



**LA OMIC INFORMA DE LAS MEJORAS QUE SUPONEN
PARA LOS USUARIOS DE TELE COMUNICACIONES LA
NUEVA CARTA DE DERECHOS**

La Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) quiere informar a todos los vecinos de la ciudad de las principales novedades que se incluyen en la Carta de Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones que ha aprobado el Consejo de Ministros.

De esta forma, la OMIC, dependiente de la Delegación de Consumo del Ayuntamiento roteño, que dirige el concejal José Luis Luna, pretende hacer llegar a todos los ciudadanos usuarios de este servicio aspectos que le pueden ser de utilidad a la hora de acabar con los casos de abusos de distintas operadoras de telecomunicaciones y que muchos vecinos han presentado en esta oficina.

El citado documento refleja la modificación de los actuales modelos de contratos, que eran abusivos para los usuarios; prohibir a las operadoras realizar modificaciones en los contratos de forma unilateral; la reducción del plazo de 15 días a 2 días, para que el operador atienda nuestra solicitud de baja sin ningún tipo de demora; o el hecho de que cuando una compañía tenga constancia de que un abonado se ha dado de alta con otro operador, debe considerar que se ha dado de baja con él, por lo cual ya no podrá seguir facturando.

Además, entre las principales novedades, la Carta establece sanciones más duras con las compañías que practican el slamming (cambio de operadora sin su consentimiento); y prohíbe que las compañías publiciten velocidades de acceso a internet que excedan de lo permitido.

En cuanto a la regulación de los derechos de los abonados prepago, el documento les atribuye los mismos derechos que para los abonados de contrato, es decir, el desglose de las llamadas, la indemnización por la interrupción del servicio, o el derecho a disponer de unas condiciones generales.

En relación a la facturación y formas de pago, esta Carta reconoce entre otros derechos, los de recibir las facturas, tanto de telefonía fija como móvil, así como el desglose de todos los servicios contratados, o que los contratos reflejen el derecho de los usuarios a elegir el medio de pago de modo que tenga capacidad de elección.

Con respecto a los servicios de atención al cliente, se han introducido importantes mejoras y garantías que se traducen entre otros aspectos en el derecho de los usuarios a exigir al operador un documento acreditativo para cualquier reclamación, trámite, alta, baja o gestión; la obligación del operador de aceptar la vía telefónica para la presentación de reclamaciones y facilitar un número de referencia de cada reclamación; o la obligación de las operadoras de enviar a los usuarios un documento acreditativo de las ofertas a las que se acoge, y de contestar en el plazo de un mes las reclamaciones por los usuarios.

Rota, 26 de mayo de 2009

GABINETE DE PRENSA
Tlf: 956 846173 – Fax: 956840200
E-mail: gabineteprensa@aytorota.es www.aytorota.es