

DOCUMENTO INFORMATIVO AL CLIENTE DE LOS DERECHOS QUE LE RECONOCE LA NORMATIVA VIGENTE.

La normativa del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio sobre protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones le garantiza, entre otros, los siguientes derechos:

Los operadores deben disponer de un departamento de atención al cliente. OPERADOR pone a su disposición para cualquier cuestión el teléfono de atención nº (teléfono de atención al cliente) y la página Web (página de Internet del operador).

Si Vd. se ha dado de alta con nosotros telefónicamente, debe saber que tiene derecho a disponer de un contrato en el que figuran las condiciones que se le aplican. Si no lo ha recibido, puede solicitárnoslo a través de nuestro departamento de atención al cliente.

Vd. tiene derecho a darse de baja en cualquier momento de los servicios contratados. El único requisito es que nos lo comunique con quince días de antelación. Puede darse de baja a través de las siguientes vías:

Nota: Cada operador incluirá el modo de darse de baja según su contrato-tipo:

- Por teléfono, llamando al (teléfono de atención al cliente del operador). En ese caso, conserve el número de referencia de su baja que le facilitaremos.
- Por fax, enviando una carta al número de fax (número de fax del operador), indicando sus datos personales y el número de teléfono.
- Por correo, a la dirección (dirección postal del operador).
- Por vía telemática, a través de la Web (página de Internet del operador)/correo electrónico (dirección de correo electrónico del operador)

Una vez recibida su solicitud, se tramitará la baja en el plazo máximo de quince días.

Operador le comunicará con un mes de antelación cualquier modificación del contrato que tenga su causa en algunos de los motivos válidos que constan en él, como los precios. Si no está de acuerdo con las nuevas condiciones podrá resolver el contrato sin penalización.

- Solo para servicio telefónico: Vd. puede solicitar la restricción de las llamadas internacionales y a servicios de tarificación adicional (estas últimas son las dirigidas a los prefijos 803 – 806 – 807). Tras su petición,

le activaremos la restricción en un plazo máximo de diez días, tras el cual será imposible acceder a este tipo de llamadas desde su teléfono, salvo que Vd. Lo vuelva a solicitar. En relación con los servicios de tarificación adicional, si Vd. No esta de acuerdo con su facturación, debe saber que si no paga la parte de la factura correspondiente a estos servicios no se le cortará el servicio telefónico, aunque si el acceso a esos prefijos.

- Solo para Servicio telefónico: En caso de interrupción temporal del servicio, operador está obligado a indemnizarle al menos con una cantidad que se determina en función tanto del tiempo en que la línea estuvo interrumpida como de la media de consumo de los últimos tres meses. Si la cantidad resultante es superior a un euro, la compensación se realizará automáticamente en la siguiente factura.
- Sólo para Servicio de acceso a Internet: En caso de interrupción temporal del servicio, operador está obligado a indemnizarle al menos con una cantidad que se determina prorrateándose la cuota mensual por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida.
- Solo para servicio de acceso a Internet: En caso de que Vd. no esté conforme con la parte de la factura relativa a Internet, debe saber que, si se paga la parte de la factura relativa a llamadas telefónicas no puede cortarse el acceso al servicio telefónico, aunque sí el acceso a Internet.

Si Vd. tiene algún problema en su relación contractual, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro servicio de atención al cliente que le indicará su número de queja. Con ese número puede presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Vd. puede contactar con la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través del número 901.33.66.99 o la Web www.usuarioteleco.es. En ella le asesorarán sobre sus derechos y sobre la manera de presentar una reclamación si no obtiene respuesta satisfactoria por nuestra parte.