asimismo, esta operadora cuenta con un teléfono de numeración corta, el 2860, que indica que es un *“Servicio de atención al cliente: clientes Carrefour Móvil llamando desde un teléfono Carrefour Móvil”* y que es sin coste alguno para estos usuarios.

Precisamente, esta la Ley de consumo catalana es la que viene indicada en página web de ONO *“en cumplimiento”*, cuando expone que cuenta con un teléfono de *“averías y reclamaciones Cataluña”* con la numeración corta 1400, y por tanto, gratuito.

A las dos compañías ya mencionadas que ofrecen teléfonos gratuitos, hay que sumar diez más. Yoigo cuenta con las numeraciones cortas 622 y 1707 como *“contacto si eres cliente”* (Atención al cliente) o *“contacto si o eres cliente”* (Atención comercial), respectivamente. Además, posee el número 633 800 800, para recibir atención al cliente y que puede encontrarse en la opción *“contacta con Yoigo”* del espacio personal dentro de la web de la empresa y que indica que la llamada es gratuita.

Vodafone, a través del 123, ofrece atención gratuita a sus clientes. Asimismo, cuenta con los números cortos de atención al cliente sin coste 1444 y 1704, destinados a la *“Información comercial, contratación y acción comercial”* y para las *“Gestiones realizadas en la tienda online”*, respectivamente. De igual forma, Vodafone presenta tres números cortos más para prestar servicios a sus abonados, el 22114 para la *“información de puntos”*, el 22155 para el *“soporte técnico”* y el 22189 para la *“atención en otros idiomas”*. Los tres son gratuitos según indica la operadora en su web.

Otra compañía que tiene teléfonos gratuitos es Orange, con los números de atención al cliente 1414 ó 470 para los clientes móvil, el 2270 como línea de *“Atención al renove de línea particular”*; el 1516 para *“Atención al cliente de internet móvil”*; el número corto 1474 para *“Atención al cliente de Tranquilidad Orange Móvil”*; y el teléfono 900 901 300, para la *“Atención al Cliente de ADSL y telefonía fija”*.

Movistar por su parte cuenta con los números cortos 1004 y 1002, para la *“Información Movistar (desde móviles/fijo)”* el primero de ellos y para el *“Servicio de atención técnica y averías”* el segundo. Además, entre los contactos de atención al cliente tiene cuatro números 900: el 900 111 002 como teléfono de *“Averías RDSI”*, el 900 124 455 para el *“Servicio de asistencia técnica móvil”*, el 900 813 130 como número de *“Reclamaciones del Servicio Revertido”* y el 900 202 002 para las *“Averías Novecientos”*.

Los clientes de la operadora Jazztel pueden recibir atención telefónica gratuita a través de los números cortos 1565, para la general *“Atención telefónica a clientes”*, y el 1567, para la *“Atención comercial”*. Además, Jazztel cuenta con otro número, el 900 808 100, para la atención comercial a los usuarios.

Pepephone cuenta con tres números de atención telefónica según dispone en su página de Internet, de los que uno de ellos es el número corto 1212, para la *“atención al cliente”* y es gratuito desde números Pepephone.

La compañía de telecomunicaciones Simyo tiene dos números cortos 1644, como teléfono de contacto, y 121, para *“Ayuda al cliente”* desde móviles de la operadora. A estos dos números hay que sumarle el 900 802 244, también de *“Ayuda al cliente”* desde cualquier teléfono fijo o móvil.

Otras dos compañías que poseen numeración corta gratuita para la atención al cliente son Más móvil y Happy móvil. La primera de ellas cuenta con un teléfono como

contacto para los que no son clientes, el 1473; y otro como contacto para clientes, el 2373. El teléfono de Happy móvil para contactar si eres cliente es 2980, gratuito si la llamada se hace desde un móvil de la compañía.

Tuenti móvil presenta una serie de números cortos que en general son gratuitos si se llama desde España, pero de pago si la comunicación se realiza desde el extranjero. El número 22020 para la *“Atención al cliente desde móvil Tuenti”* es gratuito desde España, aunque desde el extranjero se aplica la tarifa estándar de *roaming*. El código 22123 para el *“Buzón de voz”* es el contacto que tiene la compañía para el territorio nacional y tampoco tiene coste. Para las recargas, Tuenti móvil cuenta con la numeración gratuita 2202, tanto si estás en España como en el extranjero.

Sin embargo, hay una numeración corta, el 2201 para las *“Consultas de saldo”* que son gratuitas las dos primeras veces desde España. En las sucesivas comunicaciones, las llamadas tendrán un coste de 0,10 € más IVA. Además, si se realiza en el extranjero la consulta, se aplica la tarifa estándar de *roaming*.

Teléfonos de coste convencional (números geográficos o para servicios móviles)

Otro tipo de teléfonos que ofrecen las empresas de telecomunicaciones son los números de tarificación convencional, es decir, que tienen el coste de llamadas nacionales según el operador correspondiente. Las operadoras no tienen por qué especificar el coste de las llamadas a estos teléfonos en sus páginas webs, aunque encontraremos algunas que hagan mención a este respecto.

En este caso, el estudio muestra que ocho de las catorce operadoras consultadas disponen de un teléfono de contacto de este tipo. Yoigo cuenta con el número 622 622 622 para la *“Atención al cliente desde otro operador que no sea Yoigo”* y que según indica, *“el precio de esta llamada dependerá del operador que utilices”*.

Vodafone también pone a disposición de aquellos que no sean clientes de la compañía o llamen desde el extranjero un número de tarificación convencional, el 607 123 000.

Para llamadas desde el extranjero para aquellos que contacten a través del teléfono móvil también cuenta Orange con un número de este tipo, el 656 001 470, y en cuanto al coste indica que tendrá el precio de una llamada nacional.

Otras dos compañías que ofrecen teléfonos de tarificación convencional son Jazztel y Happy Móvil. La primera de ellas, Jazztel, cuenta con dos numeraciones, una para la atención telefónica a clientes que llamen desde el móvil de otra compañía telefónica (640 001 565) y otro para los clientes que se pongan en contacto desde el extranjero (911 401 565).

La otra operadora, Happy Móvil, pone a disposición de los usuarios que sean clientes y que llamen desde cualquier teléfono que no sea de la compañía el número de tarificación convencional 918 292 952. En cambio, si no eres cliente y quieres información de las tarifas prepago el teléfono para contactar con Happy Móvil es 918 292 922. Si la información que buscas es de las tarifas de contrato e igualmente no eres cliente, el número es 918 292 952.

Pepephone tiene entre sus contactos para la *“Atención al cliente”* un teléfono de este tipo, el 871 570 391. Tuenti móvil cuenta con un número de tarificación convencional, el 913 691 464, para el *“Servicio de atención al cliente”* en los casos de portabilidad; y otro teléfono, el 609 123 123, para el *“Buzón de voz desde el extranjero”*.

Movistar, por último, cuenta con dos teléfonos de este tipo de los catorce que tiene disponibles para la atención a los usuarios. Uno de ellos es una *“Línea de atención telefónica desde el extranjero”* y se corresponde con la numeración (+34) 699 991 004. El otro es el 609 103 103, teléfono que hace referencia al *“Directorio Clientes Movistar (desde fijo/móvil)”*.

Números cortos (de pago)

La operadora Orange tiene el número corto de pago y alto coste para prestar el servicio a sus abonados, el 1212, con el objetivo de la *“Atención al renove de prepago o pingüino”*. El coste de las llamadas a este servicio, según indica la compañía en su web, es de 0,15 € el establecimiento, más 0,12 €/min (máximo seis minutos). Orange añade que el coste máximo de la llamada es de un euro.

La operadora Tuenti móvil presenta, como se ha especificado en apartados anteriores, un número corto para la *“Consulta de saldo”*, el 2201, que a partir de la tercera consulta tiene un coste de 0,10 € más IVA la llamada. Asimismo, tanto este número como el 22020 para la *“Atención al cliente desde móvil Tuenti”*, aplican la tarifa estándar de *roaming* para llamadas desde el extranjero.

Números de abonado: números 118

La única compañía de telecomunicaciones que dispone de números de abonado, según los datos del estudio, es Movistar. Esta operadora posee dos números de este tipo, el 11822 y el 11818, a los que denomina “Servicios de información”. Movistar no señala el coste de la llamada a estos dos teléfonos.

El cuadro donde se recogen todos los teléfonos mencionados de servicios de información comercial y atención al cliente de las operadoras fijas y móviles es el siguiente:

| Compañía | Teléfono | Referencia | Coste |
|-----------------|-------------|--|---|
| Amena | 902 010 378 | Número de atención al cliente | 0,0833€ de establecimiento y 0,0673€/min (fijo); 0,48€/min más 0,15€ de establecimiento (móvil) |
| ONO | 902 929 000 | Servicio de atención al cliente | Coste máx. 0,45€ (imp. no inc) desde teléfono ONO (5') Si es menor de tiempo: 0,075€/min+ 0,10€ (imp. no inc) |
| | 1400 | Averías y reclamaciones Cataluña | Gratuito |
| Yoigo | 622 | Contacto si eres cliente (Atención al cliente) | Gratuita |
| | 1707 | Contacto si no eres cliente (Atención comercial) | Gratuita |
| | 622 622 622 | Atención al cliente desde otro operador que no sea Yoigo | El precio de la llamada dependerá del operador que use. |
| | 633 800 800 | Atención al cliente | Gratuita |
| Vodafone | 123 | Atención al cliente | Gratuito |
| | 607 123 000 | Atención desde un número no Vodafone o desde el extranjero | (no indica) |
| | 1444 | Información comercial, contratación y acción comercial | Gratuito |
| | 22114 | Información Puntos | Gratuito |
| | 1704 | Gestiones realizadas en la tienda <i>online</i> | Gratuito |
| | 22155 | Soporte técnico | Gratuito |
| | 22189 | Atención en otros idiomas | Gratuito |
| Orange | 1414 | Atención comercial | Gratuito |
| | 470 | Atención al cliente móvil particular | Gratuito |

| | | | |
|------------------|------------------------------|--|---|
| | +34 656 001 470 | Atención al cliente móvil particular desde el extranjero | Coste llamada nacional |
| | 902 051 322 | Asistencia experta de móvil | Desde Orange: 0,57€/min+0,18€ establecimiento. Fijo Orange: 0,02€/min (horario normal), 0,01€/min (horario reducido)+0,09€ establecimiento. Otro operador, según coste. |
| | 2270 | Atención al renove de línea particular | Gratuito |
| | 1212 | Atención al renove de prepago o pingüino | 0,15€ establecimiento+0,12€/min (máx. 6'). Coste máx.1€ |
| | 1516 | Atención al cliente de internet móvil | Gratuito |
| | 1474 | Atención al cliente de Tranquilidad Orange Móvil | Gratuito |
| | 900 901 300 | Atención al Cliente de ADSL y telefonía fija | Gratuito desde fijo o móviles Orange |
| | 902 012 220 | Atención al Cliente de ADSL y telefonía fija desde otro operador | Coste según operador (móvil no Orange) |
| Movistar | 1004 | Información Movistar desde móviles(desde móviles/fijo) | Gratuito |
| | 1002 | Servicio de atención técnica y averías | Gratuito |
| | 900 111 002 | Averías RDSI | (no indica) |
| | 900 124 455 | Servicio de asistencia técnica móvil | (no indica) |
| | 900 813 130 | Reclamaciones del Servicio Revertido | (no indica) |
| | 11822 | Servicios de información | (no indica) |
| | 11818 | Servicios de información | (no indica) |
| | +34 699 991 004 | Línea de atención telefónica desde el extranjero | (no indica) |
| | 901 501 083 | Centro de atención de tarjetas de Telefónica | (no indica) |
| | 900 202 002 | Averías Novecientos | (no indica) |
| | 103 | Directorio Clientes Movistar (desde fijo/móvil) | (no indica) |
| | 609 103 103 | Directorio Clientes Movistar (desde fijo/móvil) | (no indica) |
| | 901 123 609 | Recarga desde movistar (desde móvil/fijo) | (no indica) |
| 333 ó 230 | Saldo (desde móvil) | (no indica) | |
| Jazztel | 1565 | Atención telefónica clientes | Gratuito (cualquier teléfono, fijo y móviles Jazztel) |
| | 640 001 565 | Atención telefónica clientes desde móviles de otro operador | (no indica) |
| | +34 911 401 565 | Atención telefónica clientes desde el extranjero | (no indica) |
| | 1567 | Atención comercial | (no indica) |
| | 900 808 100 | Atención comercial | Gratuito |
| Pepephone | 1212 | Atención al cliente desde número Pepephone | Gratuito desde un número Pepephone |
| | 902 337 373 ó 871 570 391 | Atención al cliente desde red fija Telefónica u otro operador fijo o | Coste de llamada desde red fija (Telefónica): Establecimiento de |

| | | | |
|------------------------|-----------------|--|--|
| | | móvil | llamada, 0.833€ (+IVA). Tarifa Normal (Lunes a Viernes de 8 a 20h): 0.0673€/min (+IVA). Tarifa Reducida (Sábados, Domingos y festivos de ámbito nacional todo el día y días laborables de 20h a 8h del día siguiente): 0.0403€/min (+IVA). Desde otras redes fijas o móviles, consultar. (Núm. 902) Número 871 570 391: gratuito |
| Simyo | 1644 | Teléfono de contacto con ellos | Gratuito |
| | 121 | Ayuda al cliente | Gratuito |
| | 900 802 244 | Ayuda al cliente | (no indica) |
| Másmóvil | 1473 | Contacto si no eres cliente | Gratuito |
| | 2373 | Contacto si eres cliente | Gratuito |
| Happy Móvil | 2980 | Teléfono de contacto si eres cliente | Gratuito desde móvil Happy |
| | 918 292 952 | Teléfono de contacto si eres cliente | Desde cualquier teléfono (no indica) |
| | 918 292 922 | Información tarifas prepago si no eres cliente | (no indica) |
| | 918 292 952 | Información tarifas contrato si no eres cliente | (no indica) |
| Tuenti Móvil | 22020 | Atención al cliente desde móvil Tuenti | Llamando desde un teléfono Tuenti, gratuito desde España, si estás en el extranjero se aplica la tarifa estándar de roaming |
| | 902 900 770 | Atención al cliente desde otro operador o fijo | (no indica) |
| | 913 691 464 | Servicio de atención al cliente (portabilidad) | (no indica) |
| | 2201 | Consulta de saldo | Si te encuentras en España, puedes consultarlo gratis dos veces por día, en lo sucesivo la llamada tendrá un coste de 0,10 €. (IVA no incl.) Si estás en el extranjero, se aplica la tarifa estándar de roaming |
| | 2202 | Recargas | Siempre gratis tanto si estás en España como si estás utilizando el servicio de roaming |
| | 22123 | Buzón de voz | gratuito desde España |
| | +34 609 123 123 | Buzón de voz desde el extranjero | (no indica) |
| | 902 197 197 | Conocer el estado de un pedido | (no indica) |
| Carrefour Móvil | 902 202 000 | Servicio de atención al cliente | coste de la llamada según operador |
| | 900 420 520 | Servicio de atención al cliente: Teléfono exclusivo atención en catalán | (no indica) |
| | 2860 | Servicio de atención al cliente: clientes Carrefour Móvil llamando desde un teléfono Carrefour Móvil | Gratuito para clientes desde un teléfono Carrefour Móvil |
| Eroski Móvil | 902 540 340 | Atención al cliente | (no indica) |

Empresas energéticas

El estudio muestra que las empresas suministradoras de servicios básicos como la luz y el agua consultadas cuentan con tres tipos de teléfonos de atención a los consumidores:

Números de tarificación especial

De las cinco empresas energéticas analizadas en el estudio, cuatro cuentan con números de tarificación especial entre sus vías de contacto telefónico para los clientes, ya se trate de números 901 ó 902.

HC Energía tiene sólo uno de estos teléfonos entre los dispuestos al consumidor para contactar. En concreto, se trata del número 902 860 860, dedicado a *“Ofertas y campañas”* así como al *“Programa de puntos”*. Asimismo, la compañía es la única que señala el coste de la llamada de tarificación especial en su página web de todas las que hemos consultado, al indicar que *“El coste de la llamada a la Línea 902 de EDP desde teléfono fijo es de 0.10 € desde teléfono móvil por favor, consulte con su operador”*.

Endesa ofrece tres teléfonos de coste especial para las *“incidencias y averías”* en algunas comunidades españolas. Uno de ellos es el número 902 534 902 para Baleares; otro es el 902 519 519 para Canarias y por último, el 902 516 516 para las comunidades de Andalucía y Extremadura.

Otra de las suministradoras analizadas, Iberdrola tiene tres de los seis números que ofrece de tipo tarificación especial, siendo de ellos, dos con la numeración 902 y uno con el prefijo 901. Así, el contacto 902 201 520 deben marcarlo los consumidores para recibir la *“Atención al cliente desde España”* y el 902 224 522 es el *“Teléfono del Servicio de Asistencia Técnica”*. Mientras tanto, ofrecen un número de tarificación especial 901, el 901 220 230, de diferente coste que el 902, para atender a aquellos clientes con media tensión.

La última de las empresas que presenta teléfonos de este tipo, Gas Natural Fenosa, tiene seis de los once teléfonos disponibles para el consumidor de tipo tarificación especial. Para la *“Atención al cliente de Gas Natural servicios y clientes Gas Natural SUR (Tarifa de Último Recurso) de servicios de gas”* tiene el número especial 902 200

850. Si se trata de la *“Atención a los clientes Gas Natural SUR (Tarifa de Último Recurso) de servicios de electricidad”* la compañía posee el teléfono 901 404 040.

La *“Atención comercial para la contratación o baja (Energía, servicios, calefacción, calderas, aire acondicionado)”* dispone de un número 902 200 605 y la *“Atención comercial para la contratación o baja (instalación o renovación de calderas de comunidades de vecinos; soluciones de eficiencia energética)”*, del teléfono 902 209 101.

Los dos últimos números de tarificación especial de Gas Natural Fenosa son el 902 350 053 para el *“Mantenimiento y reparaciones”* y el 901 203 040, para las *“Averías eléctricas”*.

De todos los contactos mencionados, Gas Natural Fenosa no especifica el coste de la llamada para el consumidor.

Teléfonos gratuitos (numeración 800 y 900, números cortos)

Tras analizar los teléfonos de servicios de información comercial y atención al cliente de las compañías suministradoras de luz y gas, FACUA ha podido observar que sólo una de las cinco compañías consultadas, en concreto la suministradora E.On, tiene todas sus vías de contacto por teléfono gratuitas con números 900. En concreto, el número 900 118 866 para *“Atención comercial”*; el 900 101 051 para *“Averías distribución E.On”*; el 900 505 249 para *“Averías distribución Begasa”*; el 900 102 260 para el servicio *“vehículo eléctrico: gestión de puntos de carga”*; y el 900 101 721 para *“Servicios de valor añadido: Asistencia E.On”* así como para *“Servicios de valor añadido: Mantenimiento y Reparaciones de Gas”*.

Las otras cuatro compañías analizadas cuentan con teléfonos de este tipo, gratuitos (números 900 y 800, así como cortos), pero no para todas las funciones de atención al cliente. La suministradora Endesa, por ejemplo, ofrece números 800 para la *“Atención al cliente Mercado Libre y Contratación y asesoramiento”* (800 760 909); *“Atención al cliente TUR”* (800 760 333); *“Incidencias y averías”* para Cataluña (800 760 706); así como las *“Incidencias y averías”* para Aragón (800 511 551).

Iberdrola por su parte sólo tiene dos contactos gratuitos: el teléfono 900 110 011 para el *“Servicio de mantenimiento gas”* así como para *“urgencias eléctricas”* y el 900 400 408 que hace referencia al *“Teléfono de atención de reclamaciones”*.

Gas Natural Fenosa dispone de sólo cinco números gratuitos del total de nueve que ofrece como contactos al consumidor. Estos teléfonos sin coste son el 900 100 283 para la atención al cliente y reclamaciones e incidencias de aquellos que posean el Bono Social Luz; el 900 234 000 para “facilitar la lectura del contador”; el 900 100 251 para las reclamaciones e incidencias ocurridas a clientes de Gas Natural Servicios y usuarios de Gas Natural SUR (Tarifa de Último Recurso) en los servicios de gas; así como el 900 100 259, para las reclamaciones en electricidad de los clientes con esta última tarifa, y el 900 750 750, para las “Urgencias de gas”.

La última de las compañías consultadas, HC Energía, es la segunda compañía con más números gratuitos de atención al cliente. De los siete teléfonos que pone a disposición del consumidor, seis son sin coste alguno. Así, cuenta con el número 900 907 000 para “Atención al cliente línea EDP”; el número 900 907 001 para “Averías electricidad”; el 900 400 523 para “averías gas”; el 900 907 007 para “Clientes funciona”; el 900 907 004 para “Aportación de lecturas” y el 900 902 942 para “Línea zona EDP”.

Teléfonos de coste convencional (números geográficos o para servicios móviles)

De las cinco empresas más relevantes de este sector que están analizadas en el estudio de FACUA, sólo una de ellas ofrece un número con coste convencional y se trata de la compañía Iberdrola. La función de este contacto telefónico, en concreto el número 916 496 328, es la “Atención al cliente desde el extranjero”.

El cuadro donde se recogen todos los teléfonos mencionados de servicios de información comercial y atención al cliente de las compañías energéticas es el siguiente:

| Compañía | Teléfono | Referencia | Coste |
|-----------|-------------|--|-------------|
| Endesa | 800 760 909 | Atención al cliente Mercado Libre y Contratación y asesoramiento | (no indica) |
| | 800 760 333 | Atención al cliente TUR | |
| | 800 760 706 | Incidencias y averías Cataluña | |
| | 902 534 902 | Incidencias y averías Baleares | |
| | 800 511 551 | Incidencias y averías Aragón | |
| | 902 519 519 | Incidencias y averías Canarias | |
| Iberdrola | 902 516 516 | Incidencias y averías Andalucía y Extremadura | (no indica) |
| | 902 201 520 | Atención al cliente desde España | |
| | 916 496 328 | Atención al cliente desde el extranjero | |

| | | | |
|---------------------------|--|--|---|
| | 902 224 522 | Teléfono del Servicio de Asistencia Técnica | |
| | 900 110 011 | Servicio de mantenimiento gas/urgencias eléctricas | |
| | 901 220 230 | Teléfono de atención clientes media tensión | |
| | 900 400 408 | Teléfono de Atención de reclamaciones | |
| Gas Natural Fenosa | 902 200 850 | Atención al cliente de gas natural servicios y clientes Gas Natural SUR de servicios de gas (Tarifa Último Recurso) | (no indica) |
| | 901 404 040 | Atención al cliente Gas Natural SUR (Tarifa Último Recurso) de servicios de electricidad | |
| | 900 100 283 | Clientes con Bono social Luz atención al cliente y reclamaciones e incidencias | |
| | 902 200 605 | Atención comercial contratación o baja (Energía, servicios, calefacción, calderas, aire acondicionado) | |
| | 902 209 101 | Atención comercial contratación o baja (instalación o renovación de calderas de comunidades de vecinos; soluciones de eficiencia energética) | |
| | 902 350 053 | Mantenimiento y reparaciones | |
| | 900 234 000 | Facilitar la lectura del contador | |
| | 900 100 251 | Reclamaciones e incidencias Clientes Gas Natural servicios y clientes Gas Natural SUR (Tarifa de Último Recurso) de servicios de gas | |
| | 900 100 259 | Reclamaciones e incidencias clientes Gas Natural SUR (Tarifa de Último Recurso) de servicios de electricidad | |
| | 900 750 750 | Urgencias de gas | |
| | 901 203 040 | Averías eléctricas | |
| E.On | 900 118 866 900 101 051 900 505 249 900 102 260 | Atención comercial Averías distribución E.On Averías distribución Begasa Vehículo eléctrico: gestión de puntos de carga | (no indica) |
| | 900 101 721 | Servicios de valor añadido: Asistencia E.ON Servicios de valor añadido: Mantenimiento y Reparaciones de Gas | |
| HC Energía | 900 907 000 | Atención al cliente línea EDP | Las llamadas a las LÍNEAS 900 de EDP son gratuitas. El coste de la llamada a la |
| | 900 907 001 | Averías electricidad | |
| | 900 400 523 | Averías gas | |

| | | | |
|--|-------------|---|---|
| | 900 907 007 | Clientes funciona Ofertas y campañas/programa de puntos | Línea 902 de EDP desde teléfono fijo es de 0.10 € por establecimiento de llamada y 0.072 € por minuto impuestos no incluidos, desde teléfono móvil por favor, consulte con su operador. Tarifa normal: de lunes a viernes de 8 a 20 horas. Tarifa reducida: sábados, domingos y festivos de ámbito nacional todo el día. Laborables de 20-8 h. del día siguiente. |
| | 902 860 860 | | |
| | 900 907 004 | Aportación de lecturas | |
| | 900 902 942 | Línea zona EDP | |

Compañías aéreas

Al igual que en el caso de las empresas de telecomunicaciones, las compañías aéreas ponen a disposición de los usuarios cinco tipos de teléfonos de atención al cliente:

Números de tarificación especial

Tras analizar los teléfonos de servicios de información comercial y atención al cliente de la muestra de aerolíneas del estudio, se observa que veintiséis de ellas poseen teléfonos de tarificación especial para dar este servicio a los usuarios. Asimismo, doce de estas veintiséis compañías aéreas tienen sólo este tipo de números como contacto, no dando alternativas a la tarificación especial.

La primera de ellas es Vueling, que tiene el número 902 808 005 para dar “*Información sobre tu reserva*”; el código 902 486 648 como “*Teléfono de Extravío de Equipaje*”; y el contacto 902 104 269 como “*Teléfono Punto*”. De estos números, Vueling no especifica el coste de la llamada.

Iberia ofrece cuatro teléfonos de esta calificación. El 902 400 500 para “*Información, reserva y venta, y cambios y reembolsos de billetes comprados en Iberia-oficinas de Iberia, Serviberia e iberia.com*”. Otro número es el 902 400 515 para la “*Ayuda a la navegación/Iberia.com*”. Para la “*Atención del equipaje*” esta compañía cuenta con la marcación 902 341 342 y en cuanto al “*Centro Iberia Plus*”, el número de contacto es 902 201 214. Igualmente, esta compañía no señala el coste de la llamada a estos números.

Ryanair cuenta con un teléfono de tarificación especial, el 902 585 230 destinado al “*contacto asistencia especial*”. El precio de la llamada a este número es como máximo 0,09 €/min.

Air Europa tiene cinco teléfonos 902. Uno de ellos es para el “*Servicio de información, venta y postventa*”, el 902 401 501. Además, cuenta con el teléfono 902 401 530 para el “*Servicio al cliente web*”; el 902 190 271 para el “*Servicio de Equipajes (demora o extravío)*”; el 902 882 211 para el “*Equipaje dañado*”; y el 902 021 467 para “*Flying Blue*”. En ninguno de estos casos especifica el importe de la llamada.

Otra de las compañías que no indica el coste de las llamadas a sus números especiales es Air Nostrum, que cuenta con el 902 400 500 para las “*Reservas e información vuelos*”.

Melilla Airlines tiene para su “*Call Center*” un 902 676 358 y Volotea, el 902 757 717 para su “*Información sobre su reserva*”. La compañía British Airways tiene cuatro de estos números: el 902 111 333 para la “*Reserva de vuelos, cambios e información general*”; el 902 100 127 para los “*Viajes en grupo*”; el 902 131 024 para “*Búsqueda de equipaje (dentro de España)*” y el 902 151 300 para “*Contactar con Executive Club*”.

La francesa Air France posee para la “*Central de Reservas*” el teléfono 902 207 090 y para “*Contactar con Flying Blue*” el número 902 021 467, de los cuales no cuenta cuánto les costará a los usuarios llamar para aclarar sus dudas.

Iberia Express por su parte, cuenta con dos teléfonos de este tipo. Tiene un 902 100 424 para las “*Reservas, compras, cambios y reembolsos*” de billetes y un 902 341 342, para la “*Duda relacionada con equipajes*” de sus clientes.

La aerolínea Volotea presenta el teléfono 902 757 717 para la “*Información sobre su reserva*” a los clientes, con un precio de la llamada de 0,072 €/min más 0,10 € de establecimiento, con impuestos no incluidos, desde redes fijas. Para el caso de las llamadas desde teléfonos móviles, la compañía indica que el coste dependerá del operador desde el que se llame.

American Airlines tiene un 902 115 570 para las “*Reservas y soporte web*”, otro para el “*Servicio de Equipajes*” en Madrid con la numeración 902 013 787, y un tercero para el “*Departamento de mercancías*”, con el 902 193 451.

Singapore Airlines cuenta con el 902 380 777 para la “Oficina de reserva y venta de billetes”; Emirates tiene el 902 906 079 para las “Consultas sobre reservas de hoteles y vehículos (servicio proporcionado por Tourico)” y la última de las compañías, Egyptair, presenta dos numeraciones de este tipo: el 902 277 702 para la “Central de llamadas en Barcelona”, así como la “Oficina de billetes” de la misma ciudad; y el 902 277 701 para la “Central de llamadas” en Madrid.

Tanto American Airlines como estas tres últimas empresas de transporte aéreo no indican el coste de las llamadas a sus 902.

Entre las compañías que sólo tienen teléfonos de este tipo está Pullmantur Air sólo presenta un número de este tipo para que los usuarios se pongan en contacto con la empresa y reciban la “Atención al cliente”, el 902 095 512, aunque no especifica el coste de la llamada.

Otra es Hellit, que como “Teléfono de contacto” cuenta con el 902 223 020. Binter Canarias posee tres marcaciones de este tipo: el 902 391 392/93/94 para la “Venta de billetes” y para los “Titulares Binter Más Plata y Oro”; el 902 303 234 para “Cargo” y el 902 875 787 para la “Atención al cliente”. Ninguna de las dos indica el coste de la llamada.

Una compañía aérea más que sólo tiene teléfonos de tarificación especial es Naysa con el 902 060 606, del que no señala el coste, para la “Atención al cliente”. La aerolínea easyJet tiene el número 902 599 900 para el “Equipo de atención al cliente” con un coste de llamada de 0,083 €/min desde un teléfono fijo. Las comunicaciones desde móviles, señala la compañía, “pueden resultar más caras”.

La alemana Lufthansa también cuenta sólo con tres teléfonos de tarificación especial para la atención a los consumidores, de los cuales no indica cuánto cuesta la llamada a los usuarios. Para la “Pre-reserva y reserva de vuelos” la aerolínea tiene el 902 883 882. Si la consulta es para el “Soporte técnico para Lufthansa.com” la marcación es el 902 220 114 y si el usuario lo que necesita es contactar con el “Servicio de atención al cliente de Miles &More”, el teléfono es 902 220 105.

Air Berlin tiene sólo el 902 333 335 como contacto para la “Atención al cliente”, con un coste de 0,09 €/min y TAP Portugal, el 901 116 718 como “Central de contacto”. Alitalia es otra de estas empresas que tiene únicamente como contacto dos números 902, uno para “Información, reservas y asistencia web” con la marcación 902 100 323 y otro para “Club Millemiglia” con el 902 884 015.

A estas, se añaden tres más: US Airways, Delta Airlines y SAS. La primera de ellas, US Airways posee un 901 117 073 para el contacto con la compañía. El teléfono para este mismo fin en la aerolínea Delta Airlines es 902 810 872, especificándose en la web de la compañía que se trata de un contacto para el *“Centro de atención al cliente de Delta en España”*. La última de las empresas de transporte aéreo que sólo tiene números 902 para contactar es SAS con su 902 405 033 para el *“Centro de contacto con el cliente”* y el 902 119 250 para *“Eurobonus”*. Ninguna de estas tres aerolíneas indica el precio de la comunicación a través de estos números.

Teléfonos de tarificación adicional

De las veintiocho aerolíneas analizadas, seis de ellas emplean números de tarificación adicional para los servicios de información comercial y atención al cliente. La primera de ellas es Vueling, que tiene dos teléfonos de este tipo. Uno de ellos es el teléfono 807 200 100 para su *“Central de reservas”*, con un coste de 0,91 €/min para redes fijas y de 1,27 €/min para líneas móviles, impuestos incluidos en ambos casos.

El otro teléfono que presenta es el 807 001 717 para su *“Central de Servicios”*, al que las llamadas desde redes fijas cuestan 0,42 €/min y desde líneas móviles, 0,79 €/min, impuestos incluidos en ambos casos.

La segunda aerolínea es Iberia. Esta compañía tiene sólo un teléfono de tarificación adicional, el 807 117 111, para el *“Centro de Servicios (Cambios de reserva, reconfirmaciones y solicitud de servicios adicionales no comprados directamente en Iberia o Serviveria.com)”*. Según hace constar la compañía en su web, *“el precio máximo por minuto de la llamada desde el segundo veinte es de 0,41 € desde la red fija y 0,77 €/min desde la red móvil, impuestos incluidos”*.

La tercera compañía que ofrece este tipo de números es Air Europa, con el 807 505 052 para los *“Servicios de Atención preferente web”*. El coste máximo de las llamadas desde fijo es de 1,16 €/min y de 1,51 €/min desde móvil.

La cuarta aerolínea es Volotea, que presenta para la *“Central de reservas y servicios”* el número 807 403 170. El precio para las llamadas es de 0,987 €/min más establecimiento de 0,09 € (impuestos no incluidos) para las redes fijas. En el caso de las líneas móviles el coste depende del operador.

La quinta es Iberia Express, que tiene el teléfono 807 117 116 para las *“Consultas y ayuda a la navegación”* de sus pasajeros. La compañía es la única, de las que

presentan esta tarificación, que no indica en su página web el coste de la llamada a este número.

La última de estas compañías es Ryanair, que dispone del número 807 110 182 para el “*Contacto de reservas*” siendo un “*Agente de habla española*” el que atiende la llamada. El precio máximo de las conexiones a este número desde líneas fijas es de 0,41 €/min, y para las líneas móviles, el coste máximo por minuto es de 0,77 €.

Teléfonos gratuitos (numeración 800 y 900, números cortos)

Una de las dos compañías aéreas que presentan números gratuitos como contacto para la atención al cliente es Air Canada. Este teléfono es el 900 935 265 y está disponible para las “*Reservas Air Canada y Asistencia en línea*” de forma totalmente gratuita las veinticuatro horas al día, para llamadas desde un teléfono de línea fija, no siendo así en el caso de los dispositivos móviles.

La otra compañía es Singapore Airlines, que tiene el teléfono 900 102 922 para “*Servicio telefónico de Atención de Incidencias y Reclamaciones*”.

Teléfonos de coste convencional (números geográficos o para servicios móviles)

Once de las veintiocho aerolíneas analizadas cuentan con números de servicios de información comercial y atención al cliente de este tipo. La primera de ellas es Ryanair, que tiene un teléfono de numeración internacional, el 00 44 871 2460011, para un “*Agente de habla española-Contacto de reservas*”. El precio de la llamada a este número es 0,12 €/min más la tarifa de llamada internacional y de red. Esta aerolínea es la única que indica el coste de la comunicación mediante este tipo de números.

Air Europa tiene de tres de sus nueve teléfonos de contacto como números geográficos. El 871 203 089 para el “*Servicio de equipajes (demora o extravío)*”, el 871 570 385 para llamadas sobre “*Equipaje dañado*” y el 971 178 439, para las “*Relaciones con clientes*”.

Air Nostrum tiene como número geográfico el contacto para las “*Oficinas centrales*”, con el 961 960 200.

La aerolínea Melilla Airlines tiene dos de sus tres teléfonos como números de tarifa convencional. Uno de ellos es el “*Teléfono contacto Melilla*”, el 951 194 949, y el otro es el “*Teléfono contacto Málaga*”, con el 952 242 339.

Iberia tiene como contacto de la “Centralita de Iberia” dos números geográficos: el 915 878 787 y el 915 874 747.

British Airways, por su parte, ofrece la mitad de sus números para atender al cliente de este tipo. Así presenta el 911 776 310 para “Cambiar reserva de hoteles y coches (no pagada con Avios)”; el 912 754 779 para la “Atención al cliente o Reclamaciones de equipajes”; el 913 937 036 para “Búsqueda de equipaje (fuera de España)”; así como el 912 702 344 para “Cambiar hoteles y alquileres de coche reservados con Avios”.

American Airlines sólo tiene uno de sus cuatro números como geográficos. Se trata de el teléfono 932 983 310, para el “Servicio de Equipajes” en el aeropuerto de Barcelona-El Prat.

Turkish Airlines es la única aerolínea que tiene todos sus contactos ofrecidos a los usuarios de este tipo. Así encontramos el número +90 212 444 0 849 y el +90 850 333 0 849, ambos para “Reserva 24 horas”, “Central Miles&Smiles” y “Relaciones con el cliente”. Además, cuenta con otro número, el +90 212 463 63 63, para “Administración general”.

La compañía Singapore Airlines ofrece cuatro números de este tipo. El 934 873 908 para la “Oficina de reserva y venta de billetes”; el +44 20 75 31 20 41 como “Servicio para miembros del KrisFlyer”; el 932 971 308 para su “Oficina del aeropuerto” en Barcelona; y el 932 971 076, para los clientes que necesiten contactar con la “Oficina de objetos perdidos”.

Por su parte, Emirates tiene para las “Consultas sobre reservas de vuelos” el teléfono geográfico 912 757 792.

Por último, la aerolínea Egyptair tiene la mayoría de sus números de este tipo. Para contactar con la “Central de llamadas en Barcelona” o la “Oficina de billetes de Barcelona” ofrece los números 932 596 239 y 933 017 312. Para llamar a la “Oficina en el aeropuerto” de la misma ciudad los usuarios deben marcar el teléfono 932 983 609/ 702 788.

Asimismo, la “Administración y Ventas Oficina” de Madrid puede localizarse a través de los teléfonos 915 418 501/416 863/488 645. La “Reserva y billetes Madrid” está disponible a través de este último teléfono, el número geográfico 915 488 645. Por

último, esta compañía tiene la marcación 913 054 590 para la “Facturación” en Madrid.

Números cortos (de pago)

De todas las aerolíneas y los números analizados, sólo Air France cuenta con un teléfono de este tipo y lo hace para dar el servicio “Flying Blue”, siendo el coste de la llamada de 0,34 €/min.

El cuadro donde se recogen todos los teléfonos mencionados de servicios de información comercial y atención al cliente de las compañías aéreas es el siguiente:

| Compañía | Teléfono | Referencia | Coste |
|----------|---------------------------|--|---|
| Vueling | 807 200 100 | Central de reservas desde España | 0,91€/min (fijo); 1,27€/min (móvil) impuestos incluidos |
| | 902 808 005 | Información sobre tu reserva | (no indica) |
| | 902 486 648 | Teléfono de Extravío de Equipaje | (no indica) |
| | 807 001 717 | Central de Servicios | 0,42€/min (fijo); 0,79€/min (móvil) impuestos incluidos |
| | 902 104 269 | Teléfono Punto | (no indica) |
| Iberia | 902 400 500 | Información, reserva y venta, y cambios y reembolsos de billetes comprados en Iberia-oficinas de Iberia, Serviberia e Iberia.com | (no indica) |
| | 902 400 515 | Ayuda a la navegación/Iberia.com | (no indica) |
| | 807 117 111 | Centro de Servicios (Cambios de reserva, reconfirmaciones y solicitud de servicios adicionales no comprados directamente en Iberia o Serviberia.com) | Precio máx/min de la llamada desde el segundo 20 es de 41 céntimos desde la red fija y 77 céntimos por minuto desde la red móvil imp. incl. |
| | 902 201 214 | Centro Iberia Plus | (no indica) |
| | 902 341 342 | Atención del equipaje | (no indica) |
| | 915 878 787 / 915 874 747 | Centralita de Iberia | (no indica) |
| Ryanair | 00 44 871 2460011 | Agente de habla española-Contacto de reservas | 0,12€/min + tarifa llamada internacional y de red |
| | 902 585 230 | Contacto asistencia especial | Precio máx./min 0,09€ |
| | 807 110 182 | Agente de habla española-Contacto de reservas | Precio máximo desde línea fija, 0,41€ por minuto. Precio máximo por minuto desde teléfono móvil: 0,77€/Min |

| | | | |
|-------------------------|-----------------------------|---|--|
| Pullmantur Air | 902 095 512 | Atención al cliente | (no indica) |
| Air Europa | 902 401 501 | Servicio de Información, venta y post-venta | (no indica) |
| | 902 401 530 | Servicio al cliente web | (no indica) |
| | 807 505 052 | Servicios de Atención preferente web | Precio máx./min 1,16€ (fijo); 1,51€ (móvil) |
| | 902 190 271/+34 871 203 089 | Servicio de Equipajes (demora o extravío) | (no indica) |
| | 902 882 211/+34 871 570 385 | Equipaje dañado | (no indica) |
| | 971 178 439 | Relaciones con clientes | (no indica) |
| | 902 021 467 | Flying Blue | (no indica) |
| Helitt | 902 223 020 | Teléfono de contacto | (no indica) |
| Air Nostrum | 902 400 500 | Reservas e información vuelos | (no indica) |
| | 961 960 200 | Oficinas centrales | (no indica) |
| Binter Canarias | 902 391 392/93/94 | Venta de billetes/titulares BinterMás Plata/..Oro | (no indica) |
| | 902 303 234 | Cargo | (no indica) |
| | 902 875 787 | Atención al cliente | (no indica) |
| Melilla Airlines | 951 194 949 | Teléfono contacto Melilla | (no indica) |
| | 952 242 339 | Teléfono contacto Málaga | (no indica) |
| | 902 676 358 | Call Center | (no indica) |
| Iberia Express | 807 117 116 | Consultas y ayuda a la navegación | (no indica) |
| | 902 100 424 | Reservas, compras, cambios y reembolsos | (no indica) |
| | 902 341 342 | Duda relacionada con equipajes | (no indica) |
| Naysa | 902 060 606 | Atención al cliente | (no indica) |
| Volotea | 902 757 717 | Información sobre su reserva | 0,072€/min + 0,10€ establecimiento (imp. no inc) (fijo); coste depende del operador (móvil) |
| | 807 403 170 | Central de reservas y servicios | 0,987€/min + establecimiento de 0,09€ (imp. no inc) (fijo); coste depende del operador (móvil) |
| easyJet | 902 599 900 | Equipo de atención al cliente | “El coste de llamada: 0.083 EUR por minuto desde un teléfono fijo. Las llamadas desde móviles pueden resultar más caras” |
| Lufthansa | 902 883 882 | Pre-reserva y reserva de vuelos | (no indica) |
| | 902 220 114 | Soporte técnico para lufthansa.com | |
| | 902 220 105 | Servicio de atención al cliente de Miles & More | |
| British Airways | 902 111 333 | Reserva de vuelos, cambios e información general | (no indica) |
| | 911 776 310 | Cambiar reserva de hoteles y coches (no pagada con Avios) | |

| | | | |
|---------------------------|---|--|---|
| | 902 100 127 912 754 779 +34 91 393 70 36 902 131 024 912 702 344 902 151 300 | Viajes en grupo Atención al Cliente/Reclamaciones de equipajes Búsqueda de equipaje (fuera de España) Búsqueda de equipaje (dentro de España) Cambiar hoteles y alquileres de coche reservados con Avios Contactar con Executive Club | |
| Air France | 902 207 090 | Central de Reservas | (no indica) |
| | 3272 | Flying Blue | 0,34 €/min |
| | 902 021 467 | Contactar con Flying Blue | (no indica) |
| Air Berlin | 902 333 335 | Atención al cliente | 0,09 €/min |
| TAP Portugal | 901 116 718 | Central de contacto | (no indica) |
| Alitalia | 902 100 323 | Información, reservas y asistencia web | (no indica) |
| | 902 884 015 | Club Millemiglia | |
| American Airlines | 902 115 570 | Reservas, soporte web | (no indica) |
| | 902 013 787 | Servicio de Equipajes Madrid | |
| | 932 983 310 | Servicio de Equipajes Barcelona | |
| | 902 193 451 | Departamento de mercancías | |
| Turkish Airlines | +90 212 444 0 849 | Reserva 24 horas/ Central Miles&Smiles/ Relaciones con el cliente | (no indica) |
| | +90 850 333 0 849 | Reserva 24 horas/ Central Miles&Smiles/ Relaciones con el cliente | |
| | +90 212 463 63 63 | Administración general | |
| Air Canada | 900 935 265 | Reservas Air Canada/Asistencia en línea | Línea gratuita, 24 horas del día, para llamadas desde un teléfono de línea fija (no disponible desde un teléfono móvil) |
| US Airways | 901 117 073 | Contacto con nosotros | (no indica) |
| Singapore Airlines | 902 380 777/934 873 908 | Oficina de reserva y venta de billetes | (no indica) |
| | 900 102 922 | Servicio Telefónico de Atención de Incidencias y Reclamaciones | |
| | +44 20 75 31 20 41 (UE) | Servicio para miembros del KrisFlyer | |
| | 932 971 308 932 971 076 | Oficina del aeropuerto Oficina de objetos perdidos | |
| Delta Airlines | 902 810 872 | Centro de atención al cliente de Delta en España | (no indica) |
| Emirates | 912 757 792 | Consultas sobre reservas de vuelos | (no indica) |
| | 902 906 079 | Consultas sobre reservas de hoteles y vehículos (servicio proporcionado por Tourico) | |
| SAS | 902 405 033 | Centro de contacto con el cliente | (no indica) |
| | 902 119 250 | Eurobonus | |
| Egyptair | 902 277 702 932 596 239/933 017 312 | Central de llamadas en Barcelona Oficina de billetes en Barcelona | (no indica) |

| | | | |
|--|--------------------------------|--|--|
| | 932 983 609 / 702 788 | Oficina en el aeropuerto en Barcelona | |
| | 915 418 501/416 863/488 645 | Administración y Ventas Oficina Madrid | |
| | 915 488 645 902 277 701 | Reservas y billetes Madrid Central de llamadas Madrid | |
| | 913 054 590 | Facturación Madrid | |



COSTES DE LAS LLAMADAS A LOS DISTINTOS TIPOS DE TELÉFONOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE OFRECIDOS

En este apartado se especifican los precios establecidos como máximos, mínimos o medios por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (Setsi) a través de resoluciones jurídicas o su [Plan Nacional de Numeración publicado en enero de 2013](#).

Números de tarificación adicional: según la [resolución de 16 de julio de 2002, de la Secretaría de estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se atribuyen recursos públicos de numeración a los servicios de tarificación adicional](#); el precio de las llamadas a los servicios de tarificación adicional 803, 806 y 807, se determina de acuerdo a la cuarta cifra del número marcada. Además, estas conexiones telefónicas se facturan en función de la duración, que como máximo puede ser de treinta minutos.

Así, el precio de estas llamadas se fija de la siguiente manera:

- Desde redes fijas:
 - Si la cuarta cifra es 0 ó 1: el precio como máximo puede ser de 0,35 €/min.
 - Si la cuarta cifra es 2 ó 3: el intervalo oscila entre el mínimo de 0,35 €/min y el máximo de 0,75 €/min.
 - Si la cuarta cifra es 4 ó 5: el intervalo oscila entre el mínimo de 0,75 €/min y el máximo de 1 €/min.
 - Si la cuarta cifra es 6 ó 7: el intervalo oscila entre el mínimo de 1 €/min y el máximo de 1,65 €/min.

→ Si la cuarta cifra es 8: el intervalo oscila entre el mínimo de 1,65 €/min y el máximo de 3,15 €/min.

→ Si la cuarta cifra es 9: el precio como máximo será de 3,15 €/min.

▪ Desde redes móviles:

→ Si la cuarta cifra es 0 ó 1: el precio como máximo será de 0,65 €/min.

→ Si la cuarta cifra es 2 ó 3: el intervalo oscila entre el mínimo de 0,65 €/min y el máximo de 1,05 €/min.

→ Si la cuarta cifra es 4 ó 5: el intervalo oscila entre el mínimo de 1,05 €/min y el máximo de 1,30 €/min.

→ Si la cuarta cifra es 6 ó 7: el intervalo oscila entre el mínimo de 1,30 €/min y el máximo de 1,95 €/min.

→ Si la cuarta cifra es 8: el intervalo oscila entre el mínimo de 1,95 €/min y el máximo de 3,45 €/min.

→ Si la cuarta cifra es 9: el precio como máximo será de 3,45 €/min.

En el caso de los números de tarificación adicional 905, la Setsi señala en su Plan Nacional de Numeración que se facturan por llamadas completadas, independientemente de su duración. Los precios máximos se establecen de la siguiente manera:

▪ Desde redes fijas:

→ Si la cuarta cifra es 1: el precio como máximo será de 0,30 €/min. (Ocio, profesionales, votaciones)

→ Si la cuarta cifra es 2: el precio como máximo será de 0,60 €/min. (Ocio, profesionales)

→ Si la cuarta cifra es 4 ó 5: el precio como máximo será de 1,20 €/min. (Ocio, profesionales)

→ Si la cuarta cifra es 7: el precio como máximo será de 0,60 €/min. (Votaciones)

→ Si la cuarta cifra es 8: el precio como máximo será de 1,20 €/min. (Votaciones)

▪ Desde redes móviles:

→ Si la cuarta cifra es 1: el precio como máximo será de 0,75 €/min. (Ocio, profesionales, votaciones)

→ Si la cuarta cifra es 2: el precio como máximo será de 1,05 €/min. (Ocio, profesionales)

→ Si la cuarta cifra es 4 ó 5: el precio como máximo será de 1,65 €/min. (Ocio, profesionales)

→ Si la cuarta cifra es 7: el precio como máximo será de 1,05 €/min. (Votaciones)

→ Si la cuarta cifra es 8: el precio como máximo será de 1,65 €/min. (Votaciones)

Números de tarificación especial: la Setsi señala en su Plan Nacional de Numeración que las tarifas de las llamadas a los 901 varían según el operador, pero principalmente entre fijos y móviles. Asimismo, indica que los precios desde redes fijas coinciden normalmente con el de las llamadas locales, que se fijan en torno a los 0,015 €/min.

Desde las líneas móviles el coste es superior al de una llamada de un móvil a un fijo, siendo aproximadamente de media unos 0,25 €/min.

Los números 902 igualmente varían de un operador a otro, estando la mayor diferencia entre fijos y móviles. Llamar desde redes fijas a un número 902 es semejante a realizar una llamada nacional, que actualmente está en el rango de los 0,07 €/min, según la Setsi. Desde redes móviles el precio medio se sitúa en torno a los 0,40 €/min.

Números de tarificación convencional (números geográficos o para servicios móviles): el precio de las llamadas metropolitanas, provinciales e interprovinciales, es decir, las realizadas por números geográficos, depende de cada operador debido a que son costes que se ofrecen en competencia sin que exista regulación de precios minoristas y del plan de tarifas contratado por el usuario, según indica el Plan Nacional de Numeración de la Setsi.

De manera orientativa, la Setsi señala que el precio de las llamadas metropolitanas y provinciales desde redes fijas, en ausencia de planes de tarifas planas y similares, está en torno a 0,015 €/min, sin contar con el establecimiento de llamada. Si la comunicación es nacional, el coste asciende a unos 0,07 €/min.

En llamadas a números geográficos desde líneas móviles, el precio está en torno a los 0,20 €/min, sin contar con el establecimiento.

Cuando se trata de servicios móviles, el precio depende tanto del operador contratado por el que llama, como de las tarifas o planes que tenga y del operador móvil de destino. Igualmente, la Setsi establece unos costes orientativos sin tener en cuenta planes de tarifas planas o similares contratados.

Así, de media, las llamadas a números móviles desde líneas fijas cuestan alrededor de 0,15 €/min, sin establecimiento de llamada. Cuando la llamada se realiza desde otro terminal móvil, suele costar 0,18 €/min, sin contar el establecimiento de llamada y cuando el número llamado es de otro operador (si es del mismo, suele resultar más barata la comunicación).

Números cortos de atención a clientes: los números cortos de pago (aquellos que comienzan por 12 y 22) tienen un precio máximo, según la Setsi en su Plan Nacional de Numeración publicado en enero de 2013, de 0,15 €/min desde red fija y de 0,25 €/min desde las redes móviles.

Números cortos: Servicios de consulta telefónica sobre números de abonado (números 118): tanto los precios cobrados durante la locución como los aplicados en el propio servicio 118 varían del operador del usuario llamante y del servicio llamado. Sin embargo, la Setsi, en su Plan Nacional de Numeración publicado en enero de 2013, establece unos precios medios, así como un intervalo (mínimo-máximo) para las llamadas a este tipo de números que se refleja de la siguiente manera:

- Para las locuciones (una duración de once segundos), el precio medio para llamadas realizadas desde red fija es 0,15 €, no contando con un intervalo de coste. En el caso de las redes móviles, el precio medio de la locución es de 0,35 €, teniendo un coste mínimo de 0,29 € y un máximo de 0,42 €.
- Las llamadas a los servicios 118, con duración de dos minutos, tienen un precio medio para redes fijas de 3,30 €, con un intervalo de coste que oscila entre un mínimo de 0,60 € y un máximo de 8,60 €. Si la llamada se realiza desde una red móvil, el coste medio es de 4 €, el precio mínimo es de 1,20 € y el máximo es de 11,80 €.



CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

FACUA-Consumidores en Acción ha alerta de que el 92,9% de las compañías aéreas analizadas en su último estudio sobre el servicio de atención al cliente emplea números de tarificación especial, es decir, teléfonos 901 ó 902, para dar el servicio de información comercial y atención al cliente por vía telefónica. Asimismo, destaca que el uso de este tipo de numeraciones en el caso del suministro energético asciende al 80% de las empresas y al 57,1%, en las compañías de telecomunicaciones fijas y móviles.

El análisis realizado en el último trimestre de 2013 por la asociación muestra los datos extraídos de las páginas web de veintiocho aerolíneas que operan en España, las cinco principales empresas energéticas y catorce compañías de telecomunicaciones fijas y móviles.

La asociación denuncia la alta frecuencia en el empleo de este tipo de tarificaciones especiales en los servicios de atención al cliente de las compañías y exige la presencia de alternativas sin coste o que puedan incluirse en las tarifas planas contratadas, para que los usuarios puedan recibir atención telefónica ante sus dudas o reclamaciones.

El 81% de las empresas tiene teléfonos 902

De las veintiocho aerolíneas analizadas en el estudio de FACUA, veintiséis posee números de tarificación especial 902 ó 901 (el 92,9%) como teléfonos de atención al cliente, y de ellas, doce compañías sólo cuentan con este tipo de numeraciones como único contacto para la atención a sus pasajeros.

La asociación ha detectado que sólo cuatro de las veintiséis aerolíneas, Ryanair, Air Berlin, Volotea e easyJet, alertan del coste de la llamada en sus páginas en Internet, con costes que abarcan desde los 0,09 €/min de Ryanair y Air Berlin hasta los 0,072 €/ min más 0,10 € de establecimiento, más IVA, de la aerolínea Volotea.

En el sector energético, cuatro de las cinco empresas suministradoras analizadas (Endesa, Iberdrola, Gas Natural Fenosa, E.On y HC Energía) cuentan con este tipo de tarificación para dar la atención comercial y de información a los usuarios (el 80%).

FACUA denuncia que en ninguno de los casos, las energéticas avisan en sus páginas webs del coste de la llamada a estos números de atención al cliente.

Mientras, en las telecomunicaciones, de las catorce operadoras consultadas, cuatro poseen números de este tipo (el 28,6%) como primera opción para la atención al cliente (Amena, ONO, Carrefour Móvil y Eroski Móvil).

807, números cortos de alto coste y geográficos

El estudio de FACUA señala que los teléfonos de tarificación adicional, los números 803, 806 y 807; sólo aparecen como números de contacto en las compañías aéreas, con un 21,4% de las aerolíneas analizadas (Vueling, Iberia, Air Europa, Volotea, Iberia Express y Ryanair).

Los números cortos de pago y alto coste, como el 1212 que ofrece Orange para la "*Atención renove de prepago o pingüino*" sin embargo, están presentes, además de en las compañías aéreas, en las empresas de telecomunicaciones fijas y móviles. En estos casos, FACUA ha detectado que la tarificación se especifica en la mayoría de los casos, aunque considera abusivo el alto precio de la conexión para un servicio de atención al cliente.

La asociación recuerda que el uso de estos teléfonos de tarificación adicional está prohibido según señala la Setsi en el Código de Conducta para la Prestación de los Servicios de Tarificación Adicional, que establece que "*no podrán utilizarse números con tarificación adicional para la prestación de servicios de atención al cliente o de posventa vinculados a la adquisición de un bien o la prestación de un servicio*" mediante [resolución](#) de la Setsi del 8 de julio de 2009.

Los teléfonos geográficos o aquellos que muestran el lugar de procedencia en su prefijo, aparecen en los tres sectores llevados a estudio. Ocho de las catorce operadoras de telecomunicaciones (el 57,1%) emplean este tipo de números. También lo hacen once de las veintiocho aerolíneas analizadas (39,3%) y sólo una de las cinco empresas suministradoras de energía (el 20%), Iberdrola con su 916 496 328, pero lo hace para la "*Atención al cliente desde el extranjero*".

Números gratuitos

El uso de los teléfonos gratuitos o números 800 y 900 se encuentra en los tres sectores analizados, aunque existen diferencias en el porcentaje de compañías que

los poseen. Las cinco empresas energéticas tienen en su totalidad teléfonos sin coste para la atención al cliente, siendo la suministradora E.On la única que ofrece todos sus números de contacto al cliente de este tipo.

Doce de las catorce compañías de telecomunicaciones fijas y móviles del estudio de FACUA ofrecen teléfonos gratuitos (el 85,7%). La asociación destaca el caso de Carrefour móvil, que emplea un 900 420 520 para la atención al cliente y que señala como “*teléfono exclusivo*” de atención en catalán.

FACUA ha podido comprobar que al llamar a dicho teléfono de atención al cliente de Carrefour, la locución y la operadora que responde hablan en castellano. La asociación critica que al señalar la compañía que la atención se realiza exclusivamente en catalán se confunde al usuario que puede desistir en su intento de llamar a dicho número si no habla esta lengua. De esta manera, el consumidor se vería obligado a llamar al número 902 también ofrecido por la compañía.

En cuanto a las aerolíneas, sólo dos de las veintiocho presentes en el estudio (el 7,1%) disponen de teléfonos sin coste para la atención al cliente, Air Canada para sus reservas y asistencia en línea; y Singapore Airlines para la atención de reclamaciones e incidencias.

Más claridad en los teléfonos de atención al cliente

FACUA advierte de la dificultad que se encuentra el usuario para encontrar los teléfonos de contacto en las páginas de Internet de las compañías así como de conocer exactamente el coste real de las llamadas a los números ofrecidos.

Asimismo, critica que las empresas utilicen teléfonos de alto coste para dar un servicio de información o reclamaciones e incidencias a los consumidores.

La asociación exige la alternativa de teléfonos gratuitos para la atención al cliente y la indicación en el caso de los números con coste, de la tarifa aplicada por la llamada a los usuarios.



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Las definiciones aquí recogidas están basadas en lo considerado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (Setsi), así como la Dirección General de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información en el Plan Nacional de Numeración de enero de 2013.

Operadora de telefonía: es la empresa o compañía que da un servicio de telecomunicaciones fijas y/o móviles a los usuarios que tengan un contrato realizado con la misma.

Tarificación: es el acto de aplicar una tarifa a un servicio. En el caso de las compañías de telecomunicaciones, es el coste de las llamadas efectuadas de acuerdo a la tarifa establecida para dicha llamada, según el tipo de servicio y numeración que se haya marcado.

Números “inteligentes”: se define como “números inteligentes” aquéllos que comienzan por las cifras 70, 80 y 90 y que están atribuidos a los servicios de tarifas especiales, en los que el usuario se hace cargo de costes mayores o menores que el coste real de los medios de telecomunicaciones empleados por los operadores para transmitir las llamadas.

Dentro de esta categoría se encuentran tanto números gratuitos como teléfonos de precio elevado o tarificación adicional.

Números de tarificación adicional: son aquellos servicios en los que, a través de la marcación de determinados códigos, el usuario llamante paga una retribución específica añadida al precio de los medios técnicos empleados por los operadores para el tratamiento y transporte de las comunicaciones en sus redes. Esta cantidad sirve para remunerar al titular del número llamado en concepto de suministro de contenidos.

Antes del acceso a los contenidos, el usuario deberá ser informado del precio de la llamada, nombre del proveedor y tipo de servicio a través de una locución de quince segundos seguida de cinco segundos en los que el usuario podrá desistir de

continuar con la llamada. En las facturas deberá aparecer desglosado el importe, diferenciando la parte que se paga al operador y la que se abona al titular del número.

Hay diferentes tipos según estén orientados a las llamadas masivas (los números 905, para concursos y votaciones, según la cuarta cifra que se haya marcado) o no (803, dedicado a servicios exclusivos para adultos; 806, para servicios de ocio y entretenimiento; y 807, para servicios profesionales).

Números de tarificación especial: son teléfonos en los que el llamante paga de forma compartida o total el coste de la conexión telefónica, según sea un número 901 ó 902. Este tipo de teléfonos no suele incluirse en las tarifas planas contratadas.

A diferencia de los números de tarificación adicional, en los 901 ó 902 el llamante no paga nada por el contenido que le proporciona el llamado. Asimismo, el precio de las llamadas a estos números se encuentra dentro de un margen razonable desde las redes fijas, aunque algo mayor desde las móviles.

En los números 901 el coste de las llamadas a estos números se puede repartir entre quien las realiza y quien las recibe. El código 902 tiene por su parte llamadas de pago para el llamante, sin retribución alguna para el llamado.

Números 800 y 900: son teléfonos conocidos como de cobro revertido automático, es decir, gratuitos para el usuario que realiza la llamada, ya sea desde una línea fija o móvil. No obstante, algunos números de este tipo no son accesibles desde redes móviles por decisión de los abonados que las reciben, debido a que el coste que deben afrontar es mayor.

Números de tarificación convencional (números geográficos o para servicios móviles): estos números son los que aportan información acerca de la procedencia geográfica del origen (provincia) o del destino de una comunicación atendiendo al prefijo, es decir, a las primeras cifras del número. Pueden comenzar por la cifra 9 o por el número 8, pero a estas cifras no puede seguirle nunca un 0.

Los números móviles o para servicios móviles se usan para la prestación de los servicios de este tipo de comunicaciones. Comienzan por la cifra 6 y desde octubre de 2011, también pueden comenzar por 71, 72, 73 y 74.

Números cortos: los números cortos son aquéllos que tienen menos de nueve cifras. Existen varios tipos, algunos de pago y otros gratuitos, depende del modelo de teléfono del que estemos hablando (si son de emergencia, servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, atención al cliente, etc.).

Números cortos de atención a clientes: son teléfonos cortos de cuatro cifras para servicios de información y atención a clientes, asistencia técnica y otros de naturaleza parecida. Normalmente son de llamada gratuita y suelen comenzar por las cifras 13, 14, 15, 16 y 17. Estos números se asignan individualmente a los operadores telefónicos y son accesibles desde cualquier red, por lo que no importará el operador contratado.

Existe otro tipo de números cortos que las compañías de telecomunicaciones pueden usar para prestar servicios a sus abonados. En estos casos, son los números internos que comienzan por las cifras 12 y 22 y los operadores pueden usarlos libremente, así como definir su longitud (dos o más cifras).

Asimismo, estos teléfonos sólo tienen sentido en el ámbito de cada red telefónica, por lo que un número que esté siendo usado por una compañía para dar un servicio, podrá ser utilizado en otra red para ofrecer un servicio distinto o no usarlo para nada.

Números cortos: Servicios de consulta telefónica sobre números de abonado (números 118): son números que comienzan por las cifras 118 y que en España están atribuidos a los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado, también conocidos como servicios de directorio. Estos teléfonos se basan en el suministro de información sobre los números de los abonados del servicio telefónico.

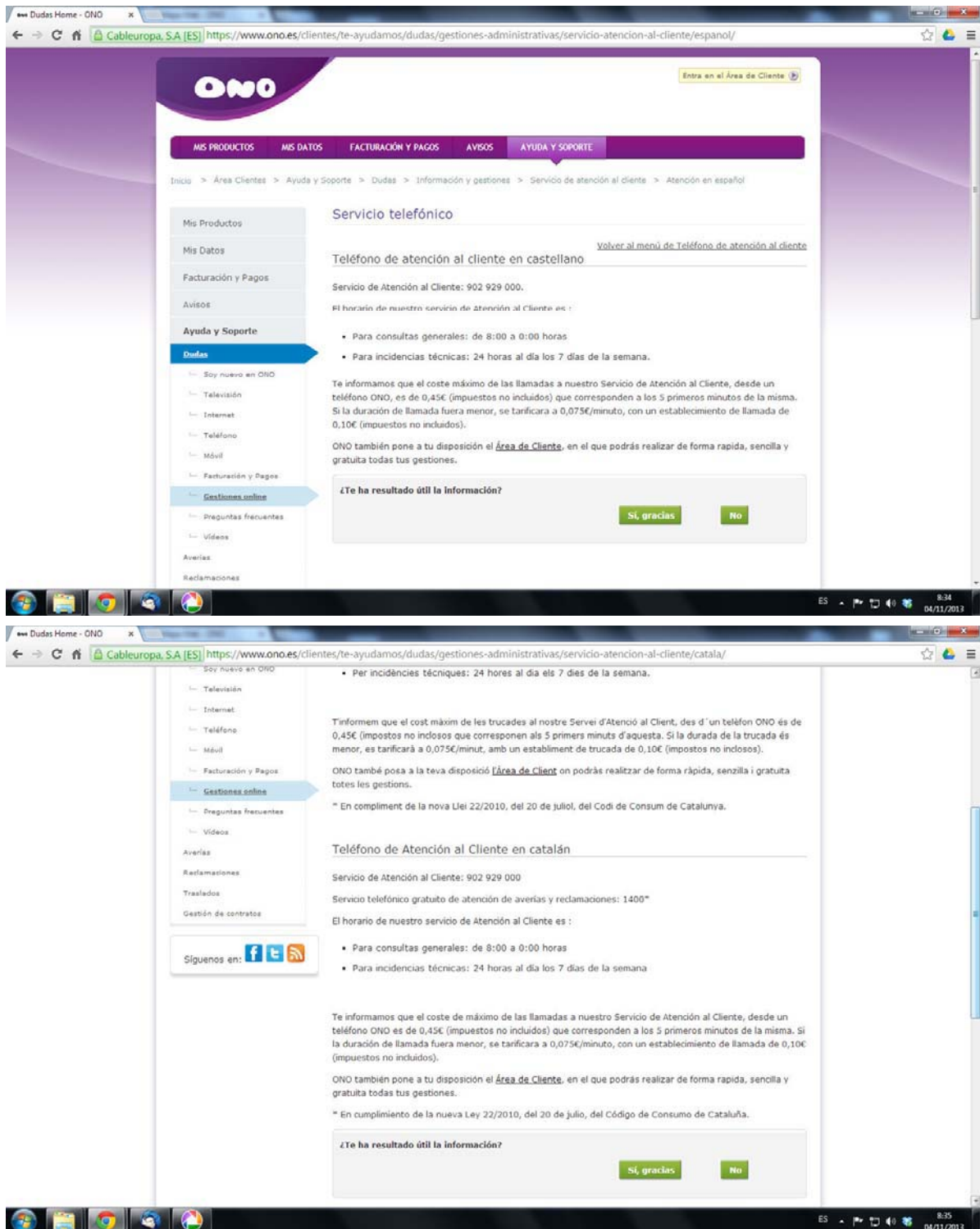
Los proveedores de servicios 118 pueden incorporar facilidades como la terminación de llamadas, o lo que es lo mismo, poner en comunicación al usuario directamente, sin necesidad de colgar y volver a llamar, con el abonado cuyo número se demanda; así como el envío de la información a través de mensajes de texto. El precio que se cobra por la terminación de llamada es el mismo que el de llamar al proveedor de servicios 118.

Asimismo, el precio lo establece el proveedor del servicio, aunque dependen del número llamado y del operador telefónico desde el que se llama. El usuario debe asumir este coste más lo que cobre su operador de servicio telefónico para acceder a estos números.

El proveedor debe informar del precio de la llamada y del nombre del proveedor mediante una locución que dura ocho segundos, seguida de tres segundos en los que el usuario puede desistir de continuar con la llamada sin más coste que el incurrido por el operador del usuario.

ANEXO: CAPTURAS DE PANTALLA

Compañías de telecomunicaciones



Buscador de Ayuda a Cliente x

www.yoigo.com/ayuda-al-cliente/ayuda.php?grupo=19

Yoigo

PARA SER DE YOIGO Llama gratis 1707 o te llamamos nosotros

SI YA LO ERES Llama gratis al 622

Las mejores tarifas de voz e Internet para el móvil y el ordenador.

INICIO TIENDA TARIFAS SERVICIOS ENREDA RECARGA RENUEVO MI YOIGO AYUDA AL CLIENTE

Volver a Ayuda

PREGUNTANOS PREGUNTAR

YA SOY DE YOIGO:

En Yoigo intentamos que todo sea muy sencillo pero si aún así tienes alguna duda o quieres hacernos una sugerencia, puedes contactar con nosotros de cualquiera de estas formas:

SI ESTÁS EN ESPAÑA
Llámanos gratis desde un teléfono Yoigo al 622 o envíenos un mensaje de texto, también gratis, a ese mismo número.
Si llamas desde cualquier otro operador llama al 622 622 622 (el precio de esta llamada dependerá del operador que utilices).

SI ESTÁS EN UE O EN UNOS DE LOS PAÍSES ASOCIADOS
Llámanos gratis desde un teléfono Yoigo desde cualquier país de la Unión Europea y asociados al +34 633 800 800 o envíanos un mensaje de texto al 622 622 622 (coste 5 céntimos impuestos no incluidos).

SI NO ESTÁS EN UE NI EN UN PAÍS ASOCIADO
Llámanos al +34 622 622 622 (el precio de esta llamada dependerá del operador que utilices). [Mira nuestras tarifas internacionales](#)

O DESDE TU PÁGINA DE [Mi Yoigo](#)

LAS MÁS PREGUNTADAS

- > Quitar el contestador
- > Pagar factura impagada
- > Me han cobrado mensuales recibidos que va no quiero recibir o no he cobrado
- > No quiero factura en papel
- > Quiero ver mi factura desde Internet
- > Quiero ver desde Internet cuánto llevo cobrado
- > He hecho una recarga pero no me ha llegado
- > Mi teléfono, módem o netbook está roto
- > Anticipo de saldo
- > Comprar un teléfono con Pago a Plazos
- > Consulta el estado de tu solicitud
- > Bloquear en Yoigo
- > Actualizar el móvil o módem
- > ¿Cómo puedo contactar con Yoigo?

NECESITAS AYUDA PARA BUSCAR LA AYUDA EN LOS PROGRAMAS INFORMÁTICOS.

ES 8:40 04/11/2013

Noticias de FACUA.org | x

Mi Yoigo consulta de perfil x

https://miyoigo.yoigo.com/miyoigo-static/miyoigo/

Yoigo

PARA SER DE YOIGO Llama gratis 1707 o te llamamos nosotros

SI YA LO ERES Llama gratis al 622

Las mejores tarifas de voz e Internet para el móvil y el ordenador.

INICIO TIENDA TARIFAS SERVICIOS ENREDA RECARGA RENUEVO **MI YOIGO** AYUDA AL CLIENTE

TU NÚMERO DE TELÉFONO YOIGO: [Ver número Yoigo](#)
[Consultar otro teléfono](#)

TU TARIFA ACTUAL: La infinita 30 30.0 € Costa mensual

TU CONSUMO APROXIMADO POR AHORA ESTE MES: 45,00 €
166.09 MB de 1 GB [Salir](#)

QUÉ HACER EN MI YOIGO:

- > Resumen
- > Consumo y facturas
- > Recargas
- > Mi tarifa
- > Mi móvil
- > Cambiar clave
- > Contacta con Yoigo

Contactar con Yoigo.

En Yoigo intentamos que todo sea muy sencillo pero si aún tienes alguna duda o quieres hacernos una sugerencia, puedes contactar con nosotros de cualquiera de estas formas:

LLAMA GRATIS AL 622 O AL +34 633 800 800:
Llama gratis desde tu móvil Yoigo desde cualquier país de la Unión Europea y asociados.

MENSAJE DE TEXTO GRATIS AL 622:
Escribe un mensaje de texto con tu consulta y te contestamos rápido con tu duda.

LLAMA DESDE UN FIJO O UN MÓVIL NO YOIGO AL 622 622 622:
O desde el extranjero marca +34 622 622 622 (el precio de estas llamadas dependerá del operador que utilices).

ESCRIBENOS UN EMAIL: clientes@yoigo.com

O DESDE TU PÁGINA DE [Mi Yoigo](#)

SI TIENES ALGUNA DUDA
En Ayuda al cliente tienes toda la información.

MI CASA ES TU CASA ES SÓLO UNA FORMA DE HABLAR.
VERDAD VERDADERA

Sobre Yoigo ¿Dónde hay una tienda Yoigo cerca? Uso responsable del móvil Información legal Prensa

Yoigo 2013

ES 8:30 10/12/2013

ADSL - Internet ADSL | La: x
 www.jazztel.com/index.jsp?_requestid=417504

Lo quiero

Guía de compra online ¿Por qué jazztel? Garantía completa de satisfacción Seguridad compra online

JAZZTEL Tienda Online
 Packs Ahorro
 Smartphones y más
 Líneas Adicionales de Móvil
 VDSL hasta 30 Mb
 Plan Amigo Jazztel

ADSL hasta 20Mb
 ADSL hasta 12 Mb
 Televisión Canal +
 Televisión Jazzbox
 Ayuda

JAZZTEL Empresas
 PYME: ADSL, Voz, Móvil ...
 Gran Empresa: Voz, Datos ...

JAZZTEL Prepago
 Móvil Prepago
 Tarjetas Internacionales

JAZZTEL Compañía
 Nuestra empresa
 Únete a nosotros
 Sala de Prensa
 Relación con Inversores
 Investor Relations
 Junta de Accionistas 2013
 Contactar

JAZZTEL Llama gratis al 900 808 100
 © JAZZTEL. All rights reserved.
 Calidad de servicio / Accesibilidad-Tarifas / Mapa web / Aviso legal / Política de datos / Cookies

VISA MasterCard

ES 13:14 17/12/2013

Jazztel.com | contactar x
 corporativo.jazztel.com/contactar

Tienda Online La Compañía RRHH Sala de Prensa Inversores

SELECCIONAR LA CONSULTA

hogar PYME

PARTICULARES
 Atención telefónica Clientes
 1565 (gratis desde cualquier teléfono, fijo y móviles Jazztel)
 640 00 1565 (desde móviles de otros operadores)
 +34 91 140 1565 (desde el extranjero)
 Atención Comercial
 1567
 Horario
 Lunes a sábado de 9:00 a 22:00 hrs
 Incidencias técnicas
 Lunes a domingo de 8:00 a 24:00 hrs

AUTÓNOMOS Y PYMES
 Atención telefónica
 1566
 Horario
 Lunes a viernes de 09:00 a 22:00 hrs
 Asistencia técnica
 Horario 24 horas al día
 1568 (desde teléfonos fijos)
 902 901 211 (desde móviles)

EMPRESAS (GRANDES CUENTAS)
 Atención telefónica
 Para clientes de Jazztel:
 1566 (Desde teléfonos fijos)
 902 901 690 (Desde móviles)
 Atención Comercial:
 900 856 064
 Horario
 L-J de 09:00 a 18:00 hrs
 V de 08:00 a 15:00 hrs
 Asistencia técnica
 900 834 283
 Asistencia técnica Clientes VIP
 Consulte a su Gestor Comercial
 Servicio Conversa
 902 902 222

ES 8:43 04/11/2013

pepephone.com - Móvil y x


www.pepephone.com/contacta/?xid=XSID46J5MA1S1C03K8PMXT5JJNPPW52

Móvil ADSL Castellano Catalá ¿Quiénes somos? Atención al cliente Cobertura Tiendas Mi Pepephone Login

pepephone.com Móvil y ADSL para personas normales


Tarifas Tienda Ventajas Principios Preguntas Mi Pepephone

pepephone.com/Atención al cliente





Atención al Cliente

Nuestro Call Center se encuentra en Palma de Mallorca y todos los agentes pertenecen al grupo Globalia y trabajan en exclusiva para Pepephone. Si tienes cualquier duda, puedes contactar con nosotros

 E-mail
pepephone@pepephone.com

 Twitter
[@pepephone](https://twitter.com/pepephone)

 Teléfono
1212 (Gratis desde número Pepephone)
902 33 73 73* ó 871 57 03 91

 Fax
971 573 932

*Coste de llamada desde red fija (Teléfono): Establecimiento de llamada: 0,833€/IVA. Tarifa Normal (Lunes a Viernes de 8 a 20h): 0,0673€/min (+IVA). Tarifa Reducida (Sábados, Domingos y festivos de ámbito nacional todo el día y días laborables de 20h a 8h del día siguiente): 0,0409€/min (+IVA). Desde otras redes fijas o móviles, consultar.

Vente a Pepephone

- Puedes traer tu número
- Prápago o contrato
- Sin consumo mínimo
- Sin compromiso de permanencia

Contratar

Pepephone.com | Ventajas | Telefonía Móvil | Teléfonos libres | Tarifas | Internet Móvil | Contratar | Mi pepephone
Acerca de Pepephone | Cobertura | Preguntas frecuentes | Política de Cookies | Contactanos | Información legal

Copyright © 2013 Pepemobile S.L.

Envianos tus dudas. Las re x

https://www.simyo.es/simyo/contacto

¿Te echamos un cable? Área personal

simyo | PAGA LO JUSTO Tarifas > Móviles libres > Todo sobre simyo >

Contacta con nosotros



 Para hacerte de simyo o consultar el estado de tu pedido llama **GRATIS al 1644**

 Si ya eres cliente y necesitas ayuda:

- Llama **GRATIS al 121** desde tu móvil simyo.
- Llama desde cualquier teléfono fijo o móvil al **900802244**

Recuerda que el horario de atención telefónica es de lunes a domingo, de 8:00 a 23:00 hrs.

 soporte@simyo.es

 Apartado de correos 00012
28702 San Sebastián de los Reyes

 FACEBOOK
[simyo](#)

 TWITTER
[@simyo_es](#)

 GOOGLE+
[simyo](#)

 YOUTUBE
[simyochannel](#)

 PINTEREST
[simyoes](#)

 BLOG
[blogsimyo.es](#)

Para más información consulta nuestras [Preguntas Frecuentes](#)

Si lo prefieres envíanos tu consulta rellinando el siguiente formulario

Nombre*: Apellido*:

Email*: Teléfono*:

Asunto*:

Mensaje*:

Contacto - MÁSMÓVIL x

masmovil.es/es/contacto/


MÁSMÓVIL
TELÓNIA MÓVIL, COM SERTIDOS COMÉRC


TARIFAS ÁREA DE CLIENTES AYUDA ES EN


Inicio > Contacto

CONTACTO

TE LLAMAMOS GRATIS TU NÚMERO DE TELÉFONO LLAMADME

 Llámamos gratis al **1473** si no eres cliente
Llámamos gratis al **2373** si ya eres cliente

 Escribenos a hola@masmovil.com

 Nos tienes también a tiro de tweet en [@masmovil1](https://twitter.com/masmovil1)
o en nuestra página de facebook [/masmovil](https://www.facebook.com/masmovil)

8:58 04/11/2013

Condiciones de prestación: x

www.tuenti.com/movil/informacion-legal/contrato

acerca de la pérdida o extravío de la tarjeta SIM, propiedad de Tuenti...

v. En caso de extravío o robo, Tuenti repondrá al Cliente una/s nueva/s Tarjeta/s SIM a la mayor brevedad posible. Salvo que Tuenti decida aplicar al Cliente condiciones más favorables, éste deberá abonar el importe de reposición vigente en el momento del reemplazo. Si el Cliente recuperase la Tarjeta SIM extraviada/robada, la misma deberá devolverse a Tuenti.

vi. La Tarjeta SIM deberá devolverse a Tuenti cuando éste lo solicite en los supuestos de una sustitución o modificación por razones técnicas, operativas o de servicio, con el fin de mejorar el Servicio, o de interrupción definitiva del Servicio. Tuenti responderá ante al Cliente de las Tarjetas SIM que resulten defectuosas o no aptas para el uso, en los términos establecidos en la Ley, salvo que la ineficacia se deba a negligencia y/o descuido del Cliente, proporcionando su reparación o sustitución gratuita durante al menos doce (12) meses desde la entrega correspondiente.

8.- ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES

i. El Cliente podrá dirigirse a Tuenti, previa su identificación y acreditación de circunstancias personales, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento, precio, facturación o cualquier otra reclamación que pudiera plantearse en relación con la prestación del Servicio, en el plazo de un (1) mes desde que tenga conocimiento del hecho que las motive. Las reclamaciones podrán interponerse por el Cliente por teléfono al número 22020 llamando desde un terminal móvil de Tuenti o al nº 902900770 si llama desde otro operador móvil o teléfono fijo (o los números que en su caso los sustituyan) o bien a través de la página web de Tuenti. En cualquier caso, el Cliente podrá ponerse en contacto con Tuenti mediante el envío de un correo electrónico a la dirección soportemovil@tuenti.com, o por escrito a la dirección de calle Gran Vía, nº 28, 6ª planta, C.P. 28013 - Madrid (España).

ii. Una vez presentada la reclamación o incidencia, se asignará a ésta un número de referencia que Tuenti comunicará al Cliente. En el caso de reclamación formulada telefónicamente a través de su Servicio de Atención al Cliente, se informa a éste último de que podrá solicitar un documento acreditativo de la presentación y contenido de la reclamación o incidencia mediante cualquier soporte que permita tal acreditación. Dicho documento será remitido por Tuenti en el plazo de diez (10) días desde su solicitud.

iii. Cuando la reclamación o incidencia haya sido solucionada, Tuenti informará al Cliente de la solución adoptada a través del mismo medio utilizado por el Cliente para presentar la reclamación.

iv. Formulada la reclamación o incidencia expresa dirigida a Tuenti, si el Cliente no hubiera obtenido respuesta satisfactoria de Tuenti en el plazo de un (1) mes, podrá dirigir su reclamación a las Juntas Arbitrales de Consumo. En el plazo de tres (3) meses desde la respuesta de Tuenti o la finalización del plazo para responder, podrá dirigir su reclamación a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

9.- CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO DE DATOS

i. Como parte del Servicio, Tuenti, mediante el servicio de datos (en adelante, el "Servicio de Datos"), pone a disposición del Cliente la posibilidad de acceder a Internet desde la Tarjeta SIM.

13:22 04/11/2013

Condiciones de Portabilidad

www.tuenti.com/movil/informacion-legal/portabilidad

Condiciones particulares del proceso de cancelación de portabilidad (aplicables sólo a clientes que deseen solicitar la cancelación de su portabilidad)

Si ha solicitado recientemente la portabilidad de tu número de teléfono desde otra operadora de telecomunicaciones al Servicio Telefónico Móvil de TUENTI y quiere cancelar dicha solicitud, es necesario que siga nuestro proceso de cancelación de portabilidad a través de alguna de las siguientes opciones que ofrecemos:

- En caso de que el cliente desee solicitar a TUENTI la cancelación de su solicitud de portabilidad, éste podrá hacerlo por sí mismo a través de su perfil dentro de la plataforma "Tuenti", pinchando en la pestaña de "Móvil" > Cuenta y pulsando en la opción de "Cancelar solicitud", o bien
- Enviando el documento denominado "Solicitud de cancelación de portabilidad desde otro operador (Importación)", completado con todos los datos obligatorios y debidamente firmado, por fax al nº 91 082 45 19 o por email a cancelaciones@tuenti.com. Dicho documento está disponible a través del apartado de "Información Legal" que figura al pie de nuestra página Web www.tuentimovil.com.

En todo caso, es importante tener en cuenta que en caso de no seguir el cliente dicho proceso, TUENTI no podrá tramitar la cancelación de la portabilidad y dicha opción ya no estará disponible dentro del perfil del cliente en la plataforma "Tuenti".

El cliente que solicite la cancelación de la portabilidad acepta expresamente que dichos trámites de la cancelación solicitada se realicen por TUENTI en los plazos, términos y condiciones que resulten de aplicación al procedimiento de portabilidad de números (Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 8 de junio de 2000). Asimismo, el solicitante conoce que la cancelación de la solicitud de portabilidad del número podría ser denegada o cancelada por causa de imposibilidad técnica o cualquier otra reconocida en la normativa vigente (Resolución C.M.T. 8 de junio de 2000).

Para cualquier duda sobre el proceso de portabilidad puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de TUENTI llamando al número 22020 desde un terminal móvil de TUENTI, llamando al nº 913591454 si llama desde otro operador móvil o teléfono fijo o bien, si lo desea, mediante correo electrónico enviado a cancelaciones@tuenti.com.

Tienda: Smartphones de contrato, Smartphones de tarjeta, Quiénes somos: Sobre nosotros, Tarifas, Soporte: Foros y Comunidad, Información legal, Tuenti: Página de Tuenti Móvil, Blog, Envío gratuito: En toda la Península y Baleares, Pago seguro: Métodos aceptados

13:39 04/12/2013

Soporte Tuenti móvil. Ser

www.tuenti.com/movil/soporte/entrada?id=20401558

tuenti móvil Quiénes somos | Tienda | Tarifas | Puntos de venta | Soporte Entrar

Ayuda Foros Legal

Inicio > Soporte > Servicio y cobertura > ¿Hay algún número al que pueda llamar para consultar mi saldo, mis recargas, el buzón de voz o llamar a Atención al cliente?

¿Hay algún número al que pueda llamar para consultar mi saldo, mis recargas, el buzón de voz o llamar a Atención al cliente?

Buscar... **BUSCAR**

- Internet y Bonos
- Contrato y facturación
- Compras y envíos
- Portabilidad y activación
- Prepago y recargas
- Servicio y cobertura
- Extranjero / Roaming
- Integración con Tuenti

Servicio y cobertura

¿Hay algún número al que pueda llamar para consultar mi saldo, mis recargas, el buzón de voz o llamar a Atención al cliente?

En Tuenti Móvil hay cuatro números en los que podrás consultar en todo momento tu saldo, tus recargas, tu buzón de voz y un número de Atención al cliente.

Saldo 2201
Recargas 2202
Buzón de Voz 22123 (El número del Buzón de Voz desde el extranjero es +34609123123)
Atención al cliente 22020

Las vías de contacto de nuestra atención al cliente las puedes conocer en este artículo de la ayuda.

La atención al cliente de Tuenti Móvil es 100% online, es cómoda, eficaz. En nuestro blog puedes saber más sobre nuestra atención online.

¿Quieres compartir tu opinión o tienes alguna duda? Pásate por este hilo del Foro de Soporte y habla con nuestros expertos y otros clientes.

14:19 25/11/2013

Soporte Tuenti móvil. Ser. x

www.tuenti.com/movil/soporte/entrada?id=20401551

Quiénes somos | Tienda | Tarifas | Puntos de venta | Soporte

Entrar

Ayuda Foros Legal

Inicio > Soporte > Servicio y cobertura > ¿Cómo funciona el buzón de voz de Tuenti Móvil?

¿Cómo funciona el buzón de voz de Tuenti Móvil?

Buscar... **BUSCAR**

- Internet y Bonos >
- Contrato y facturación >
- Compras y envíos >
- Portabilidad y activación >
- Prepago y recargas >
- Servicio y cobertura >
- Extranjero / Roaming >
- Integración con Tuenti >

¿Eres cliente de Tuenti Móvil?
Accede a tus datos de Tuenti si deseas contactar con nosotros.

Servicio y cobertura
¿Cómo funciona el buzón de voz de Tuenti Móvil?

En Tuenti puedes escuchar tus mensajes de Buzón de voz de varias formas:

- Bien accediendo desde tu móvil llamando al 22123, la clave por defecto es 1234, pero desde aquí podrás cambiarla y personalizar el buzón de voz a tu gusto.
- También desde el navegador de tu móvil en la dirección tu.tuenti.com y en la **aplicación de Tuenti**. Encontrarás un apartado específico con todos tus mensajes de voz.
- O bien desde tu Cuenta Móvil de Tuenti; podrás escuchar los mensajes que te hayan dejado tus amigos desde la **pestaña Buzón de voz**, ¡más fácil imposible!

Recuerda que el Buzón de voz es un servicio completamente gratuito pero si, por alguna razón, quieres **desactivarlo** sólo tienes que marcar el **##002#** y la tecla de llamada. En este vídeo te mostramos dónde puedes encontrar esta información:

Desactivar el Buzon de Voz de Tuenti Móvil

ES 14:21 11/12/2013

FACUA-Consumidores en

Soporte Tuenti móvil. Ser. x

www.tuenti.com/movil/soporte/entrada?id=20401551

Buscar... **BUSCAR**


- Internet y Bonos >
- Contrato y facturación >
- Compras y envíos >
- Portabilidad y activación >
- Prepago y recargas >
- Servicio y cobertura >
- Extranjero / Roaming >
- Integración con Tuenti >

¿Eres cliente de Tuenti Móvil?
Accede a tus datos de Tuenti si deseas contactar con nosotros.

- O bien desde tu Cuenta Móvil de Tuenti; podrás escuchar los mensajes que te hayan dejado tus amigos desde la **pestaña Buzón de voz**, ¡más fácil imposible!

Recuerda que el Buzón de voz es un servicio completamente gratuito pero si, por alguna razón, quieres **desactivarlo** sólo tienes que marcar el **##002#** y la tecla de llamada. En este vídeo te mostramos dónde puedes encontrar esta información:

Desactivar el Buzon de Voz de Tuenti Móvil



Si cambias de idea y quieres volver a activarlo puedes hacerlo marcando de nuevo ****62*22123#** más la tecla de llamada. Esta información la puedes encontrar en las Preferencias de Tuenti Móvil de tu perfil.

Si estás en el extranjero podrás acceder a tu Buzón de Voz en el número +34609123123

¿Quieres compartir tu opinión o tienes alguna duda? Pásate por este hilo del **Foro de Soporte** y habla con nuestros expertos y otros clientes.

ES 8:43 16/12/2013

Soporte Tuenti móvil. Cor. x

www.tuenti.com/movil/soporte/entrada?id=20402736

Buscar... **BUSCAR**

- Internet y Bonos
- Contrato y facturación
- Compras y envíos
- Portabilidad y activación
- Prepago y recargas
- Servicio y cobertura
- Extranjero / Roaming
- Integración con Tuenti

¿Eres cliente de Tuenti Móvil?
Accede a tus datos de Tuenti si deseas contactar con nosotros.

Compras y envíos

¿Cuánto tardará en llegar mi pedido?

Antes de generar y enviar tu pedido se validan y confirman los datos proporcionado en el registro. Normalmente en 24h a 48h se validan estos datos y podrás hacer seguimiento del pedido desde la pestaña Móvil de tu perfil de Tuenti.

Recuerda que una vez validados tus datos se pondrá a tu disposición la información de tu pedido que nos proporcione la empresa de mensajería. **Siempre vas a poder hacer un seguimiento, en todo momento, de tu pedido desde tu Cuenta Móvil.** Más info en: [¿Cómo puedo saber el estado de mi pedido?](#)

Dependiendo del producto que hayas contratado, los pedidos suelen tardar de 2 a 5 días, pero siempre intentamos que sea el menor tiempo posible, para ello tenemos contratado el servicio de mensajería de Correos.

Recuerda que sólo el titular del número Tuenti podrá recoger el pedido.

Si el titular no se encuentra en el domicilio no pasa nada, cualquier persona mayor de 14 años podrá recoger el pedido firmando el albarán de entrega junto con su número de DNI. Si no hay ninguna persona en el domicilio dejarán una notificación para que recojas el pedido en la oficina de correos que te corresponda a partir del siguiente día hábil. De todas formas harán otro intento de entrega al día siguiente.

Si el titular del número de teléfono Tuenti no puede recoger el pedido en la oficina de Correos, podrá recogerlo otra persona en su nombre siempre que el titular firme una **autorización de recogida**. La autorización de recogida la puedes encontrar en la misma notificación que te dejaron en el buzón. Tienes 15 días para recogerlo, una vez pasados estos 15 días entenderemos que el pedido está rechazado.

Correos te avisará por SMS y correo electrónico del estado de tu pedido. Además puedes conocer el **estado del pedido** con el código de seguimiento en su [web](#) o llamando al 902197197.

Si pediste un terminal + la SIM de Tuenti Móvil y el titular no puede encontrarse en su domicilio, Correos hará otro intento de entrega. Si el titular tampoco puede recoger el pedido quedará en la oficina de Correos más cercana durante 15 días, a la espera de ser recogido.

ES 14:27 11/12/2013

Soporte Tuenti móvil. Pre. x

www.tuenti.com/movil/soporte/entrada?id=20402756

Inicio > Soporte > Prepago y recargas > ¿Cómo puedo saber el saldo de mi tarjeta?

Buscar... **BUSCAR**

- Internet y Bonos
- Contrato y facturación
- Compras y envíos
- Portabilidad y activación
- Prepago y recargas
- Servicio y cobertura
- Extranjero / Roaming
- Integración con Tuenti

¿Eres cliente de Tuenti Móvil?
Accede a tus datos de Tuenti si deseas contactar con nosotros.

Prepago y recargas

¿Cómo puedo saber el saldo de mi tarjeta?

Puedes consultar tu saldo de diferentes formas:

- De la forma más rápida y cómoda: puedes consultar en todo momento el saldo de tu teléfono a través de tu **perfil de Tuenti** en tu **Cuenta Móvil**, sin tener que llamar a ningún número y sin esperas.
- También puedes verlo gratis desde tu móvil si accedes desde el navegador nativo de tu terminal en [tu.tuenti.com](#), e inicias sesión con tus datos del perfil de Tuenti asociado a tu número de teléfono. Esa página siempre es gratuita en el territorio nacional y además podrás gestionar la cuenta del servicio móvil de Tuenti.
- O si lo prefieres, también puedes verlo desde tu móvil completamente gratis, hasta dos veces al día, marcando el 2201 si te encuentras en España. El resto de consultas tienen un coste de 0,10 € (más IVA). Si estás en el **extranjero**, se aplica la tarifa estándar de roaming.
- Y si ninguna de las anteriores te ha convencido, puedes consultarlo también: a través de la aplicación de Herramientas SIM en tu móvil, en la **aplicación SIM** (opción que encontrarás en el menú del móvil al introducir la SIM).

¡Será por formas! :P

¿Quieres compartir tu opinión o tienes alguna duda? Pásate por este [hilo del Foro de Soporte](#) y habla con nuestros expertos y otros clientes.

ES 14:16 11/12/2013

estaticosak1.tuenti.com/infomovil/numerosDeServicios_2744785565.pdf

Números de servicios de Tuenti Móvil

| Servicio | Detalles |
|----------------------------|--|
| Atención al cliente | <p>Por Internet: siempre gratuito</p> <p>Desde tu teléfono Tuenti Móvil: Marca 22020 (gratuito desde España, si estás en el extranjero se aplica la tarifa estándar de roaming)</p> |
| Comprobación de saldo | <p>Por Internet: siempre gratuito</p> <p>Desde tu móvil Tuenti Móvil:</p> <ul style="list-style-type: none"> En la página de Mi Tuenti Móvil en t.tuenti.com (gratuito desde España, si estás en el extranjero se aplica la tarifa estándar de roaming) Llama al 2210 (Si le encuentras en España, puedes consultarlo gratis dos veces por día, en lo sucesivo la llamada tendrá un coste de 0,10 €. Si estás en el extranjero, se aplica la tarifa estándar de roaming) |
| Recargas desde el teléfono | Llama al 2202 (Siempre gratis tanto si estás en España como si estás utilizando el servicio de roaming) |
| Buzón de voz | <p>Por Internet: siempre gratuito</p> <p>Desde tu móvil Tuenti Móvil: Llama al 22123 (gratuito desde España, si estás en el extranjero se aplica la tarifa estándar de roaming)</p> |
| TuentiSMS | 4 céntimos por mensaje (en España) |

o 18 % IVA no incluido

13:58 11/12/2013

estaticosak1.tuenti.com/infomovil/numerosDeServicios_2744785565.pdf

| Servicios | Precio |
|----------------------------|---|
| Llamada en espera | Gratis |
| Retención de llamada | Gratis |
| Llamada en conferencia | Pagas el precio normal por cada número al que hayas llamado |
| Identificación de llamadas | Gratis |
| Ocultar número de llamada | Gratis |
| Reenvío de llamadas | Pagas lo mismo que pagas habitualmente por llamar a ese número desde Tuenti Móvil |
| Aviso de llamadas perdidas | Gratis |

2

13:58 11/12/2013

ayudacliente.vodafone.es/system/selfservice.controller?CONFIGURATION=1000&LEVEL_ID=0&FEATURE_TOP_ID=32164&TOPIC_ID=32164&PARENT_TOPIC_ID=-1&PARTI...

Particulares Autónomos Empresas Conócenos Correo Castellano Mi Vodafone

Móviles Internet y Oferta Combinada Por ser Cliente Ayuda

ayuda

Buscar en la sección de Ayuda

Volver Inicio

Preguntas sobre Contacta con nosotros

Teléfonos de Atención al Cliente

Estos son los teléfonos que Vodafone pone a tu disposición:

123 - Atención al Cliente
Número gratuito de atención para clientes particulares y de tarjeta. También puedes gestionar tus productos en vodafone.es/mivodafone

1444 - Información Comercial
Para información y contratación relacionada con los productos que comercializa Vodafone, así como cualquier acción promocional. Llamada gratuita

22114 - Información Puntos
También puedes consultarlos desde vodafone.es/mivodafone. Llamada gratuita.

1704 - Gestiones realizadas en la tienda online
Puedes consultar el estado de tu pedido en vodafone.es/pedidos. Llamada gratuita.

22155 - Soporte técnico
Marca este número para incidencias técnicas con cualquiera de tus servicios o productos contratados. Llamada gratuita.

22189 - Customer service in other languages (Atención en otros idiomas)
If you require assistance in English, Arabic or Romanian. Llamada gratuita.

607123000 - Teléfono de atención desde un número no Vodafone o desde el extranjero
Recuerda que desde el extranjero debe marcar el código internacional +34.

ayudacliente.vodafone.es/system/selfservice.controller?CONFIGURATION=1000&LEVEL_ID=0&PARTITION_ID=1&CMD=VIEW_ARTICLE&LANGUAGE=es&COUNTRY=es&F...

Formas de contactar con nosotros

ayuda

Buscar en la sección de Ayuda

Volver Inicio

Preguntas sobre Contacta con nosotros

Formas de contactar con Vodafone

Por teléfono

Atención al cliente
Si necesitas contactar por teléfono marca el número gratuito 123 si eres cliente de Vodafone. Si no eres cliente puedes contactar con nosotros en el 607123000. Además, dispones de un [listado de teléfonos](#) a tu disposición para contactar con Vodafone.

En persona

En las tiendas Vodafone
Encuentra tu [tienda más cercana](#) para realizar la consulta y gestión que necesites.

En la web

Mi Vodafone
Regístrate con tu usuario y clave en [Mi Vodafone](#) y envíanos sugerencia, incidencia o reclamación por correo electrónico.

Foro Vodafone
Entra con tu usuario de [Mi Vodafone](#) y deja tu consulta a cualquiera de los expertos que moderan esta comunidad. En menos de 48 horas te responderán con la solución.

Twitter
Sigue a [Vodafone España en Twitter](#) y pregúntales lo que necesites desde esta red social. Utiliza el hashtag #tw_123 para atención al cliente.

Facebook
Accede a la pestaña "Pregúntanos" en la [página de Facebook de Vodafone](#) y deja ahí la duda que necesitas resolver. Los moderadores y expertos de [Foro Vodafone](#) te responderán en menos de 48 horas.

Preguntas frecuentes - M: x
www.carrefour.es/telecom/movil/preguntas-frecuentes/#faq04-1

Carrefour Móvil Newsletter Contacta El Club Carrefour Folletos

Compra Online Tiendas Carrefour Grupo Carrefour Carrefour Todo Carrefour Buscar Ayuda

Home > Carrefour Móvil > Móvil > Preguntas frecuentes

Carrefour Móvil

- Móvil
 - Contrato
 - Prepago
 - Bonos prepagos
 - Calcula tu ahorro
 - Recargas
 - Tarifas
 - Internet desde el móvil
 - Preguntas frecuentes
 - Internet Móvil Contrato
 - Internet Móvil Prepago
 - Tienda online
 - Internet: Mi factura

Atención al Cliente
Por e-mail: pulsas@qui
Por teléfono: 902 20 20 00
Teléfono exclusivo atención en catalán: 900420520
También puedes llamar al: 2860
Gratuito para clientes Carrefour Móvil llamando desde un teléfono Carrefour Móvil

¿Cómo llega mi pedido?
El envío de los pedidos suele tardar entre 2 y 4 días. Te llegará mediante correo certificado a la dirección que nos indiques durante el proceso de compra.

Preguntas frecuentes

- ¿Cómo hacer y recibir llamadas?
 - [Hacer una llamada](#)
 - [Códigos secretos](#)
 - [¿Qué llamadas puedes hacer?](#)
- Servicios Carrefour Móvil
 - Servicios básicos
 - [Mensajes de texto \(SMS\)](#)
 - [Buzón de voz](#)
 - [Personalización del buzón de voz](#)
 - [Desvíos](#)
 - [Multiconferencia](#)
 - [Aviso de llamada](#)
 - [Aviso de disponibilidad](#)
 - [Llamada en espera](#)
 - [Retención de llamada](#)
 - [Identificación de llamada](#)
 - [Roaming internacional](#)
 - [¿Cómo realizar llamadas en el extranjero?](#)
 - [¿Cómo recibir llamadas en el extranjero?](#)
 - Servicios avanzados
 - [Mensajes multimedia \(MMS\)](#)
 - [Consulta de saldos en servicio prepago](#)
- Recarga tu tarjeta prepago
 - [Formas de recarga](#)
 - [Información de tu nuevo saldo](#)
 - [Aviso de finalización del saldo](#)
- Servicio de Atención al Cliente
 - [A través del 2860 o 902 20 20 00](#)
 - [Servicio postventa](#)

1.1- Hacer una llamada

ES 17:44 02/12/2013

Eroski Móvil - Home
www.eroskimovil.es/geomv/c/pub/es/index.jsp

Selección idioma Castellano MI Eroski Móvil Teléfono: Contraseña: Entrar Crear una nueva cuenta

TARIFA PREPAGO SOCIAL! SUMA TODO Y PAGA MENOS!

Inicio : Dispositivos : Servicios : Tarjeta : Contrato : Conócenos : Cobertura Atención al cliente: 902 540 340

Nuevos bonos CONTRATO

| | | |
|---|--|---|
| COMBINAMINI 150 min + 350 Mb 12,09€ | COMBINABASIC 250 min + 500 Mb 18,14€ | COMBINAFREE 500 min + 1 Gb 24,19€ |
|---|--|---|

Tarifas NAVEGA plus

| | |
|--|---|
| 0,181 € Est. de llamada nro/intern. e IVA | 0,0242 € min e IVA, Llamada Navéga! |
| 0,097 €/sms e IVA SMS Nacional | 7,248 € e IVA 900 MB |

contrato

Calcula cuánto te ahorras con EROSKI MÓVIL

HABLA, NAVEGA y AHORRA con nuestros BONOS

¡Entra en la tienda ONLINE!

Copyright © 2007 GRUPO EROSKI Eroski Contacto Aviso Legal Condiciones generales Cookies

ES 17:53 02/12/2013

www.happymovil.es/contactanos

HABLA Y NAVEGA | TARIFAS MÓVILES DE VOZ Y DATOS DESDE 4,90 EUROS | TARJETAS PREPAGO

¿NECESITAS AYUDA? | ÁREA DE CLIENTE

happy móvil Phone House

INICIO | CONTRATO | PREPAGO | TIENDA | PREGUNTAS | MI HAPPY

¿Tienes alguna duda?
Llámanos y nosotros te la resolvemos

Ya soy cliente
Puedes ponerte en contacto con nosotros llamando al 2980 (gratis desde happy) o al 91 829 29 52 desde cualquier número.

No soy cliente
Si quieres información sobre nuestras tarifas de prepago, llama al 91 829 29 22.
Si quieres información sobre nuestras tarifas de contrato, llama al 91 829 29 52.

Horario: de 8,30 a 23,30 - todos los días

Contáctanos

teléfono
email
preguntas

Contrato: Habla y navega, Habla, Compara
Prepago: Tarifas, Internet móvil, Recarga
Más: Preguntas, Contáctanos, Mapa web
Síguenos: Facebook, Twitter, Blog

Atención al Cliente ADSL

ayuda1.orange.es/app/answers/detail/a_id/4191/session/L2F2LzEvdGltZS8xMzgzNjM5NTYzL3NpZC9vV1UzSHpFbA%3D%3D

soporte y ayuda resuelve aquí tus dudas

particulares | autónomos / Pymes | área de clientes Mi Orange

móvil | ADSL / TV | móvil - ADSL | ayuda

Inicio | answers | detail | Atención al Cliente ADSL

escribe aquí tu pregunta

preguntas frecuentes

- facturación y consumo
- tarifas y promociones
- mi línea
- puntos Orange
- mis servicios
- prepago y recargas

lo más destacado

- ¿dónde puedo ver mi factura de móvil en la web?
- ¿cómo puedo contactar con Orange?
- ¿dónde puedo ver mis datos de facturación y el resumen de mi factura?
- ¿cómo puedo activar/desactivar el buzón de voz?
- ¿cómo sé si tengo compromiso de permanencia y cuánto me queda para finalizarlo?

Atención al Cliente ADSL

contáctanos

| | número | descripción | horario | coste |
|--|-------------|---|---------|---|
| atención al cliente de ADSL y telefonía fija | 900 901 300 | teléfono gratuito para llamadas realizadas desde cualquier fijo o desde móviles Orange en territorio nacional | 24 h | gratuito |
| | 902 012 220 | teléfono recomendado para llamadas desde móviles no Orange | 24 h | coste diferente des de la red fija o móvil y según el operador de acceso, siendo aproximado al de una llamada interprovincial |

¿Te ha sido útil esta respuesta?

Atención al Cliente Comercial

ayuda1.orange.es/app/answers/detail/a_id/4189/session/L2F2LzEvdGltZS8xMzgyMzQyODQ2L3NpZC9sRERNeGtEbA%3D%3D

soporte y ayuda resuelve aquí tus dudas

particulares autónomos / empresas

área de clientes Mi Orange

móvil ADSL / TV móvil + ADSL internet móvil ayuda

Inicio | answers | detalle | Atención al Cliente Comercial

escribe aquí tu pregunta

preguntas frecuentes

- facturación y consumo
- tarifas y promociones
- mi línea
- puntos Orange
- mis servicios
- prepago y recargas

lo más destacado

- 1 - contacta con Orange
- 2 - ¿dónde puedo ver mi factura de Móvil en la web?
- 3 - ¿cómo puedo activar/desactivar el buzón de voz?
- 4 - ¿dónde puedo ver mis datos de facturación y el resumen de mi factura?
- 5 - ¿cómo sé si tengo compromiso de permanencia y cuánto me queda para finalizarlo?

Atención al Cliente Comercial

contacta con nosotros

Comercial

| | número | descripción | horario | coste |
|--------------------|--------|---|---------|----------|
| atención comercial | 1414 | información y contratación de ofertas de telefonía móvil, telefonía fija y ADSL | 24 h | gratuito |

[volver](#)

¿Te ha sido útil esta respuesta?

Resuestas relacionadas

ES 10:07 21/10/2013

Atención al Cliente Móvil

ayuda1.orange.es/app/answers/detail/a_id/4190/session/L2F2LzEvdGltZS8xMzgyMzQyODQ2L3NpZC9sRERNeGtEbA%3D%3D

móvil ADSL / TV móvil + ADSL internet móvil ayuda

escribe aquí tu pregunta

preguntas frecuentes

- facturación y consumo
- tarifas y promociones
- mi línea
- puntos Orange
- mis servicios
- prepago y recargas

lo más destacado

- 1 - contacta con Orange
- 2 - ¿dónde puedo ver mi factura de Móvil en la web?
- 3 - ¿cómo puedo activar/desactivar el buzón de voz?
- 4 - ¿dónde puedo ver mis datos de facturación y el resumen de mi factura?
- 5 - ¿cómo sé si tengo compromiso de permanencia y cuánto me queda para finalizarlo?

Atención al Cliente Móvil

contacta con nosotros

Móvil

| | número | descripción | horario | coste |
|--|----------------|---|----------------------|--|
| atención al cliente móvil particular | 470 | atención personalizada para clientes de móvil particular | L-S de 09:00 a 22:00 | gratuito |
| atención al cliente móvil particular desde el extranjero | (+34)656001470 | atención personalizada para clientes móvil particular que llamas desde el extranjero, teléfono fijo o móviles no Orange o fuera del horario de atención del 470 | 24 h | coste de llamada nacional |
| asistencia experta de móvil | 902 051 322 | ayuda o asesoramiento sobre la configuración de tu móvil, copia de contactos, aplicaciones y actualizaciones | L-S de 9:00 a 22:00 | desde móvil Orange: 0,57 €/min + 0,18 € coste de establecimiento (con impuestos incluidos) Desde Fijo Orange: 0,02 €/min (horario normal) 0,01 €/min (horario reducido) + 0,09 € coste de establecimiento (con impuestos incluidos) Desde otro operador, según coste de tu operador. |

ES 10:08 21/10/2013

Atención al Cliente Móvil

ayuda1.orange.es/app/answers/detail/a_id/4190/session/L2F2LzEvdGltZS8xMzgyMzQyODQ2L3NpZC9sRERNeGEbA%3D%3D

Preguntas Frecuentes sob... Teléfonos de Atención | P

www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/ficha-ayuda/ci.Teléfonos-de-atencion.ayudaLinks?parhelp=6740f2fc2e45c210VgnVCM200000b028240aRCRD

Particulares Autónomos Empresas Castellano Correo Zona Joven comunidad Cesta Buscar

tienda atención al cliente mi movistar

Teléfonos de atención

- Tiendas Telefónica
- Teléfonos de Atención Comercial
- Teléfonos de Atención Técnica y Averías
- Mensatel
- Móviles
- Novecientos
- Servicio marítimo
- Tarjetas
- Telefónica Telecomunicaciones Públicas
- TELYCO
- Información Corporativa
- Servicio de defensa del cliente

Formas de Contacto

- Chat
- Buscador de tiendas
- Foros

Teléfonos de Atención Técnica y Averías

| Servicio | Teléfono | Horario |
|---|--------------|-------------------|
| Centro de Atención Técnica de Soluciones | 1002 | 24x7 ¹ |
| Servicio Atención al Cliente de Terra ADSL | 1002 | 24x7 ¹ |
| Servicio Atención al Cliente de Banda Ancha de Telefónica | 1002 | 24x7 ¹ |
| Servicio Atención al Cliente de Telefónica Net | 1002 | 24x7 ¹ |
| Servicio Atención Imagenio | 1002 | 24x7 ¹ |
| Averías | 1002 | 24x7 ¹ |
| Servicio SMS | 1002 | 24x7 ¹ |
| Averías RDSI | 900 111 002 | 24x7 ¹ |
| Averías empresas | 900 111 002 | 24x7 ¹ |
| Servicio de Asistencia Técnica Móvil | 900 12 44 55 | 24x7 ¹ |
| Reclamaciones del Servicio Revertido | 900 813130 | 24x7 ¹ |

(1) 24x7: 24 horas al día los 365 días del año.

ES 13:29 05/12/2013

Preguntas Frecuentes sob...

www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/telefonía-en-casa/ficha-faq/lineas-fijas-movistar

Teléfonos de Atención | P

www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/telefonía-movil/Tarifas/ficha-ayuda/ci.Teléfonos-de-atencion.ayudaLinks?parhelp=57e1f2fc2e45c210VgnVCM200000b02824

Particulares Autónomos Empresas Castellano Correo Zona Joven comunidad Cesta Buscar

tienda atención al cliente mi movistar

Teléfonos de atención

- Tiendas Telefónica
- Teléfonos de Atención Comercial
- Teléfonos de Atención Técnica y Averías
- Mensatel
- Móviles
- Novecientos
- Servicio marítimo
- Tarjetas
- Telefónica Telecomunicaciones Públicas
- TELYCO
- Información Corporativa
- Servicio de defensa del cliente

Formas de Contacto

- Chat
- Buscador de tiendas
- Foros

Móviles

| Servicio | Teléfono | Horario |
|---|--------------------|-------------------|
| Información Movistar desde móviles (desde móvil / fijo) | 1004 | 24x7 ¹ |
| Directorio clientes Movistar (desde móvil / fijo) | 103 / 609 103 103 | 24x7 ¹ |
| Información Movistar Empresas (Atención Integrada) | 900 10 10 10 | 24x7 ¹ |
| Recarga desde movistar (desde móvil/fijo) | 1004 / 901 123 609 | 24x7 ¹ |
| Teléfono Centralita | 680 / 013 123 300 | 24x7 ¹ |
| Saldo (desde móvil) | 333 ó 230 | 24x7 ¹ |

(1) 24x7: 24 horas al día los 365 días del año.

Aviso legal | Accesibilidad | Mapa web | Contacto | Guías | Telefónica en España | Telefónica en el mundo | Política de cookies

Telefónica

ES 9:28 21/10/2013

www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/ficha-ayuda/ci.Telefonos-de-atencion.ayudaLinks?parhelp=a1a5c2576355c210VgnVCM200000b028240aRCRD

Particulares Autónomos Empresas Castellano Correo Zona Joven comunidad Cesta Buscar

tienda atención al cliente mi movistar

Teléfonos de atención

- Tiendas Telefónica
- Teléfonos de Atención Comercial
- Teléfonos de Atención Técnica y Averías
- Mensatel
- Móviles
- Novcientos
- Servicio marítimo
- Tarjetas
- Telefónica Telecomunicaciones Públicas
- TELYCO
- Información Corporativa
- Servicio de defensa del cliente

Formas de Contacto

- Chat
- Buscador de tiendas
- Foros

Novcientos

| Servicio | Teléfono | Horario |
|--------------------|-------------|-------------------|
| Averías Novcientos | 900 202 002 | 24x7 ¹ |

(1) 24x7: 24 horas al día los 365 días del año.

Aviso legal | Accesibilidad | Mapa web | Contacto | Guías | Telefónica en España | Telefónica en el mundo | Política de cookies

Telefónica

Compra segura con cargo en factura | CONFIANZA ONLINE | CALIDAD DE SERVICIO | PATROCINADOR PRINCIPAL DE LA SELECCIÓN ESPAÑOLA DE FÚTBOL

ES 9:38 21/10/2013

www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/ficha-ayuda/ci.Telefonos-de-atencion.ayudaLinks?parhelp=f2f033894755c210VgnVCM200000b028240aRCRD

Particulares Autónomos Empresas Castellano Correo Zona Joven comunidad Cesta Buscar

tienda atención al cliente mi movistar

Teléfonos de atención

- Tiendas Telefónica
- Teléfonos de Atención Comercial
- Teléfonos de Atención Técnica y Averías
- Mensatel
- Móviles
- Novcientos
- Servicio marítimo
- Tarjetas
- Telefónica Telecomunicaciones Públicas
- TELYCO
- Información Corporativa
- Servicio de defensa del cliente

Formas de Contacto

- Chat
- Buscador de tiendas
- Foros

Tarjetas

| Servicio | Teléfono | Horario |
|--|-------------|---|
| Centro de atención de tarjetas de Telefónica | 901 501 083 | L-V ² : 9 - 23h S, D y F ³ : 9 - 20h |

(2) L-V: de lunes a viernes.
(3) S, D y F: sábados, domingos y festivos.

Aviso legal | Accesibilidad | Mapa web | Contacto | Guías | Telefónica en España | Telefónica en el mundo | Política de cookies

Telefónica

Compra segura con cargo en factura | CONFIANZA ONLINE | CALIDAD DE SERVICIO | PATROCINADOR PRINCIPAL DE LA SELECCIÓN ESPAÑOLA DE FÚTBOL

ES 9:38 21/10/2013

www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/telefonía-móvil/Tarifas/ficha-ayuda/ci.Teléfonos-de-atencion.ayudaLinks?parhelp=702df2fc2e45c210VgnVCM200000b02824

Particulares Autónomos Empresas Castellano Correo Zona Joven comunidad Cesta Buscar

tienda atención al cliente mi movistar

Teléfonos de atención

- Tiendas Telefónica
- Teléfonos de Atención Comercial
- Teléfonos de Atención Técnica y Averías
- Mensatel
- Móviles
- Novecientos
- Servicio marítimo
- Tarjetas
- Telefónica Telecomunicaciones Públicas
- TELYCO
- Información Corporativa
- Servicio de defensa del cliente

Formas de Contacto

- Chat
- Buscador de tiendas
- Foros

Teléfonos de Atención Comercial

| Servicio | Teléfono | Horario |
|---|-----------------|-------------------|
| Línea Atención Telefónica | 1004 | 24x7 ¹ |
| Línea Atención Autónomos | 900 10 10 10 | 24x7 ¹ |
| Pequeñas Empresas | 900 10 10 10 | 24x7 ¹ |
| Empresas y Grandes Empresas | 900 120 900 | 24x7 ¹ |
| Servicios de Información | 11822 / 11818 | 24x7 ¹ |
| Línea Atención Telefónica desde el extranjero (Inglés, Francés, Alemán y Español) | 34 699 99 10 04 | 24x7 ¹ |

(1) 24x7: 24 horas al día los 365 días del año.

Aviso legal | Accesibilidad | Mapa web | Contacto | Guías | Telefónica en España | Telefónica en el mundo | Política de cookies

Telefónica

¿Dónde puedo llamar si te x

ayuda.amena.com/app/answers/detail/a_id/3238/~/%E2%BFd%E3%B3nde-puedo-llamar-si-tengo-un-problema%3F

amena.com sin límites, sin compromisos

conócenos tarifas necesito un móvil blog ayuda cobertura 4G área de clientes

inicio > ayuda

ayuda

- hacerse de amena.com
- pedido y primeros pasos
- mi móvil
- mi línea y servicios
- mi factura

escribe aquí tu consulta

¿Dónde puedo llamar si tengo un problema?

Aunque en nuestra web, en el área de clientes, podrás realizar casi cualquier gestión que necesites con tu línea de amena.com, puedes llamarnos al número de atención 902 010 378 de lunes a sábado, de 9 a 22h si has tenido algún problema o incidencia.

El 902 es un número de tarificación especial. Su coste es de 0,0833€ de establecimiento de llamada y 0,0673€/min si se llama desde un fijo, 0,48€/min más 0,15€ de establecimiento de llamada si se llama desde un móvil. Por ejemplo, en una llamada de 3 minutos desde un móvil el coste será de 1,59€ (Impuestos indirectos no incluidos).

El tener un 902 como número de atención al cliente nos ayuda a poder darte unas tarifas más baratas que las de la competencia.

Si tu teléfono es de la tienda de móviles de ocasión y el problema está relacionado con el terminal, [contacta con el servicio de atención al cliente de la tienda.](#)

¿Te ha sido útil? ★★★★★

Empresas energéticas

OFICINA VIRTUAL Usuario Contraseña entrar > recordar claves acceso DNIe Regístrate

IBERDROLA

HOGARES NEGOCIOS Y AUTÓNOMOS COMUNIDADES DE PROPIETARIOS EMPRESAS E INSTITUCIONES

Estás en CONTACTA | Teléfonos de atención

Contacta

- Online
- Teléfonos de atención
- Puntos de atención
- ComunicA
- Reclamaciones

Tu Oferta Personal

Asistente Virtual

Teléfonos de atención

Atención clientes Asistencia Técnica Clientes media tensión Productores Régimen Especial

902 20 15 20. DISPONIBLE LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA Y LOS 365 DÍAS DEL AÑO

Llamando al Teléfono del Cliente puedes realizar consultas y gestiones sobre tus contratos como:

- Actualizar tus datos
- Cambiar la cuenta de domiciliación bancaria
- Consultar dudas
- Dar aviso de una avería
- Dar de baja el contrato
- Dar la lectura del contador
- Hacer un nuevo contrato
- Informarte sobre promociones y ofertas
- Informarte sobre el estado de alguna gestión
- Obtener información sobre averías
- Obtener duplicados de facturas
- Presentar una queja

Identificación

Para poder prestarte un mejor servicio, es importante que antes de llamar al Teléfono del Cliente tengas a mano una factura de Iberdrola o el DNI del titular del contrato.

Antes de realizar cualquier operación comprobaremos tus datos para garantizar tu correcta identificación como cliente de Iberdrola.

Bono Social

Bono Social

Si eres un cliente que está disfrutando del Bono Social, tienes a tu disposición un número de teléfono específico: 900 24 63 51, en el que podrás realizar todo tipo de gestiones.

Idiomas

Desde el Teléfono del Cliente de Iberdrola atendemos en: castellano, catalán, euskera, valenciano, inglés, francés y alemán. El idioma por defecto es el castellano; no obstante si quieres ser atendido en otro de los idiomas mencionados anteriormente, exprésalo al inicio de la llamada y será transferida, lo antes posible, a un agente que te pueda atender en tu idioma.

También, ponemos a tu disposición los siguientes números directos para los idiomas en los que atendemos:

NÚMEROS DE TELÉFONOS - IDIOMAS

| Idioma | Llamadas desde España | Llamadas desde el extranjero |
|---|-----------------------|------------------------------|
| Francés | 902 322 033 | 96 232 80 22 |
| Inglés | 902 322 044 | 91 649 63 30 |
| Alemán | 902 322 049 | 96 232 80 21 |
| Castellano, Catalán, Euskera y Valenciano | 902 20 15 20 | 91 649 63 28 |

Compartir

HOGARES

- Luz y Gas
- Plan Hogares Plus
- Gas Iberdrola
- Comprende tu factura
- Coches eléctricos
- Asistencia Hogar Iberdrola

NEGOCIOS Y AUTÓNOMOS

- Electricidad y Gas
- Plan Compromiso PYMES
- Asistencia PYMES
- Gas Negocios

COMUNIDADES DE PROPIETARIOS

- Electricidad y Gas
- Gas
- Gestión energética integral
- Soluciones de iluminación
- Factura electrónica

EMPRESAS E INSTITUCIONES

- Electricidad y Gas
- Gestión energética integral
- Batería de condensadores
- Asesoramiento energético

TU OPINIÓN CUENTA

CONTACTA

SÍGUENOS EN:

[Teléfonos de atención](#) | [Mantenimiento Gas y Cal](#) | [Urgencias Eléctricas](#) | [Asistencia Hogar](#) | [Iberdro](#)

[IBERDROLA S.A. \[ES\]](#) | <https://www.iberdrola.es/clientes/contacto/telefonos>

OFICINA VIRTUAL Usuario Contraseña entrar > recordar claves | acceso DNIe | Regístrate

BUSCAR castellano

HOGARES | NEGOCIOS Y AUTÓNOMOS | COMUNIDADES DE PROPIETARIOS | EMPRESAS E INSTITUCIONES

Estás en CONTACTA | Teléfonos de atención Síguenos en redes sociales >

Contacta

- Online
- Teléfonos de atención
- Puntos de atención
- ComunicA
- Reclamaciones

Tu Oferta Personal
 Asistente Virtual

Teléfonos de atención

Atención clientes | Asistencia Técnica | Clientes media tensión | Productores Régimen Especial

902 22 45 22. DISPONIBLE LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA Y LOS 365 DÍAS DEL AÑO

Llamando al Teléfono del Servicio Asistencia Técnica puedes realizar gestiones como:

- > Notificar una incidencia en tu instalación doméstica de gas si tienes contratado el Servicio Mantenimiento Gas o Gas Calefacción
- > Modificar o anular la cita de la revisión de tu caldera
- > Notificar una incidencia en la instalación eléctrica de tu hogar o negocio que no sea una avería en la red general o del edificio
- > Solicitar cualquier atención o consulta relacionada con:
 - Servicio Mantenimiento Gas
 - Servicio Urgencias Eléctricas
 - Servicio Asistencia Hogar Iberdrola
 - Servicio Asistencia PYMES Iberdrola

Identificación

Para poder prestarte un mejor servicio, es importante que antes de llamar al Teléfono del Cliente tengas a mano una factura de Iberdrola o el DNI del titular del contrato.

Antes de realizar cualquier operación comprobaremos tus datos para garantizar tu correcta identificación como cliente de Iberdrola.

Compartir

[Teléfonos de atención](#) | [Mantenimiento Gas y Cal](#) | [Urgencias Eléctricas](#) | [Asistencia Hogar](#) | [Iberdro](#)

[IBERDROLA S.A. \[ES\]](#) | <https://www.iberdrola.es/clientes/hogar/servicios/mantenimiento/servicio-tecnico-gas>

Luz y Gas
 Servicios
 Asistencia y mantenimiento
 • Servicio Mantenimiento Gas
 • Urgencias Eléctricas
 • Asistencia Hogar Iberdrola
 Protección y seguros
 Instalaciones de climatización
 Servicios de factura
 Movilidad Verde
 Ahorro y eficiencia energética
 Información útil

Tu Oferta Personal
 Asistente Virtual

Contrátalo ahora y consigue un 30% de descuento en el fijo del gas

Vías de contratación

Te llamamos más tarde |
 Llama al 900 11 00 11 |
 Puntos de atención

Oferta | Características | Condiciones

MANTENIMIENTO ANUAL DE TU INSTALACIÓN DE GAS Y CALEFACCIÓN

Realizamos el mantenimiento anual de la instalación receptora individual y aparatos de gas y, si quieres, del circuito hidráulico de calefacción.

Este servicio incluye:

- > Corrección de las anomalías detectadas en la visita anual con tres horas de mano de obra y 50 € en materiales incluidos en el precio del servicio.
- > Atención de averías en menos de 48 horas en días laborables, sin coste de desplazamiento.
- > Si lo contratas ahora, te beneficias de un 30% de descuento en el fijo del Gas durante 12 meses. Infórmate en Gas Iberdrola.

Si deseas notificar una incidencia o realizar cualquier consulta relacionada con el Servicio Mantenimiento Gas, tienes a tu disposición las 24h, los 7 días de la semana, el teléfono del Servicio de Asistencia Técnica 902 22 45 22.

El precio del Servicio Mantenimiento Gas es de 7,60 €/mes (IVA no incluido) sin calefacción o 8,76 €/mes (IVA no incluido) si además deseas añadir la revisión de tu calefacción.

Compartir

TELÉFONOS DE ATENCIÓN | C x Mantenimiento Gas y Cali x Urgencias Eléctricas | Iberdrola x Asistencia Hogar | Iberdrola x

IBERDROLA S.A. [ES] https://www.iberdrola.es/clientes/hogar/servicios/mantenimiento/urgencias-electricas

Oferas y Servicios Urgencias Eléctricas

- Luz
- Gas
- Luz y Gas
- Servicios

Asistencia y mantenimiento

- Servicio Mantenimiento Gas
- Urgencias Eléctricas
- Asistencia Hogar Iberdrola

Protección y seguros

Instalaciones de climatización

Servicios de factura

- Movilidad Verde
- Ahorro y eficiencia energética
- Información útil

Tu Oferta Personal

Asistente Virtual



Contrátalo ahora y consigue 6 meses gratis

Vías de contratación

- Te llamamos más tarde
- Llama al 900 11 00 11
- Puntos de atención

Oferta Condiciones

ASISTENCIA PARA AVERÍAS ELÉCTRICAS 24H LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA

Con el servicio Urgencias Eléctricas puedes disfrutar de la tranquilidad de tu hogar ya que dispones de asistencia en menos de 3 horas por urgencias eléctricas, en caso de falta de energía eléctrica en la vivienda o en alguna de sus dependencias.

Además, el servicio incluye:

- Cobertura total en materiales, mano de obra y desplazamiento en reparaciones de urgencia dentro de la vivienda o local, hasta un límite de 552 €.
- Atención por técnicos especializados.
- 6 meses de garantía en los trabajos realizados.

Contrátalo ya por sólo 1,99 € al mes (IVA no incluido) y consigue 6 meses de servicio gratis.

Además, ahora puedes tener un 5% de descuento en el fijo de la luz durante un año. Infórmate en Luz y Gas Iberdrola.

Si deseas notificar una incidencia o realizar cualquier consulta relacionada con el servicio Urgencias Eléctricas, tienes a tu disposición las 24h, los 7 días de la semana, el teléfono del servicio de Asistencia Técnica 902 22 45 22.

ES 12:23 11/11/2013

TELÉFONOS DE ATENCIÓN | C x Mantenimiento Gas y Cali x Urgencias Eléctricas | Iberdrola x Asistencia Hogar | Iberdrola x

IBERDROLA S.A. [ES] https://www.iberdrola.es/clientes/contacto/telefonos

OFICINA VIRTUAL Usuario Contraseña entrar > recordar claves acceso DNle Regístrate

BUSCAR > castellano

HOGARES NEGOCIOS Y AUTÓNOMOS COMUNIDADES DE PROPIETARIOS EMPRESAS E INSTITUCIONES

Estás en CONTACTA | Teléfonos de atención [Síguenos en redes sociales >](#)

Contacta Teléfonos de atención

Atención clientes Asistencia Técnica Clientes media tensión Productores Régimen Especial

902 12 13 24. DISPONIBLE DE 7 A 21H DE LUNES A VIERNES

Dentro del compromiso de mejorar la atención a los clientes, desde Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U. ponemos a disposición de los Productores de Régimen Especial este teléfono, a través del cual un equipo de gestores especializados atenderá todas las consultas, aclaraciones o información adicional solicitada.

Compartir | [Twitter](#) [Facebook](#) [LinkedIn](#) [Google+](#) [YouTube](#) [Email](#)


TU OPINIÓN CUENTA

CONTACTA

SÍGUENOS EN: [Twitter](#)

© 2013 Iberdrola S.A. Reservados todos los derechos [mapa web](#) | [información legal](#) | [accesibilidad](#) | [Grupo Iberdrola >](#)

ES 13:13 11/11/2013

gasNatural fenosa  Conócenos Idiomas Países ¿Te ayudamos? España




Hogar Negocio Grandes Clientes Otros Mis gestiones

Productos y servicios Eficiencia energética Ayuda y contacto Mis gestiones

Estás en: [Hogar](#) > Contacto

Contacto

Hogar

| | | |
|---|---|--|
| Gestión online de clientes | Si tienes alguna duda acerca de los servicios que ofrecemos, Gas Natural Fenosa pone a tu disposición el Asistente Virtual, que responderá a tus preguntas de manera fácil y rápida. En caso de no encontrar la solución a tu inquietud, accede a la Oficina Virtual , a la Oficina Virtual Móvil o a la Oficina Directa y haznos llegar tus dudas o sugerencias. |  |
| Centros de atención personalizada Gas Natural Fenosa | Gas Natural Fenosa pone a tu disposición una red de centros de atención al cliente ¡visítanos! Encuentra el Centro Gas Natural Fenosa más cercano a tu hogar con la ayuda de nuestro Localizador . |  |
| Contratación o baja de productos y servicios | <ul style="list-style-type: none"> Energía, servicios, Calefacción, calderas, aire acondicionado: 902.200.605 24 horas de lunes a domingo Instalación o Renovación calderas de comunidades de vecinos: 902.209.101 24 horas de lunes a domingo Soluciones de eficiencia energética: 902.209.101 <p>Gestión energética para instalaciones a gas, climatización eléctrica y geotermia, gas natural licuado, iluminación y movilidad eficiente para flotas.</p> <p>24 horas de lunes a domingo</p> |  |

ES 14:06 11/11/2013

Mantenimiento y reparaciones Servicio técnico de reparación, Servigas, Servielectric, Servihogar (Atendemos Calderas, calentadores, calefacción, cocinas, aire acondicionado, electrodomésticos, electricidad, fontanería, cerrajería, cristalería, etc...) 902.350.053 **24 horas de lunes a domingo** 

Atención al cliente Información o gestiones de facturas o contratos (facturación y cobro, cambio de datos del titular, cambio cuenta bancaria, etc) Si eres Cliente de: Gas Natural Servicios: 902.200.850 Gas Natural SUR (Tarifa de Último Recurso): 1. Gas: 902.200.850 2. Electricidad: 901.404.040 3. Clientes con Bono Social Luz: 900.100.283 **Horario de 8 a 22 de lunes a sábado** 

Facilitar lectura de contador Facilitar la lectura de tu contador de luz y gas **Servicio on line** 900.234.000 **24 horas de lunes a domingo**

Reclamaciones Teléfono de reclamaciones e incidencias Si eres Cliente de: Gas Natural servicios: 900.100.251 Gas Natural SUR (Tarifa de Último Recurso): 1. Gas: 900.100.251 2. Electricidad: 900.100.259 3. Clientes con Bono Social Luz: 900.100.283 **Horario de 8 a 22 de lunes a sábado** Fax e email de reclamaciones e incidencias Si eres Cliente de: Gas Natural servicios: sevir@atencioncliente@gasnaturalfenosa.com Fax: 902310016 Gas Natural SUR (Tarifa de Último Recurso): 1. Gas: sevir@atencioncliente@gasnaturalfenosa.com Fax: 902310 016 2. Electricidad: infoweb@gasnaturalfenosa.com Fax: 902 545 254 3. Bono Social Luz: infoweb@gasnaturalfenosa.com Fax: 902 545 254 **Horario de 8 a 22 de lunes a sábado**

ES 14:07 11/11/2013

Urgencias y averías — Gas: x

www.gasnaturalfenosa.es/es/hogar/ayuda+y+contacto/contacta/1285340343598/urgencias+y+averias.html

gasNatural fenosa  

Conéctenos Idiomas Países ¿Te ayudamos?

Hogar Negocio Grandes Clientes Otros España

Productos y servicios Eficiencia energética **Ayuda y contacto** Mis gestiones

Consejos de seguridad Preguntas frecuentes **Contacta** Urgencias y averías Atención comercial y clientes Reclamaciones Localizador de centros

Estás en: Hogar > Ayuda y contacto > Contacta > Urgencias y averías

Urgencias y averías

Para que estés tranquilo ante posibles urgencias y averías, las empresas distribuidoras de gas natural y electricidad ponen a tu disposición un Servicio de Atención de Urgencias las 24 horas, los 365 días del año.

Urgencias de gas natural



Si la distribuidora de tu zona es Gas Natural Distribución puedes llamar al teléfono gratuito **900 750 750**. Si no, contacta con la distribuidora de tu zona, puedes encontrarla en el listado oficial de la CNE de empresas distribuidoras de gas natural.

El Servicio de Atención de Urgencias no cubre la reparación de la instalación de gas natural a partir de la llave de acometida del edificio, salvo que esta instalación sea propiedad de Gas Natural Fenosa. En el caso de las áreas comunes del edificio, es el propietario o quien represente a la propiedad el que tiene que responsabilizarse de su conservación y mantenimiento. Y en cuanto al interior de la casa, le corresponde al usuario mantener la instalación en perfecto estado y hacer un uso adecuado de ella.

La **normativa RITE RD1027/2007**, de 20 de Julio de 2007, establece la **revisión preventiva anual obligatoria de la caldera, el circuito hidráulico, los radiadores y aparatos de gas**. Si quieres disponer del servicio de mantenimiento con las mejores coberturas para asegurar tu caldera y los aparatos de gas, solicita [Servigas](#).

Averías eléctricas




Urgencias y averías — Gas: x

www.gasnaturalfenosa.es/es/hogar/ayuda+y+contacto/contacta/1285340343598/urgencias+y+averias.html

La **normativa RITE RD1027/2007**, de 20 de Julio de 2007, establece la **revisión preventiva anual obligatoria de la caldera, el circuito hidráulico, los radiadores y aparatos de gas**. Si quieres disponer del servicio de mantenimiento con las mejores coberturas para asegurar tu caldera y los aparatos de gas, solicita [Servigas](#).

Averías eléctricas




La empresa distribuidora eléctrica de cada zona es la responsable de la calidad del suministro eléctrico por lo que deberás ponerte en contacto con ella si sufres alguna avería o falta de suministro. Si la distribuidora de tu zona es Unión Fenosa Distribución puedes llamar al teléfono **901 20 30 40**. Si no lo es, contacta con la distribuidora de tu zona, puedes encontrarla en el listado oficial de la CNE de empresas distribuidoras de electricidad.

Ten en cuenta que las instalaciones eléctricas del interior de los hogares son propiedad exclusiva del propietario. En caso de avería de la instalación de la vivienda, necesitas una empresa especializada para la reparación.

La **normativa RITE RD1027/2007**, de 20 de Julio de 2007, recomienda la **revisión preventiva anual del equipamiento de climatización: aire acondicionado y bomba de calor**. Si quieres disponer del servicio de mantenimiento con las mejores coberturas para asegurar tus equipos eléctricos y aparatos de aire acondicionado o bomba de calor, solicita [Servielectric](#).

Teléfonos de emergencia



Las empresas distribuidoras de gas natural y electricidad ponen a tu disposición un Servicio de Atención de Urgencias las 24 horas, los 365 días del año.

| | |
|-------------------------|--|
| Urgencias de gas | listado de empresas distribuidoras de gas |
| Averías de electricidad | listado de empresas distribuidoras de electricidad |

EDP / Contactar

clientes.hcenergia.com/es/contactar/telefono

ES EN Inicio | Mapa web | Contactar | Enviar página | Enlaces | Texto a buscar

Portal: Clientes

Hogares Negocios Empresas y Grandes Clientes Actualidad | Conócenos | FUNDACIÓN EDP | Área de empleados

Ubicación: Contactar

> Contactar

Por teléfono

Para poder prestarle un mejor servicio es importante que tenga a mano una factura de EDP. Comprobaremos sus datos antes de realizar una operación para garantizar su correcta identificación.

Cuando llame a la línea EDP le recibirá un servicio de voz automático con un menú de las operaciones más habituales, por favor, marque la opción más adecuada. Si ninguna se adapta a su solicitud, manténgase a la espera y será atendido por un operador.

Atención las 24 horas del día los 7 días de la semana:

- Línea EDP - Atención al cliente: 900 907 000
- Línea exclusiva averías electricidad: 900 907 001.
- Línea exclusiva averías gas: 900 400 523
- Línea exclusiva clientes funciona: 900 907 007.
- Línea ofertas y Campañas: 902 860 860
- Aportación de lecturas: 900 907 004
- Línea atención al cliente Distribuidora: 900 907 003
- Línea atención Empresas y Grandes Clientes: 900 907 005.
- Línea programa de puntos: 902 860 860
- Línea zona EDP: 900 902 942

Las llamadas a las LÍNEAS 900 de EDP son gratuitas.

El coste de la llamada a la Línea 902 de EDP desde teléfono fijo es de 0.10 € por establecimiento de llamada y 0.072 € por minuto impuestos no incluidos, desde teléfono móvil por favor, consulte con su operador.

- **Tarifa normal:** de lunes a viernes de 8 a 20 horas.
- **Tarifa reducida:** sábados, domingos y días festivos de ámbito nacional todo el día. Días laborables de 20 a 8 horas del día siguiente.

Contacta

- Internet
- Zona edp
- Teléfono
- Oficinas

ES 14:21 11/11/2013

E.ON - Teléfono y oficina: x

www.eonclientes.com/eonclientes/es/contacto/directorio-telefonico-link=contacto.htm

e-on *tú nos das energía* www.eon.com Buscar:

Empresa Sala de prensa Trabajar en E.ON Clientes Proveedores Contacto

Estás en Contacto > Teléfonos y oficinas

Teléfonos y oficinas

Consulta online
Teléfonos y oficinas
Sedes corporativas

Atención comercial
Hogares: 900 11 88 66
PYMES: 900 10 22 72
Grandes cuentas: 900 11 88 22
tuoficinaonline@eon.com

Averías distribución
E.ON: 900 10 10 51
BEGASA: 900 50 52 49

Vehículo eléctrico
Gestión de puntos de recarga: 900 10 22 60

Servicios de valor añadido
Servicio de Asistencia E.ON: 900 10 17 21
Servicio de Mantenimiento
y Reparaciones de Gas: 900 10 17 21

Gabinete de Prensa
prensa@eon.com

Tu Oficina Online
NIF/NIE/CIF
Contraseña
Acceder
¿Has olvidado tu contraseña?
¿No te has dado de alta?
Entra en el sorteo de un iPad Mini y disfruta de todas las ventajas de la e-factura. Ahora, ¡tus gestiones más rápidas!
→ Date de alta aquí
→ Consulta las bases aquí

Atención al Cliente
→ Sección de Contacto

Oficinas comerciales
Aquí puedes encontrar los nombres y direcciones de los puntos de servicio homologados por nuestra compañía, en donde podrás realizar gestiones técnicas y de atención al cliente.

Oficinas comerciales
Nuestros centros de servicio al cliente en Cantabria

ES 17:21 11/11/2013

Contáctanos - Endesa Online

www.endesaonline.com/ES/Hogares/contactanos/index.asp

twenergy.com
endesaclientes.com
endesavehiculoelectrico.com

Si deseas recibir asesoramiento comercial realizar una consulta, sugerencia o reclamación relacionada con tus contratos y facturas, ponte en contacto con nosotros a través del formulario que ponemos a tu disposición.

Ir al formulario de contacto

Desde el teléfono

| | |
|---|--|
| Atención al cliente 800 76 09 09 Clientes Mercado Libre 800 760 333 Clientes TUR | Contratación y asesoramiento 800 76 09 09 Nuestro equipo de expertos atenderá tus consultas de 9:00 a 21:00 h. |
|---|--|

Incidencias y Averías

La distribuidora de cada zona es la responsable de la calidad del suministro eléctrico por lo que ante cualquier incidencia o avería, deberás ponerte en contacto con la que te corresponde geográficamente.

| | |
|---------------------------------|--|
| Cataluña 800 760 706 | Canarias 902 51 95 19 |
| Baleares 902 53 49 02 | Andalucía y Extremadura 902 51 65 16 |
| Aragón 800 51 15 51 | |

Emergencias de gas

Consulta el [Mapa de teléfonos de Emergencias de Gas](#) para conocer los teléfonos de emergencias de cada Comunidad Autónoma. Pulsa sobre el Mapa de la Comunidad que deseas consultar.

En nuestros puntos de servicio y oficinas comerciales

Puntos de servicio y oficinas comerciales

Desde Endesa ponemos a tu disposición nuestra extensa red de Puntos de Servicio y Oficinas Comerciales.

11:33
11/11/2013

Compañías aéreas

Información y Reservas

www.aireuropa.com/waeam/es/estaticos/contactos/informacion_reservas.html

AirEuropa.com

Reservas Embarque On-line Servicios Guía del Pasajero Agencias de Viajes Fidelización AE Private Jets

Contactos

Información y Reservas
Oficinas Nacionales
Oficinas Internacionales

Habla con Nosotros

Reservas
902 401 501
902 401 530
Servicio Web

Dirección

Air Europa Líneas Aéreas, S.A.
Centro Empresarial Globalia,
Ctra. Arenal - Lucmajor, km 21,5
Polígono Industrial Son Noguera
C.P.: 07620 Itorrea,
Iles Balears (España).

SERVICIO DE INFORMACIÓN, VENTA Y POST-VENTA DE AIR EUROPA

Teléfono: 902 401 501

Información y reserva de billetes de Air Europa. Gestiones Posventa como cambios de billetes, emisión de facturas, requerimientos especiales, etc.

E-mail: clientes@air-europa.com
Horarios: Servicio 24 hrs

SERVICIO AL CLIENTE WEB

Consultas/Ayuda navegación: 902 401 530

Si se encuentra en otro país, consulte en contactos seleccionando el país que le interese.

Horario: De 7 a 24h de lunes a domingo.

Contactos Air Europa

SERVICIOS DE ATENCIÓN PREFERENTE WEB

Consultas/Ayuda Navegación **ATENCIÓN PREFERENTE WEB: 907 50 50 52**

Precio máximo por minuto 1,16 euros desde red fija y 1,51 euros desde red móvil impuestos incluidos. Servicio prestado por Air Europa, apartado de correos 132 - 07620 Baleares.

Daremos prioridad a tus llamadas sobre el resto.

Si se encuentra en otro país, consulte en contactos seleccionando el país que le interese ó solicítelo al E-mail: clientes@air-europa.com

9:26
04/11/2013

Información y Reservas x

www.aireuropa.com/waeam/es/estaticos/contactos/informacion_reservas.html

Horario: De 7 a 24h de lunes a domingo

[Contactos Air Europa](#)

AIR EUROPA AGENCIAS

Atención Agencias de Viajes: Consultas, información, cambios involuntarios, etc: 902 401 551
 Horario: De lunes a viernes de 10:00 - 20:00hrs y los sábados de 10:00 a 14:00hrs

SERVICIO PARA EMPRESAS

Venta de Billetes: 902 401 505
 Horario: de 9 - 18h. de lunes a viernes.

SERVICIO DE EQUIPAJES (DEMORA O EXTRAÍVO)

Contacte telefónicamente: 902 190 274
 Teléfono internacional: +34 871 203 089

Horario: de 8 - 24h. (hora peninsular) todos los días del año.
 Fax: (+0034) 971 57 55 27

Dirección:
 Air Europa
 Apdo. 220 CP 07080
 Palma de Mallorca
 España

[CONSULTE EXPEDIENTE](#)

EQUIPAJE DAÑADO

Teléfono desde España: 902 88 22 11
 Teléfono desde fuera de España: +34 871 570 385
 Horario: de 9 a 21h. (hora peninsular) de lunes a Domingo.

Dirección:
 Air Europa
 Apartado de correos 220
 07080 Palma de Mallorca-Baleares
 España

9:27
04/11/2013

Información y Reservas x

www.aireuropa.com/waeam/es/estaticos/contactos/informacion_reservas.html

RELACIONES CON CLIENTES

[Reclamaciones de pasaje \(postventa\)](#)
 Las reclamaciones deben efectuarse siempre por escrito.

Dirección:
 Air Europa. Area Relaciones con los Clientes
 Apartado de Correos 132
 07620 Lluçmajor (Baleares)
 España

Fax: (00 34) 971 178 439

[Formulario](#)

FLYING BLUE

Teléfono: 902 02 14 67
 Horario de Oficina: De lunes a sábado (desde las 08:00am. a las 20:00pm.).

Dirección:
 Centro de Atención Flying Blue
 F. 94852 Ivry- sur- Seine Cedex

RECURSOS HUMANOS

[Si quiere trabajar con nosotros, regístrate en la bolsa de trabajo](#)

Dirección:
 Air Europa. Recursos Humanos
 Apartado de correos 07620
 132 - Lluçmajor (Baleares)
 España

[Bolsa de Empleo](#)

DEPARTAMENTO DE PRENSA

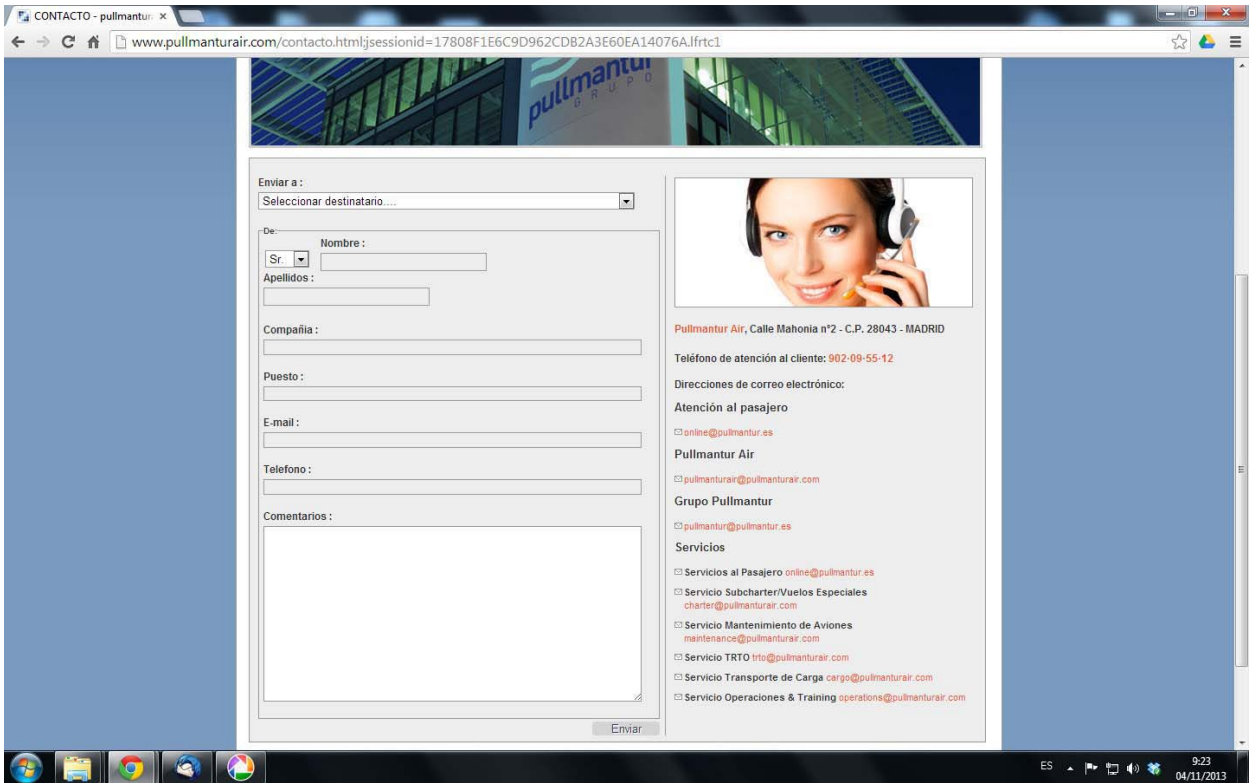
Contacte telefónicamente: + 34 91 540 16 92
 Comunicación con el departamento de prensa de Air Europa.

Dirección:
 Globalia. Departamento de Comunicación
 c/ Enrique Granados, nº 6, Edificio A,
 28224 - Pozuelo de Alarcón (Madrid)
 España.

Email: comunicacion@globalia-corp.com

9:27
04/11/2013

CONTACTO - pullmantur x
 www.pullmanturair.com/contacto.html?sessionid=17808F1E6C9D962CDB2A3E60EA14076A.lfirtc1



Enviar a:
 Seleccionar destinatario...

De:
 Nombre: Sr
 Apellidos:
 Compañía:
 Puesto:
 E-mail:
 Teléfono:
 Comentarios:

Enviar

Pullmantur Air, Calle Mahonia nº2 - C.P. 28043 - MADRID
 Teléfono de atención al cliente: 902-09-55-12
 Direcciones de correo electrónico:
Atención al pasajero
 online@pullmantur.es
Pullmantur Air
 pullmanturair@pullmanturair.com
Grupo Pullmantur
 pullmantur@pullmantur.es
Servicios
 Servicios al Pasajero online@pullmantur.es
 Servicio Subcharter/Vuelos Especiales charter@pullmanturair.com
 Servicio Mantenimiento de Aviones maintenance@pullmanturair.com
 Servicio TRTO Info@pullmanturair.com
 Servicio Transporte de Carga cargo@pullmanturair.com
 Servicio Operaciones & Training operations@pullmanturair.com

ES 9:23 04/11/2013

Números de contacto par x
 www.ryanair.com/es/preguntas/numeros-de-contacto

Documentos de identidad con fotografía
 Pasaportes y visados
 Avance de información sobre los pasajeros
 Asistencia especial
 Embarazo, Niños y bebés
 Prioridad de Embarque/Asientos reservados
 Durante el Vuelo
 Imprevistos en los vuelos
 Seguro de viaje
 Ryanair Premios de Excelencia al Personal
 Contacto
 Price Guarantee

Irlandia
 Gran Bretaña
 Alemania
 Austria
 Francia
 Bélgica-Français
 Bélgica-English
 Países Bajos
 Hungría
 Italia
 España

Cheques Regalo

No desea pagar por una llamada telefónica?
Nueva reserva/Preguntas generales:
 Para realizar una nueva reserva, recuerde que puede hacerlo en línea en <http://www.ryanair.com>. Si desea cambiar una reserva, añadir equipaje, material deportivo u obtener prioridad de embarque, puede hacerlo en línea a través de la sección *Gestionar mi reserva* (sólo antes de realizar la facturación en línea). Si tiene alguna pregunta, le recomendamos que consulte la sección de preguntas más frecuentes.

[Buscar en Preguntas más frecuentes](#)

No obstante, si aún así desea hablar con un agente, puede llamar al siguiente número:

00 44 871 2490011 - Agente de habla española - Coste de la llamada €0.10 por minuto más la tarifa de llamada internacional y de red.
 Nuestras líneas están abiertas de lunes a viernes, de 08:00 – 20:00 CET, Sábado 10:00 – 18:00 CET y Domingo 10:00 – 17:00 CET

Línea de Apoyo Técnico de Internet:
 Si usted tiene problemas de carácter técnico al usar esta página web o necesita asistencia técnica al hacer una reserva en línea y desea hablar con un agente puede llamar al siguiente número. Tenga en cuenta que nuestros agentes no facilitarán consultas generales o quejas relacionadas con nuestros servicios. Para este tipo de consulta, por favor llamar al número de Servicio de Atención al cliente arriba.

807 110 182 - Agente de habla española - Precio máximo desde línea fija, 0.41€ por minuto; Precio máximo por minuto desde teléfono móvil 0,77€/Min
 Nuestras líneas están abiertas de lunes a viernes, de 08:00 – 20:00 CET, Sábado 10:00 – 18:00 CET y Domingo 10:00 – 17:00 CET

Suecia
 Suiza
 Noruega
 Finlandia

ES 19:54 17/12/2013

www.ryanair.com/es/preguntas/contacto-con-el-servicio-de-atencion-al-cliente

Números de Contacto de reservas
Números de contacto de asistencia especial

Los pasajeros que requieran asistencia especial o que son de movilidad reducida deberán informar antes de su condición y reservar con antelación cualquier tipo de asistencia (si es necesario) a través de la Línea telefónica de asistencia especial de Ryanair.

Si desea hablar con un agente, por favor haga clic en el país correspondiente a continuación para obtener detalles sobre el número de teléfono, coste por minuto y horarios de oficina.

Tenga en cuenta que sólo las llamadas relacionadas a las solicitudes de asistencia especial se tratarán en estas líneas, las consultas generales sobre los vuelos de Ryanair o de reservas o de otros temas fuera de las solicitudes de asistencia especial, no serán tratados en esta línea.

¿Desde dónde llama?

- Irlanda
- Gran Bretaña
- Alemania
- Austria
- Francia
- Bélgica-Français
- Bélgica-English
- Países Bajos
- Hungría
- Italia
- España
- Polonia

Si tiene una pregunta, por qué no echa un vistazo a nuestras preguntas acerca del viaje. Buscar

Sin embargo, si usted todavía desea hablar con un agente puede llamar al siguiente número:

902 585230 – El precio máximo por minuto de esta llamada es 60,09, impuestos incluidos.

Las llamadas desde móviles y otras redes pueden costar más. Nuestras líneas están abiertas de Lunes -Viernes, 08:00 – 19:00 CET, Sábado 10:00 – 18:00 CET y Domingo 10:00 – 17:00 CET.

¡Hasta 80% de descuento!
RYANAIRHOTELS.COM
 Fly Cheaper - Sleep Cheaper

Hoteles
 Ryanair Talk
 Traslados al Aeropuerto
 Cheques Regalo

Teléfono de información
 www.guia11899.com

Llame a nuestra línea 11899. Estamos para atenderle

DESCUBRE EUROPA

Extras de Viaje
 Añadir un coche

Helitt Líneas Aéreas
 www.helitt.com/corporative/contacts

Charters Alquiler de coches Grupos Información

Contáctanos

Tipo de consulta
 Elige una opción

Nombre y apellidos Email

Mensaje

Acepto las condiciones de uso y aviso legal de esta web y su política de privacidad
 No deseo recibir comunicaciones comerciales por ningún medio

Enviar

Teléfono: 902 22 30 20
 Fax: (+34)952067595

Trabaja con Helitt

Helitt
 Vuela con Helitt
 Charter
 Grupos

Contáctanos
 Información
 Alquiler de coches

902 22 30 20*
 De lunes a domingo
 De 8:30AM a 9:30PM

Síguenos en...
 t in f YouTube

Asistente Virtual

www.iberia.com/asistente/?menuId=IBASVI&quadrigam=&isPopup=&menuRP=&language=es&search=807

España | Català | English | ¿Necesitas Ayuda? | ¿Tienes dudas?

IBERIA Viaja - Tus vuelos - Antes de viajar - Experiencia Iberia - Iberia Plus

Inicio > ¿Necesitas ayuda? > Buscador > Centro de ayuda

Hola, ¿en qué puedo ayudarte?

- centro de servicios serviberia

- Puedo ayudarte con información sobre [Serviberia \(Servicio de Venta Telefónica de Iberia\)](#)

Serviberia (Servicio de Venta Telefónica de Iberia)

Reservas y Venta : 902 400 500 24h
 Centro de Servicios : 807 11 71 11 Lunes a Domingo de 7 a 23h (Apartado de Correos 548, 28090 Madrid. El precio máximo por minuto de la llamada desde el segundo 20 es de 41 céntimos desde la red fija y 77 céntimos por minuto desde la red móvil impuestos incluidos)
 Serviberia te ofrece:
 Venta de billetes para tus viajes de placer o desplazamientos profesionales.
 Billetes de Puente Aéreo.
 Las mejores tarifas disponible.
 Precios especiales viajes en grupo, más de 9 pasajeros (solo en España).
 Vuelos de la alianza oneworld.
 Pasajeros condiciones especiales (niños solos, condiciones limitadas, etc).
 Cambios y reembolsos de billetes comprados en Iberia (Oficinas de Iberia, Serviberia e Iberia.com).
 Si recibes un SMS o email informándole de un cambio en su vuelo, debe contactar con nosotros a través del 902 400 500.

Más temas de ayuda
¿Sobre qué tienes dudas?
- Selecciona una opción -

Herramientas

Serviberia >
Venta Telefónica de Iberia

Centro de Servicios Iberia Plus >
Centros Iberia Plus

Oficinas de Iberia >
Siempre nos encontrarás cerca

Búsqueda de tu equipaje. >
Conoce el estado de la búsqueda

ES 18:45 16/12/2013

[Sala de Prensa] - Corporativa

grupo.iberia.es/portal/site/WebCorporativa/menuitem.a1a220b5e492555d0c3bd55cf34e51ca/?jsessionid=Ys2BSv6L2GG51pNPjrM310nqw6DzkyjBM73Cn6WCYIXb6ywVZG

IBERIA Idioma | Otras webs del grupo | Iberia.com | IAG INTERNATIONAL AIRLINES GROUP | oneworld

Inicio | Acerca de Iberia | Sala de prensa

Serviberia
 (Información, reserva y venta, y cambios y reembolsos de billetes comprados en Iberia -oficinas de Iberia, Serviberia e iberia.com): 902 400 500
 Para otros países, pinche aquí.

Centro de servicios de Serviberia
 807 11 71 11

Centralita de Iberia
 91 587 87 87 / 91 587 47 47

iberia.com
 902 400 515

Iberiaagencias
 (Atención a agencias de viaje) 902 303 200

Prensa Nacional
 Tlf. 91 587 72 05

ES 18:39 16/12/2013

Oficinas de Iberia

IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPANA SOCIEDAD ANONIMA OPERADORA [ES] | https://www.iberia.com/web/oficinasContacts.do

Oficinas en Madrid

Reservas
902 400 500

Madrid. Oficina aeropuerto
Terminal 4, salidas (vuelos nacionales, Schengen y puente aéreo)
Terminal 4S, salidas (vuelos no Schengen y algunos nacionales y Schengen)

Ayuda a la navegación
902 400 515

Pregúntanos

Contacto

902 400 500
Consulta teléfonos en otros países

En redes sociales

@iberia
www.facebook.com/iberia

Buscador de oficinas

En España
Madrid

En otros países
- Selecciona -

Buscar

Herramientas

- Serviberia
Venta Telefónica de Iberia
- Centro de Servicios Iberia Plus
Centros Iberia Plus
- Oficinas de Iberia
Siempre nos encontrarás cerca
- Búsqueda de tu equipaje
Conoce el estado de la búsqueda
- Reclamaciones
Nuestro Centro de Atención al Cliente recoge, analiza y responde a tus reclamaciones.
- Sugerencias
Nuestro Centro de Atención al Cliente recoge, analiza y responde a sus sugerencias.
- Felicitaciones
Nuestro Centro de Atención al Cliente recoge, analiza y responde a tus felicitaciones.
- Sustitución de equipaje

ES 9:05 04/11/2013

Centros Iberia plus

www.iberia.com/centros-ibplus/

España | Català | English ¿Necesitas Ayuda? ¿Tienes dudas?

IBERIA Viaja - Tus vuelos - Antes de viajar - Experiencia Iberia - Iberia Plus

Inicio > ¿Necesitas ayuda? > Herramientas > Centro Iberia Plus Compartir

Centros Iberia Plus

Ponte en contacto con nosotros: estamos a tu servicio

España - Selecciona -

Centro Iberia Plus

e-mail: ibplus@iberia.com Indicar en el asunto del e-mail el número de su tarjeta Iberia Plus. Solo se atenderán solicitudes en español o inglés.
Fax: (+34) 913742707
Teléfono: 902 201 214 24h de Lunes a Domingo.
Dirección: Apdo. Correos 62033
28080 MADRID.
Sólo válido como dirección postal

Pregúntanos

Más temas de ayuda
¿Sobre qué tienes dudas?
Diez dudas más habituales
Ver más información


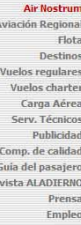


Herramientas

- Serviberia
Venta Telefónica de Iberia
- Centro de Servicios Iberia

ES 18:04 16/12/2013

Air Nostrum_IBERIA Regio x

www.airnostrum.es/air_19.asp?ruta=HTML\Otras_Opciones\1_contactos.htm&titulo=Contactar&subtitulo=Contactar

Contactor
 Contactor


Lista de Contactos / Contact List


Reservas e información vuelos-Reservation and flight information
 Por favor contacte con **Serviberia** disponible H24
 Please contact **Serviberia** available H24
 Tel: +34-902.400.500
www.iberia.com

Air Nostrum Oficinas Centrales - Air Nostrum Central Offices
 Avda. Comarques del País Valencia, 2.
 46930 Quart de Poblet, Valencia (España - Spain)
 Tel: +34-96-196.02.00
 Fax: +34-96-196.06.29

Medios de Comunicación y Prensa - Media and Press Enquiries

[Mapa web](#) [Enlaces de Interés](#) [Información Legal](#) [Contactor](#)





Información - Binter Canarias x

https://www.bintercanarias.com/contacto

¿Tiene dudas?
 Encuentre las respuestas de sus dudas con nuestras [Preguntas Frecuentes](#).

¿Desea enviar una consulta? Envíenos sus consultas, críticas y sugerencias a través de este [Formulario de Contacto](#)

¿Desea enviarnos una reclamación? Envíenos su reclamación a través de nuestro [Formulario de Reclamaciones](#)

Atención Telefónica
 Ponemos a su disposición nuestros números de contacto.

Venta de billetes

- 902 391 392 De Lunes a Domingo de 6:00 a 23:59 horas, 365 días
 +34 902 391 392 (desde el extranjero)

Cargo

- 902 303 234 De Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00h

Titulares BinterMás

- clientes@bintermas.com
- 902 391 392
- 902 391 393 (Titulares BinterMás Plata)
- 902 391 394 (Titulares BinterMás Oro)

Atención al Cliente

- 902 875 787
- 902 875 797
- atencionclientes@bintercanarias.com

Si desea efectuar una reclamación, por favor utilice nuestro [formulario de reclamaciones](#).

Oficinas de Venta en aeropuerto
 Los horarios de nuestras oficinas pueden variar en función de la programación de vuelos.



Gran Canaria, Tenerife Norte y Lanzarote
 De Lunes a Domingo de 6:00 a 21:30h


Fuerteventura
 De Lunes a Domingo de 7:00 a 21:45h

La Palma
 De Lunes a Domingo de 7:00 a 21:00h

El Hierro
 Lunes, Jueves, Viernes y Domingo:
 7:30 - 13:00h y 14:30 - 18:00h
 Martes, Miércoles y Sábado:
 7:30 - 11:30h y 14:30 - 18:00h

La Gomera
 De Lunes a Domingo 7:30 - 11:00h. y 14:00 - 18:00h.



Contacto | Melilla Airlines

www.flymelilla.es/web/?page_id=15

CALL CENTER: 902 676 358

melilla
AIRLINES


tu nueva opción para viajar

Inicio **Contacto** Empresa Horarios Comprar billetes Vuelos

Contacto

Inicio → Contacto

Mapa situación



Dirección

Aeropuerto de Melilla. Local Melilla Airlines
 Carretera de Yassine s/n
 Melilla, 52005, España

CALL CENTER

902 676 358 (Lunes a viernes 9:30 a 20:00 h.)

Teléfono Melilla: 951 19 49 49

Teléfono Málaga: 952 24 23 39

e-mail: clientes@flymelilla.es

Por favor, usa el formulario de abajo para enviarnos un e-mail:

Nombre *(obligatorio, al menos 2 caracteres)*

E-Mail *(obligatorio)*

Teléfono *(opcional)*
 ext.

Tu comentario *(obligatorio)*

ES 9:41 04/11/2013

Vuelos Charter y TRTO - C x

www.naysa.es/contactoMgr.php

NAYSA
NAVEGACIÓN Y SERVICIOS AÉREOS CANARIOS S.A.

Home Empresa Formación Vuelos Empleo **Contacto**

» Contacto

> Sede principal:

C/ Cañón del Ambar, s/n
 Autovía Gran Canaria 1, Las Palmas-Sur, KM. 11.600,
 margen izquierdo
 Urbanización Industrial Salinetas
 35212 - Teide,
 Las Palmas Gran Canaria.
 Email: atencioncliente@naysa.es

Tel. 902 060 606
 Fax. 928 305 110

Dirección General
 Dirección de Operaciones
 Departamento Administración
 Departamento Atención al Cliente
 Departamento Chárter
 Departamento Calidad Total

> Aeropuerto de Gran Canaria:

Aeropuerto de Gran Canaria
 Terminal Interinsular - Zona Llegadas, Oficina 2
 Apartado de correos 39 - 35230 - Teide

Departamento Operaciones
 Departamento Mantenimiento

ES 12:39 04/11/2013

Contacto | Volotea

www.volotea.com/es/contacto/#1469

INFORMACIÓN SOBRE SU RESERVA

Contacte con nuestro Centro de Atención al Cliente para realizar cualquier consulta sobre su reserva.
Recuerde tener su número de reserva a mano, ya que se lo solicitaremos para poder informarle.

ESPAÑA - 902 757 717

0-24 h todos los días.

Nota: El precio de la llamada es de 0,072€/min + establecimiento de 0,10€, impuestos NO incluidos, desde red fija. El coste de las llamadas desde móviles puede variar en función del operador.

ITALIA - 199 206 308

0-24 h todos los días.

Nota: El precio de la llamada es de 0,072€/min + establecimiento de 0,10€, impuestos NO incluidos, desde red fija. El coste de las llamadas desde móviles puede variar en función del operador.

FRANCIA - 0821 610 752

0-24 h todos los días.

Nota: El precio de la llamada es de 0,072€/min + establecimiento de 0,10€, impuestos NO incluidos, desde red fija. El coste de las llamadas desde móviles puede variar en función del operador.

[Volver](#)

CENTRAL DE RESERVAS Y SERVICIOS

Contacte con nuestro Centro de Atención al Cliente para efectuar reservas de vuelos, consultar información sobre los servicios ofrecidos en nuestra web y realizar cualquier pregunta o sugerencia.

ESPAÑA - 807 403 170

08-19 h todos los días.

Nota: El precio de la llamada es de 0,967€/min + establecimiento de 0,09€, impuestos NO incluidos, desde red fija. El coste de las llamadas desde móviles puede variar en función del operador.

ES 12:22 04/11/2013

Lufthansa España - Hel

www.lufthansa.com/online/portal/lh/es/help_contact?nodeid=98597383&l=es&cid=1000233&displayAll=true&contactChannelIndex=0&sourceTaxonomy=Homepa

Pre-reserva y reserva de vuelos

por teléfono: Lufthansa Líneas Aéreas Alemanas Información y Reservas
línea directa: +34 902 883 882
Horario de atención: Lunes 08:00 - 22:00, Martes 08:00 - 22:00, Miércoles 08:00 - 22:00, Jueves 08:00 - 22:00, Viernes 08:00 - 22:00, Sábado 08:00 - 22:00, Domingo 08:00 - 22:00, Festivo 08:00 - 22:00

por e-mail: Para cualquier comunicación escrita relacionada con viajes ya concluidos, puede utilizar el formulario adjunto.

Soporte técnico para lufthansa.com

por teléfono: España
línea directa: 902 220 114
Horario de atención: Lunes 08:30 - 21:00, Martes 08:30 - 21:00, Miércoles 08:30 - 21:00, Jueves 08:30 - 21:00, Viernes 08:30 - 21:00, Sábado 08:30 - 21:00, Domingo 08:30 - 21:00

por e-mail: ¿Usesa comunicarnos alguna sugerencia o error en relación con nuestra página web? Ir al formulario

Servicio de atención al cliente de Miles & More

por teléfono: España
Localidad: Verti
CP: 33409
Dirección / Apartado de Correo: Postfach 12 00
Teléfono 1: +34 - 902 220 105
Fax 1: +34 - 902 881 421
e-mail: milesandmore.spain@globaltelesales.ie
Horario de atención: Lunes 08:30 - 21:00, Martes 08:30 - 21:00

ES 12:36 20/11/2013

Contáctenos - easyJet Pre: x

support.easyjet.com/faq/es/request.do?view()=c[240d0c30-cdd1-11e2-ef6e-000000000000]

¿Quiere hacer una reserva nueva o modificar una ya existente?

- Puede reservar directamente con nosotros en nuestra web easyJet.com; es una opción segura y también más económica que nuestro centro de atención al cliente.
- Si usted ya ha **reservado directamente** en nuestra web easyJet.com puede hacer cambios de nombre, ruta y detalles de documentos directamente a través de los servicios de la sección **Mis reservas**.

¿Todavía necesita contactar con nosotros?

- Nuestro equipo de atención al cliente está disponible 7 días a la semana desde las 08:00 hasta las 20:00 horas. Por favor seleccione su país en el menú desplegable para los detalles de contacto.

España

| Llamando desde | Número | Horario |
|----------------|-------------|------------------------|
| España | 902 599 900 | a diario 08:00 - 20:00 |

(hablantes de español)

El coste de llamada: 0,200 €/min por minuto desde un teléfono fijo. Las llamadas desde móviles pueden resultar más caras.

Tenga en cuenta: las llamadas podrán ser grabadas por motivos de seguridad y calidad.

< Atrás

Actualizado 06/08/2013

Check-in online >
Actualizado 20/09/2013

Asignación de asientos >
Actualizado 20/08/2013

Volar con niños >
Actualizado 31/10/2013

Últimas noticias sobre viajes

Salidas y llegadas >

Equipaje de mano >
Actualizado 03/10/2013

Última información sobre vuelos >
Actualizado 24/11/2013

ES 8:39 25/11/2013

British Airways - contacto: x

www.britishairways.com/travel/ctclist/public/es_es/About_Country=ES

BRITISH AIRWAYS Inicio

Regístrate ahora | Id. de usuario | PIN/Contraseña | Inicie sesión | Recordarme | ¿Olvidó su PIN/Contraseña?

Vuelos y vacaciones | Gestionar mi Reserva | Información | Executive Club | Viajes de empresa | Spain - Español

Numero de telefonos y direcciones

Por favor elija un país de la lista para acceder a la información de nuestras oficinas.

Spain

Ayuda y contacto

- Ayuda y contacto
- Preguntas frecuentes
- Realizar una queja
- Mostrar agradecimiento
- Números de teléfono
- Enviamos un correo electrónico (cuando esté disponible)
- Contactar con el Executive Club
- Contactar con On Business
- Comentarios sobre el sitio web

España - Datos de contacto de British Airways

| Area | Teléfono | Dirección | Horario de atención al cliente |
|---|--|--|--|
| Reserva de vuelos, cambios e información general | Tel: 902 111 333 (dentro de España) | British Airways 28363 Bremen Germany | 09:00 - 18:00 Lunes a Viernes |
| Cambiar reserva de hoteles y coches | Para cambiar una reserva pagada con Avios diríjase al Executive Club Para cambiar todas las demás reservas con hoteles o coches: Tel: +34 911 776310 | - | 09:30 - 12:00 15:00 - 17:30 Local Lunes a Viernes |
| Viajes en grupo | Tel: 902 100 127 (dentro de España) | - | 09:00 - 17:00 Lunes a Viernes |
| Atención al Cliente/ Reclamaciones de equipajes | Tel: +34 912 754 779 Fax: +49 421 557 5747 | British Airways Customer Relations Postfach 286118 28363 Bremen Germany Alternativamente puede enviarnos un email | - |
| Busqueda de equipaje | Tel: +34 91 393 7036 (desde fuera de España) Tel: 902 131 024 (dentro de España) Fax: +34 91 514 1317 | Baggage tracer Contact Baggage Tracing | 07:00 - 23:00 Lunes a Domingo |

ES 8:59 25/11/2013

Executive Club - Contacto x
www.britishairways.com/travel/contact-executive-club/public/es_es?refevent=help

BRITISH AIRWAYS  Registrarse ahora | ¿Olvídid su PIN/Contraseña? | Recordarme

Inicio 

Vuelos y vacaciones | Gestionar mi Reserva | Información | Executive Club | Viajes de empresa | Spain - Español

Acerca del club > Contactar con Executive Club

Acerca del club

Categorías de estatus y ventajas >
Cuentas Familiares
Términos y condiciones >
Contáctenos

Contactar con Executive Club

Seleccione un país del menú desplegable que se muestra más abajo para consultar los datos de contacto de nuestras oficinas en todo el mundo.

España

| España | |
|-----------------------------|--|
| Por teléfono | Tel.: +34 902 151 300 Fax: +49 421 557 5734 Lun-Vie de 9:00 a 18:00 h Tel.: +34 912 702 344 solo para cambiar hoteles y alquileres de coche reservados con Avios Lun-Dom de 8:30 a 21:00 h |
| Por correo ordinario | British Airways Executive Club 28365 Bremen Alemania |

Ayuda y contacto | Accesibilidad y página de ayuda | Acerca de BA | Aviso legal | Centro de comunicación | Empleo | Responsabilidad corporativa | Iberia.com

BA en Facebook | BA en Twitter | BA en Google+ | BA en LinkedIn | © British Airways. todos los derechos reservados

8:59 25/11/2013

Contactar x
www.airfrance.es/ES/es/local/transverse/footer/aide_et_contact.htm?menu=false

Air France a su servicio

Solicitar asistencia internet

Para efectuar una reserva por teléfono, cambiar o cancelar una reserva ya existente, o consultar sobre una reserva que haya efectuado en nuestra página web, puede contactar con nuestra Central de Reservas en el (+34) 902207090*, en horario:

de **lunes a viernes**: 0800 - 2000 (asistencia en español)
sábado: 0900 - 1730 (asistencia en español)
domingo: 0900 - 1730 (asistencia en inglés)

*El número no está disponible fuera de España

En este número puede cambiar o cancelar una reserva efectuada online, efectuar preguntas sobre facturación online o ponerse en contacto con nosotros en caso de problemas técnicos en nuestra página web, exceptuando temas relacionados con [Flying Blue](#), y también puede completar el [formulario de asistencia](#).

¿Necesita una factura, o quizá solicitar un reembolso?

Puede solicitar una factura enviando un correo electrónico a mail.facturas.es@airfrance.fr indicando su dirección fiscal y NIF.

▶ [Solicitar un reembolso](#)

Sigamos también en las redes sociales

Nuestro personal también está a su disposición en Twitter y Facebook para contestar a sus preguntas. Transmítanos sus datos personales (referencia del expediente, tarjeta Flying Blue...) únicamente por mensaje privado.

▶ [Sigamos en Twitter](#)
 ▶ [Sigamos en Facebook](#)

Otros contactos

▶ [Buscar una Agencia de Billetes](#)
 ▶ [Flying Blue](#)
 ▶ [Saphir: Asistencia a pasajeros con movilidad reducida](#)
 ▶ [BlueBiz](#)
 ▶ [Servicios de hoteles, vehículos y vuelo+hotel](#)

9:16 25/11/2013

www.airfrance.es/ES/es/c: x

www.airfrance.es/ES/es/common/transverse/footer/contact_fblue.htm?menu=false

Horario: De lunes a viernes: 8 AM - 9 PM
Sábado: 8 AM - 8 PM
Domingo: 9 AM - 5 PM
(hora local de PAR-AMS)

Austria
Tel: +43 179 576 066
Fax: (+33 1) 58 68 68 00
Horario: De lunes a viernes: 8 AM - 9 PM
Sábado: 8 AM - 8 PM
Domingo: 9 AM - 5 PM
(hora local de PAR-AMS)

Bélgica
Tel: - Desde el país: 070 707 9 84
- Desde el extranjero: (+33 1) 58 68 68 68
Fax: (+33 1) 58 68 68 00
Horario: De lunes a viernes: 8 AM - 9 PM
Sábado: 8 AM - 8 PM
Domingo: 9 AM - 5 PM
(hora local de PAR-AMS)

Dinamarca
Tel: +45 70 10 00 73
Fax: (+33 1) 58 68 68 00
Horario: De lunes a viernes: 8 AM - 9 PM
Sábado: 8 AM - 8 PM
(hora local de PAR-AMS)

España
Tel: +34 902 02 14 67
Fax: (+33 1) 58 68 68 00
Horario: De lunes a viernes: 8 AM - 9 PM
Sábado: 8 AM - 8 PM
Domingo: 9 AM - 5 PM
(hora local de PAR-AMS)

Finlandia
Tel: +358 969379770
Fax: (+33 1) 58 68 68 00
Horario: De lunes a viernes: 8 AM - 9 PM
Sábado: 8 AM - 8 PM
Domingo: 9 AM - 5 PM
(hora local de PAR-AMS)

Gran Bretaña
Tel: +44 0870 24 29 242
Fax: (+33 1) 58 68 68 00
Horario: de lunes a sábado de 08.00 a 20.00 horas
(hora local de París)

Hungría
Tel: +06 80 180 537
Fax: (+33 1) 58 68 68 00

ES 9-22
25/11/2013

airberlin - Vuelos a Berlín, x

Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG [DE] | https://www.airberlin.com/site/airberlin_service_center.php


airberlin Service-Center - 24 horas diarias

| | | |
|------------------|-----------------|--------------------------------------|
| Deutschland: | 030 3434 3434 | (zum Ortstarif)* |
| Schweiz: | 0848 737 800 | (0,08 CHF/min)* |
| Österreich: | 0820 737 800 | (0,12 €/min)* |
| Belgie: | 070 654 737 | (0,15 € / min)* |
| България: | 02 491 75 06 | (at the local rate)* |
| Canada: | 866 266 5588 | (dom. free call)* |
| China South: | 10 800 120-2139 | (Telekom/toll free)* |
| China North: | 10 800 712-2139 | (Netcom/toll free)* |
| Česká republika: | 800 142 285 | (zdarma)* |
| Danmark: | 80 887785 | (gratis)* |
| Eire: | 818 277 737 | (0,08 €/min)* |
| España: | 902 333 335 | (0,09 €/min)* |
| France: | 0826 96 73 78 | (0,15 €/min)* |
| Great Britain: | 0871 5000 737 | (0,10 £/min)* |
| Israel: | 1809 212 701 | free call* |
| Italia: | 199 400 737 | (0,10 €/min)* |
| Luxemburg: | 900 42 737 | (0,15 €/min)* |
| Magyarország: | 06800 17 110 | (Díjmentes a hálózati telefonhívás)* |
| Nederland: | 0900 737 8000 | (0,20 €/min)* |
| Norge: | 815 443 20 | (0,31 NOK/min)* |
| Polska: | 00800 49 11 386 | (bezpłatnie)* |
| Portugal: | 808 202 737 | (0,07 €/min)* |
| Россия: | 8 800 5550737 | (бесплатно)* |
| România: | 031 826 01 60 | (at the local rate)* |
| Srbija: | 011 3216888 | (at the local rate)* |
| Suomi: | 0800 913 033 | (maksuton)* |

Preguntas & respuestas

Toda la información sobre el equipaje, los cambios de reserva o cambios de asiento. **Aquí podrás buscar detalladamente en las preguntas más frecuentes:**

[buscar >>](#)



Toda la información sobre el equipaje de viaje, cambios de reserva, reserva de asientos **preguntas & respuestas >**

ES 9-26
25/11/2013

TAP PORTUGAL | TAP Portugal

www.tapportugal.com/Info/en/Other/contact-us

ABOUT TAP | FLEET & HISTORY | MEDIA | ADVERTISE WITH US | RECRUITMENT | **BOOK A FLIGHT**

Other > Contact Us

Local Offices

Fill your details All fields marked with (*) are mandatory

Country: City:

Spain / Madrid

General Agent / Department: Call Centre
 Schedule: Monday to Sunday 09H00 - 20H00
 Telephone: 901 11 67 18

Call Centre
901 11 67 18
 Monday to Sunday 09H00 - 20H00
 Skype: tap.contact.center

ES 9:34 25/11/2013

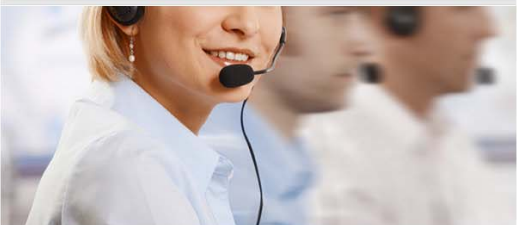
Contáctenos | Alitalia

www.alitalia.com/ES_ES/contact_assistance/call_center.aspx

CONTACTOS Y ASISTENCIA

- Atención al Cliente Millemiglia
- Contáctenos
- Asistencia después del vuelo
- Asistencia de equipajes
- Preguntas más frecuentes
- Objetos Perdidos

LÍNEA DIRECTA CON ALITALIA



Si llama desde España, a continuación le detallamos los teléfonos de contacto para información, realización, reconfirmación de reservas, adquisición de billetes así como consultas sobre el proceso de compra en nuestra página web:

INFORMACIÓN, RESERVAS Y ASISTENCIA WEB
 Tel.: 902 100 323
 Horario: Lunes a Viernes: 09:00- 20:00 hrs
 Sábados: 09:00 - 13:00 hrs.

Si necesita más información sobre el programa Millemiglia (consulta de puntos, normativa etc...) puede contactar con:

CLUB MILLEMIGLIA
 Tel.: 902 88 40 15
 E-mail: millemiglia.spagna@alitalia.it
 Horario: De Lunes a Viernes de 09:00 a 13:00 hrs y de 15:00 a 17:00 hrs.

Ofertas | Derechos del pasajero | Preguntas frecuentes | News | Contactos y Asistencia | Privacy Alitalia | Seguridad | Site map

ES 9:38 25/11/2013

Servicios Al Cliente

www.americanairlines.es/intl/es/serviciosAlCliente/serviciosAlCliente.jsp#customer_relations

Inicio Español Política sobre cookies

American Airlines Planifique su viaje Información de viaje AAdvantage

Servicios Al Cliente

Aplica un cargo de 60 euros por billete en reservas telefónicas, 80 euros para itinerarios Round-the-World y 70 euros por las transacciones en las oficinas de ventas de los aeropuertos en España. Los cambios voluntarios en billetes que no contengan ningún vuelo operado por AA pueden estar sujetos a un cargo por servicio además de los cargos aplicables según la tarifa. Estos cargos aplican únicamente a las reservas de vuelos.

Reservas / AAdvantage® / Soporte Web

Teléfono: 902 115 570 (Castellano e Inglés)
Fuera de este horario (línea internacional)
+1-800-633-3711 (24 Horas - Español)
+1-800-433-7300 (24 Horas - Inglés)
+34-91-270-25-36

Fax: +34-91-270-25-36

Horario: 08:00 - 19:00 Lunes-Sábado
Cerrado Domingo

Contacto

para: Consultas generales
Reserva de vuelos
Reservar hotel, coche y cruceros *
Hacer una reserva AAdvantage
Consultar la disponibilidad de un upgrade o el estado de una solicitud de upgrade
Consultas generales sobre reservas AAdvantage con American Airlines u otras aerolíneas participantes en el programa
Reíntegro de millas
Información sobre su cuenta AAdvantage
Consultas generales sobre cómo ganar millas y utilizarlas
Inscribirse en el programa AAdvantage
Pérdida de millas y problemas con su cuenta
Niveles de inscripción y sus beneficios
problemas con reservas hechas a través de nuestras páginas web/contraseñas
problemas de navegación/apoye técnico/preguntas y comentarios sobre nuestras páginas web

* Servicio prestado por Tourico Holidays

Grupos: Para 10 o más personas que viajen a un mismo destino por favor visite www.aa.com/groups
Usted será dirigido a AA.com U.S. La información será en inglés

Servicio de Equipajes

Teléfono: Barcelona - El Prat: +34-93-298-3310
Fax: +34-93-259-6915

Horario: De Lunes a Domingo de 06:00 a 23:00

Teléfono: Madrid - Barajas: +34-902-01-3787
Fax: +34-91-743-8714

Horario: De Lunes a Domingo de 10:00 a 14:00

Servicios Al Cliente

www.americanairlines.es/intl/es/serviciosAlCliente/serviciosAlCliente.jsp#customer_relations

Grupos: Para 10 o más personas que viajen a un mismo destino por favor visite www.aa.com/groups
Usted será dirigido a AA.com U.S. La información será en inglés

Servicio de Equipajes

Teléfono: Barcelona - El Prat: +34-93-298-3310
Fax: +34-93-259-6915

Horario: De Lunes a Domingo de 06:00 a 23:00

Teléfono: Madrid - Barajas: +34-902-01-3787
Fax: +34-91-743-8714

Horario: De Lunes a Domingo de 10:00 a 14:00

Atención al Cliente

Dirección: Mandar email a Atención al Cliente

Por favor tenga en cuenta que va a ser redirigido a un formulario en inglés donde deberá seleccionar "SPAIN" ("España" en inglés) en la lista de países de residencia. No obstante, puede usted escribir en español el texto explicando el motivo de su mensaje.

Contacto

para: Viajes finalizados
Agradecimientos
Reclamaciones
Sugerencias importante: por favor, llame al Dpto. de Reservas si no ha comenzado su viaje o no ha acabado todavía.

Departamento de Mercancías

Teléfono: 902 193 451
Email: Envie un e-mail al Departamento de Mercancías
Horario: Lunes a viernes de 9:00h a 14:00h y de 15:00h a 18:00h

Reembolsos

- Si tiene un billete de papel o un billete electrónico emitido por una agencia de viajes o a través de la página web de una agencia de viajes, debe comunicarse directamente con la agencia de viajes.

Una vez que la agencia haya solicitado el reembolso, usted puede comprobar el estado de este en www.refunds.aa.com. En este enlace puede también obtener un recibo si lo necesita.

- Si tiene un billete de papel o un billete electrónico emitido por American Airlines Reservations, AA.com U.S. o a través de cualquiera de los sitios web de American Airlines.

Puede solicitar el reembolso y comprobar el estado de este en www.refunds.aa.com. En este enlace puede también obtener un recibo si lo necesita. Alternativamente, puede ponerse en contacto con el departamento de reservas.

- Si tiene un billete de papel o un billete electrónico emitido por American Airlines, por favor envíenos un correo electrónico a refunds.lon@aa.com.

En inglés

Turkish Airlines - Contact x
www.turkishairlines.com/en-es/corporate/sales-office



Contact Us

| | | |
|--|--|---|
| Online Ticket Service Centers Click here for Online Ticket Service Centers | TK Sales Offices Worldwide TK sales offices worldwide and contact information. | 24 Hour Reservation Phone: +90 212 444 0 849 / +90 850 333 0 849 |
| Miles&Smiles Call Center You can call us to become a member for free and for all your questions about card advantages, awards and your mileage account Phone: +90 212 444 0 849 / +90 850 333 0 849 | Online Check-in Call Center (Turkey) Phone: + 90 212 444 0 849 / +90 850 333 0 849 E-mail: ocihelp@thy.com | Internet Administration & Technical Support Group (Turkey) You can contact by filling an online form. |
| Turkish Airlines General Management Turkish Airlines General Management Building Ataturk Airport, Yesilkoy 34149 Istanbul Turkey Phone: +90 212 463 63 63 Fax: +90 212 465 21 21 Please click for map | Customer Relations For your feedback: +90 212 444 0 849 / +90 850 333 0 849 For comments and concerns about your Turkish Airlines' experience, you can contact Customer Relations by filling an online form. | Investor Relations Page For your questions regarding THY Shares Phone: +90 212 463 63 63 Fax: +90 212 465 23 07 |

TURKISH AIRLINES SHALL NOT BE HELD RESPONSIBLE FOR ANY CORRESPONDENCE THAT IS NOT RECEIVED DUE TO ELECTRONIC ENVIRONMENT

ES 10:12 25/11/2013

aircanada.com - Contacto x
www.aircanada.com/es/customercare/int/spain.html

AIR CANADA Take a trip through time Inscribirse ahora/Iniciar sesión

Inicio | Edición España: Español - Cambiar | Contacto

Reservas de vuelo | Gestionar mis reservas | Ofertas especiales | Información y servicios | Miles & Privilegios

Contacto - Internacional

País:

España

- Reservas Air Canada**
 AVIAREPS
 AIRLINE CENTER España SL
 Avda. Concha Espina 65 - 2pl
 28016 Madrid
 SPAIN
 Tel.: 900935265 - Línea gratuita, 24 horas del día, para llamadas desde un teléfono de línea fija (no disponible desde un teléfono móvil)
 Fax: +34 91 344 1726
 Lun. - Vie.: 08:00 - 18:00 (hora local)
- Asistencia en línea**
 Tel.: 900935265 - Línea gratuita, 24 horas del día, para llamadas desde un teléfono de línea fija (no disponible desde un teléfono móvil)
support.mex@aircanada.ca
- Llegadas y salidas de vuelos**
 AVIAREPS
 AIRLINE CENTER España SL
 Tel.: +34 91 458 5568, 5571
[Comprueba el estado de su vuelo en línea](#)
- Asistencia**
Cuéntenos sobre su experiencia con Air Canada:
 Envíenos un correo electrónico con sus comentarios, cumplidos y sugerencias. Nos ayudarán a mejorar nuestros servicios.
 Otras maneras de contactarnos:
 Air Canada Customer Relations
 11, Rue Port-Spencer

ES 10:22 25/11/2013

aircanada.com - Contact: x
 www.aircanada.com/es/customercare/int/spain.html

AIRLINE CENTER España SL
 Tel.: +34 91 458 5568, 5571
[Compruebe el estado de su vuelo en línea](#)

Asistencia
Cuéntenos sobre su experiencia con Air Canada:
 Envíenos un correo electrónico con sus comentarios, cumplidos y sugerencias. Nos ayudarán a mejorar nuestros servicios.
 Otras maneras de contactarnos:
 Air Canada Customer Relations
 11 Bis Rue Scribe
 Paris 75009
 FRANCE
 Fax: +33 1 44 50 20 04

Para servicios de reembolsos:
 Para solicitar el reembolso de un boleto o para obtener información sobre el estado de un reembolso:
[Información y servicios de reembolso](#)

Para preguntas sobre facturación con tarjeta de crédito y recibos de boletos:
 Para vuelos pasados, únicamente si necesita:
 - copia de un boleto o recibo
 - información sobre el uso de un boleto o itinerario, o
 - explicación de un cargo a su tarjeta de crédito
[Envíenos su solicitud](#)

Para servicios de equipaje:
 Air Canada - Services bagages
 S.E.P.T.
 11 rue Tronchet
 CS 60021
 75378 PARIS CEDEX 08
 FRANCE
 Fax: 01 44 62 84 85
[Servicios para equipaje demorado](#)
[Información de equipaje](#)

Reserva de hotel
[Ver/cancelar su reserva de hotel en línea](#)

Programa Air Canada Stopover
Comuníquese con Air Canada Vacations:
 Asistencia durante el viaje:
[www.vacacionesaircanada.com](#)

ES 10:22 25/11/2013

Póngase en contacto con x
 www.usairways.com/es-ES/about/contact/default.html

Números de teléfono internacionales

| País | Número de teléfono |
|--------------|----------------------------|
| Austria | 0810 001172 |
| Bélgica | 0781 50026 |
| Brasil | 0800 7611114 |
| Canadá | 888-240-4770 |
| Dinamarca | 80-60-48-55 |
| Francia | 0810 632222 |
| Alemania | 0800-7236-421 |
| Grecia | 0080044143810 |
| Irlanda | 1890 925065 |
| Israel | 972 3 7548 400 |
| Italia | 8488 13177 |
| Países Bajos | 020 2013550 |
| Noruega | 800-188-63 |
| Portugal | 808 200958 |
| España | 901 117076 |
| Suecia | 0850 163427 |
| Suiza | 0844 805213 |
| Reino Unido | 0845 6003300 |

ES 10:33 25/11/2013

Contáctese con nosotros

www.singaporeair.com/es_ES/contact-us/#contactCategories0

contacto de nuestras oficinas repartidas alrededor del mundo, seleccione un país/región o una ciudad.

España Barcelona buscar

Las consultas se enviarán a los departamentos específicos para ofrecerle ayuda directa.

Enlaces Relacionados

Ofertas especiales

**Reservation & Ticketing Office
*KrisFlyer Membership Services
Airport Office

Lost and Found Office

**Reservation & Ticketing Office

Email Es_feedback@singaporeair.com.sg
Teléfono 902 380 777
Teléfono (+34) 934 873 908
Fax (+34) 934 872 733
Horario de servicio Lunes a Viernes 09:00 - 17:30
Festivos: Cerrado

Dirección Carrer Pau Claris 132 Planta 9ª 08009 Barcelona

Servicio Telefónico de Atención de Incidencias y Reclamaciones 900 102 922 (disponible sólo durante horas de oficina)

*KrisFlyer Membership Services

Teléfono (EU) +44 20 75 31 20 41 Fax (+65) 6789 8777

Airport Office

Teléfono (+34) 932 971 308 Fax (+34) 932 971 310
Horario de servicio Diario 06:00 - 13:30

Lost and Found Office

Teléfono (+34) 932 971 076
Horario de servicio Diario 07:00 - 22:30

Encuentrar vuelos Gestionar Reservas Facturación online Estado del vuelo El tiempo Reloj mundial Convertidor de divisas Visas e Inmigración

ES 10:38 25/11/2013

Acerca de Delta

es.delta.com/content/www/en_US/about-delta.html

Lo que comenzó como una humilde y pequeña operación de fumigación de cosechas llamada Huff Daland Dusters en 1924 se ha convertido en una de las aerolíneas globales más grandes del mundo, ayudando a que más de 160 millones de pasajeros lleguen a donde quieren llegar todos los años.

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Delta se esfuerza por conducir sus operaciones de manera social y ambientalmente responsable y retribuir a la comunidad a la que sirve. Más detalles

EQUIPO DE DELTA PARA EL BIENESTAR MUNDIAL

Descubra el trabajo de caridad de Delta a través de "Bienestar mundial". Conozca los galardonados programas de Delta y únase a nosotros para mejorar un poquito este mundo. Más detalles

SALA DE PRENSA

¿Quiere estar informado sobre lo que sucede en el mundo de Delta? Más detalles

INFORMACIÓN SOBRE LA COMPAÑÍA

Infórmese acerca del liderazgo en Delta y su información corporativa. Sepa cómo una pequeña compañía de fumigación de cosechas se transformó con su oficina central en Atlanta. Más detalles

RELACIONES CON INVERSIONISTAS

Encuentre datos de todo tipo sobre las relaciones con inversionistas, desde información sobre el gobierno corporativo hasta cotizaciones accionarias, documentos presentados a SEC y más. Más detalles

OPORTUNIDADES PUBLICITARIAS

Lleve su mensaje a nuevas alturas con las oportunidades publicitarias ofrecidas por Delta Media. Ir

Comuníquese con nosotros

¿DONDE ESTA?

Europa

SELECCIONE UN PAIS

Spain

Todas las ciudades: +34-902-810-872 8a.m.-8p.m. L-V, 9a.m.-5:30p.m. Sáb.

Vea todos los números de contacto >

MI DELTA | INSCRIBIRSE

Nº de SkyMiles Contraseña correo electrónico

MIS VIAJES

RESERVAR

ESTADO DEL VUELO

CHECK-IN

VACACIONES

¿AYUDA?

Recordar ¿OLVIDÓ CONTRASEÑA?

DAR SEGUIMIENTO A UN VIAJE

VUELO, HOTEL Y AUTO

LLEGADAS Y SALIDAS

TARJETA DE EMBARQUE Y EQUIPAJE

RESERVE TODO JUNTO Y AMORRE

ENCUENTRE RESPUESTAS AQUÍ

ES 11:07 25/11/2013

Atención al cliente | Cont: x

es.delta.com/content/www/en_US/support/talk-to-us/customer-care-offices.html

| | | |
|---------------------|--|---|
| Paises Bajos | Atención al cliente SPL/MB de KLM Amsterdamseweg 55 1182 CP Amstelveen Paises Bajos | Teléfono: 31 (0) 20 721 9128 Horarios: lun.-vie. de 8am a 8pm; sáb.-dom. de 9am a 5:30pm |
| Noruega | Centro de atención al cliente de Delta en Europa TSA 21235 75564 PARIS Cedex 12 FRANCIA | Horario: lun.-vie. de 8a.m. a 8p.m.; sáb. de 9a.m. a 5.30p.m. |
| Polonia | Centro de atención al cliente de Delta Nowy Swiat 64 / I Pietro 00-357 Varsovia | |
| Rumania Moldavia | Centro de atención al cliente de Delta Cales Buzesti N.º 85 y 2 2º piso, sector 1 Bucarest Rumania | |
| España | Centro de atención al cliente de Delta en Europa TSA 21235 75564 PARIS Cedex 12 FRANCIA | Teléfono: 34 902 810 872 Horario: lun.-vie. de 8a.m. a 8p.m.; sáb. de 9a.m. a 5.30p.m. |
| Suecia | Centro de atención al cliente de Delta en Europa TSA 21235 75564 PARIS Cedex 12 FRANCIA | Teléfono: 46 (0) 8 5199 2216 Horario: lun.-vie. de 8a.m. a 8p.m.; sáb. de 9a.m. a 5.30p.m. |
| Suiza | Centro de atención al cliente de Delta en Europa TSA 21235 75564 PARIS Cedex 12 FRANCIA | Teléfono: 41 848 000 872 Horario: lun.-vie. de 8a.m. a 8p.m.; sáb. de 9a.m. a 5.30p.m. |
| Eslovenia | Atención al cliente de Delta Igrska 5 | |

MY DELTA | SIGN UP | SkyMiles, Email Co | Password | MY TRIPS | BOOK A TRIP | FLIGHT STATUS | CHECK IN | VACATIONS | NEED HELP?

ES 8:55 19/12/2013

EK Contáctenos | Contáctenos x

www.emirates.com/es/spanish/help/contact_us/phone-us.aspx

La experiencia Emirates | Destinos | Ofertas especiales | Planificar y reservar | Ayuda | Emirates Skywards & Business Rewards | Skywards: Conectarse

Buscar España [Capador] English

Contáctenos

Inicio • Ayuda • Contáctenos • Contáctenos

Le recomendamos que busque las respuestas en el apartado de Preguntas frecuentes de Emirates. Si no encuentra las respuestas que necesita, estaremos encantados de responder a sus preguntas rápidamente, tanto en línea como por teléfono.

Información de contacto | Pregúntenos

País: España

Consultas sobre reservas de vuelos:
Tel: +34 912757792

Consultas sobre reservas de hoteles y vehículos (servicio proporcionado por Tourico):
Tel: +34 90 290 6079
Sólo consultas sobre Hoteles y coches (Servicio proporcionado por Tourico).
Tourico no resuelve preguntas sobre vuelos.

Imprimir | Correo electrónico

Preguntas frecuentes

- ¿Cómo puedo encontrar mi oficina local de Emirates?
- ¿Cómo puedo reservar el servicio de entrega de equipaje?
- ¿Cómo puedo obtener ayuda para realizar una reserva en línea?
- ¿Cómo puedo contactar con el servicio de atención al cliente u otros departamentos de Emirates?
- ¿Dónde puedo obtener más información?
- Ver todas las preguntas frecuentes sobre este tema
- Ver todas las preguntas frecuentes

ES 11:11 25/11/2013

Do you need help?

Help Close

Spain Back

Customer Contact Center **902 40 50 33**

From abroad +34 902 40 50 33

Opening hours

| | |
|-----------|---------------|
| Mon - Fri | 09:00 - 17:00 |
| Sat | 09:00 - 17:00 |
| Sun | 10:00 - 19:00 |

Opening hours (in English)

| | |
|-----------|---------------|
| Mon - Fri | 08:00 - 19:00 |
| Sat | 09:00 - 17:00 |
| Sun | 10:00 - 19:00 |

Public holidays closed

Customer Care [Feedback form](#)

EuroBonus **902 119 250**

fax: 91 547 1121

Opening hours

| | |
|------------------------------|---------------|
| Mon - Fri | 09:00 - 17:00 |
| Sat, Sun and public holidays | closed |

[Privacy policy](#)



A STAR ALLIANCE MEMBER

Inicio | Planificar | Reservar | Viajar | EGYPTAIR Plus | Grupo EGYPTAIR

Inicio | Contacto | Oficinas en todo el mundo

Oficinas internacionales

Oficinas

Ciudad Barcelona

Dirección Aeropuerto Barcelona-El Prat, Terminal 1, Salidas, Planta 30, 08820 El Prat de Llobregat

Teléfono la oficina de billetes : 00 (34) 93 259 6239/ 933017312
 Central de llamadas: 902277702 (VÁLIDO PARA ESPAÑA SOLAMENTE)
 Oficina en el aeropuerto: 0034 (93) 298 3609 / 370 2788

Fax 0034 (93) 370 8194

Horario de apertura (Lunes-Viernes): 9:00 h - 14:00h
 15:00h - 17:00h

Ciudad Madrid

Dirección Princesa 41-2 28008 Madrid

Teléfono Administración y Ventas Oficinas: 0034 (91) 541 8501 / 541 6863 / 548 8645
 Reservas. y billetes: 0034 (91) 548 8645
 Central de llamadas: 902277701 (VÁLIDO PARA ESPAÑA SOLAMENTE)
 Facturación: 0034 (91) 305 4590

Fax Oficina de ventas: 0034 (91) 548 8648
 Oficina del aeropuerto: 0034 (91) 393 6952

Horario de apertura (Lunes-viernes) 09:00 h - 14:00h
 15:00 h - 17:00h



Preguntas frecuentes (FAQ) - Iberia Express - Google Chrome
 www.iberiaexpress.com/preguntas-frecuentes/top-10/?BV_SessionID=@@@@1083551427.1383554626@@@@&BV_EngineID=cccladffmhlmgmcfngcfkmdfmdfhn.0#ancla18

encontrarse en vigor para tu viaje, en facturación o embarque (además del DNI para comprobar la identidad del beneficiario).

A partir del 1 de abril, y de acuerdo con la Disposición Adicional Décimo Tercera de la Ley 17/2012 de Presupuestos Generales del Estado correspondientes a 2013, tendrán derecho a obtener bonificaciones los familiares nacionales de terceros países beneficiarios del derecho de residencia o del derecho de residencia permanente y los ciudadanos nacionales de terceros países residentes de larga duración, que acrediten su condición de residente en las Comunidades Autónomas de Canarias, Illes Balears y en las ciudades de Ceuta y Melilla. Estos ciudadanos deben acreditar su residencia mediante el certificado de empadronamiento en vigor y la emisión del billete debe incluir el NIE (número de identidad de extranjero).

En la aplicación de los gastos de gestión de billetes a través de nuestra página web iberiaexpress.com, los residentes se beneficiarán de una subvención del 50%, siendo el cargo el siguiente: 5€ por emisión de billete electrónico.

Estos cargos se aplicarán si la emisión se realiza a través del Centro de Servicios de iberiaexpress.com.

[Volver arriba](#)

¿Cómo puedo suscribirme a los e-Boletines?

A través de los banners o módulos de e-Boletines como los que puedes encontrar en las páginas de [ofertas](#) o de [información y servicios](#), u otros que podrás ver a lo largo de tu navegación por iberiaexpress.com.

El proceso consta de 2 pasos para evitar suscripciones no deseadas por los propios clientes:

Primero deberás rellenar un pequeño formulario con algunos datos obligatorios (nombre y dirección de correo) e inmediatamente se te enviará un correo electrónico a la dirección indicada donde se le indicará la fecha límite para confirmar la suscripción. **Si no confirmas la suscripción antes de la fecha límite, no habrás finalizado el proceso de alta y tu solicitud se eliminará de forma automática.**

Para completar el proceso de suscripción, deberás pulsar en **Confirmar Alta**, y esto te llevará a una página donde podrás completar o modificar tus preferencias y finalizar el proceso. A partir de ese momento podrás recibir información sobre ofertas, promociones y noticias referentes a Iberia Express.

[Volver arriba](#)

Teléfonos de contacto

Si por cualquier motivo todavía no te hemos resuelto tus dudas, puedes ponerte en contacto con nosotros a través de nuestros teléfonos:

Consultas y ayuda a la navegación: 0034 954 983 080 Lunes a Domingo de 08 a 17 h.
 Reservas, compras, cambios y reembolsos: 0034 954 983 070 Lunes a Domingo de 08 a 17 h
 Cualquier duda relacionada equipajes, la podrás resolver en el teléfono: 902 341 342





[Volver arriba](#)

Avios en Iberia Express

Iberia Express no cuenta con un programa de fidelización, pero tus vuelos con Iberia Express te servirán para acumular Avios del programa Iberia Plus, y podrás usarlos para volar con Iberia Express.

Para más información consulta la página [Avios en Iberia Express](#)

[Volver arriba](#)

Acercas de Iberia Express | [Ayuda](#) | [Blog](#) | [Empleo](#) | [Privacidad e información legal](#) | [Mapa web](#)    

Contactar con Vueling | [vueling.com](#)

www.vueling.com/es/somos-vueling/contacto#

Relacionados con Vueling:

- myvuelingcity.com
- instagram.com/vueling
- youtube.com/vuelingTV

Teléfonos de contacto desde España

| | |
|---|---|
| <p>Central de reservas: 807 200 100</p> <p>8-24 h todos los días. 0,91 €/min desde Red Fija, y 1,27 €/min desde Red Móvil, imp. Incl.</p> | <p>Central de servicios: 807001717</p> <p>8-24 h todos los días. 0,42 €/min desde Red fija, y 0,79 €/min desde Red móvil, imp. incl. Plaza Pla de l'estany nº5, 08820 Barcelona.</p> |
| <p>Información sobre tu reserva: 902808005</p> <p>0-24 h todos los días. Recuerda tener el número de tu reserva a mano, ya que te lo pediremos para poder informarte.</p> | <p>Teléfono Punto: 902 10 42 69</p> <p>8-24 h todos los días.</p> |
| <p>Teléfono de Extravío de Equipaje: 902 48 66 48</p> <p>8-22 h todos los días.</p> | |

Todos nuestros teléfonos



Consumidores en Acción

Patrocina



**Esta campaña ha sido subvencionada por el
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales
e Igualdad / Instituto Nacional del
Consumo, siendo su contenido
responsabilidad de FACUA**

FACUA.org/atencionalcliente