

## 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.

## ¿Dónde reclamar?

Si la empresa no atiende tu pretensión, puedes presentar una reclamación acudiendo a alguna de las siguientes entidades:

- OMIC de Salamanca, si estás empadronado/a en el municipio.
- Sección de Consumo de la JCyL (en caso de estar empadronada/o en otro municipio de Salamanca).
- Asociaciones de personas consumidoras y usuarias.
- Si la compañía está adherida a Junta Arbitral de Consumo, previa reclamación, puedes dirimirlo por esta vía.



## Contacto

Avd. Villamayor 55 - 37007  
Salamanca  
Teléfono: 923282306  
E-mail: [omic@aytosalamanca.es](mailto:omic@aytosalamanca.es)

¿Quieres saber más sobre consumo?  
¡Síguenos en nuestras redes sociales!

 @omic\_salamanca  660 68 35 94  OMIC ayto Salamanca

## EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES: ¿QUÉ DERECHOS TENGO?



# Contrataciones físicas y telefónicas

## ¿Qué tener en cuenta antes de contratar?

- Te deben informar de forma clara y transparente, con independencia del canal de contratación (telefónico o presencial) sobre:
  - Tarifas o precio del contrato.
  - Servicios incluidos en el contrato.
  - Duración de los contratos, causas para su resolución y penalizaciones (si las hubiera)
  - Condiciones aplicables en relación con la conservación de números.
  - Información sobre restricciones impuestas en cuanto a las posibilidades de utilizar el equipo terminal suministrado.

## Documentación contractual

- Deben entregarte el contrato escrito o en cualquier soporte duradero.
- Dentro del contrato deben estar recogidos todos los servicios, tarifas, condiciones y procedimientos posibles ante cualquier incidencia, por parte de la compañía y la persona contratante

## Derecho de desistimiento

- Igual que en cualquier compra a distancia, dispones de 14 días naturales para desistir del contrato con independencia de:
  - Haber iniciado los servicios durante este periodo.
  - Que hayan sido instaladas líneas o aparatos asociados a los servicios contratados.

# Servicios ofertados y cobrados

## ¿Qué debe recoger el contrato?

- Los servicios prestados, incluyendo:
  - Si el proveedor pone alguna limitación al uso del equipo (como el router o el móvil) que te ha entregado.
  - Si hay alguna condición que pueda limitar tu acceso o uso de los servicios contratados o de ciertas aplicaciones.
  - Qué tipo de mantenimiento te ofrecen y qué servicios de atención al cliente están disponibles, además de cómo puedes contactar con ellos.
- Tu derecho a decidir si tus datos personales aparecen o no en una guía telefónica o similar, y qué datos serían esos.
- Cuánto dura el contrato, cuándo y cómo se renueva, y qué condiciones hay si decides darlo de baja o terminarlo.
- Qué medidas puede tomar la empresa si hay problemas de seguridad, como fallos o amenazas que puedan afectar al servicio.
- Cómo puedes poner en marcha un procedimiento para resolver un conflicto o problema con la empresa.

## ¿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 aplicarte una permanencia si está justificada porque has recibido algún beneficio a cambio, como un móvil gratis o un descuento en la tarifa. Si no hay justificación, no pueden imponértela.
  - Por ejemplo, un terminal gratuito o descuentos en la tarificación bajo unas condiciones de permanencia.
- Además, deben informarte bien de estas condiciones y tú debes aceptarlas expresamente al firmar el contrato.
- Si decides darte de baja antes de tiempo, la penalización no puede ser mayor que lo que le quede por recuperar a la empresa de esa ventaja que te ofreció.

## ¿Cuándo puedes darte de baja?

- Puedes darte de baja del contrato en cualquier momento. Eso sí, revisa antes las condiciones por si tienes algún pago pendiente o puede haber penalización por no cumplir el plazo acordado.
- ¿Cuándo puedes darte de baja sin pagar penalización?
  - Si cambian las condiciones del contrato original, como una subida de precio o reducción de servicios.
  - Si el servicio se corta durante mucho tiempo o funciona mal de forma continua.