

Empresas de telecomunicaciones: ¿QUÉ DERECHOS TENGO?



NORMATIVA

- [Ley 11/2022](#), de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.
 - [Real Decreto 899/2009](#), de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.
 - [Real Decreto 2296/2004](#), de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración.
 - [Real Decreto Legislativo 1/2007](#), de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
-

CONTRATACIONES FÍSICAS Y TELEFÓNICAS

¿Qué debo tener en cuenta antes de contratar?

- La empresa debe darte toda esta información de forma clara y sencilla, ya sea por teléfono o en persona:
 - Precios y tarifas.
 - Qué servicios incluye el contrato.
 - Cuánto dura el contrato, cuándo puedes cancelarlo y si hay penalizaciones.
 - Si puedes mantener tu número.
 - Si hay límites para usar el equipo terminal que te suministren.

CONTRATACIONES FÍSICAS Y TELEFÓNICAS

El contrato

- Deben darte el contrato por escrito o en un formato que puedas guardar.
- Debe contener todo: servicios, precios, condiciones, cómo reclamar si hay problemas.

Derecho a cancelar

Tienes 14 días naturales para cancelar el contrato si te arrepientes, incluso si:

- Ya hayas empezado a usar el servicio.
- Te han instalado el equipo (como el router o la línea).

SERVICIOS OFERTADOS Y COBRADOS

¿Qué debe recoger el contrato?

- El contrato debe decir claramente:
 - Si el equipo (router, móvil...) tiene alguna limitación.
 - Si hay condiciones que limitan el acceso a servicios o aplicaciones.
 - Qué tipo mantenimiento te ofrecen, así como servicio de atención al cliente y cómo contactar con ellos.
 - Si tus datos personales aparecerán en guías telefónicas (y qué datos).
 - Cuánto dura el contrato y cómo se renueva o cancela.
 - Qué pasa si hay problemas de seguridad, cómo actúa la empresa.
 - Cómo puedes reclamar si tienes un problema con ellos.
-

SERVICIOS OFERTADOS Y COBRADOS

¿Qué derechos tienes durante el contrato?

- Recibir facturas claras, detalladas y sin errores (aunque también pueden pedir facturas más simples, sin desglose).
- Cambiar de compañía sin perder su número de teléfono.
- Pedir la desconexión de ciertos servicios.
- Evitar que otras empresas usen la factura de su compañía de internet o teléfono para cobrar productos o servicios que no han contratado directamente con ellas.

BAJA Y PENALIZACIONES

Permanencias y penalizaciones

- Solo pueden ponerte permanencia si te han dado algo a cambio (como un móvil gratis o descuento).
- Deben explicarte bien las condiciones y tú debes aceptarlas claramente.
- Si te das de baja antes de tiempo, la penalización no puede ser mayor que el valor del regalo o descuento recibido.

BAJA Y PENALIZACIONES

¿Cuándo puedes darte de baja?

- Puedes cancelar el contrato en cualquier momento. Revisa si tienes pagos pendientes o si hay penalización por irte antes de tiempo.
- **NO tienen derecho a penalizarte si:**
 - Cambian las condiciones del contrato (por ejemplo, suben el precio).
 - El servicio no funciona bien durante mucho tiempo.

¿DÓNDE RECLAMAR?

- **OMIC de Salamanca** (si estás empadronado/a en Salamanca ciudad).
- **Sección de Consumo de la Junta de Castilla y León** (si estás empadronado/a en otro municipio).
- **Asociaciones de consumidores.**
- **Junta Arbitral de Consumo**, si la empresa está adherida y previa realización de una reclamación.

PARA MÁS INFORMACIÓN

Ante cualquier duda pásate por la oficina de Consumo del Ayuntamiento de Salamanca:
OMIC Salamanca — C.M.I. Victoria Adrados (Avd. Villamayor 55).
Lunes a viernes, de 8:30 a 14:00 —
Sin cita previa.
