

¿Cómo contactar con la OMIC?

- **Solicitar atención personalizada, mediante cita previa,** llamando al teléfono **941 27 70 22**, servicio de información **010**.
- Correo electrónico: **omic@logro-o.org**
- Página Web municipal: **www.logro-o.org** (quejas y sugerencias)
- Enviar escrito por fax al número: **941 26 10 52**

Oficina Municipal de Información al Consumidor

Consumidor



CONTRATO TELECOMUNICACIONES

El consumidor, desde la entrada en el mercado libre puede elegir operador que le preste el servicio y con el que puede realizar su contrato.

MODALIDADES DE CONTRATO

Contrato **PREPAGO**: realizado mediante la compra de una tarjeta que recarga el propio consumidor.

Contrato con abono de **CUOTA DE SERVICIOS POSTPAGO**.

CONTENIDO DEL CONTRATO

- Identificación de la empresa.
- Identificación del cliente.
- Número de línea telefónica contratada.
- Condiciones particulares (incluido ofertas y promociones).
- Condiciones generales.

DURACIÓN DEL CONTRATO

UN AÑO renovándose automáticamente.

El consumidor **“podrá pedir la baja”** en cualquier momento, **AVISANDO CON UNA ANTELACIÓN DE 2 DÍAS HÁBILES** salvo que exista un periodo de permanencia.

MODIFICACIONES DEL CONTRATO POR PARTE DE LA OPERADORA

La empresa debe comunicar las modificaciones propuestas, al consumidor con **UN MES de antelación a su aplicación** (p. ej. aumento de precios).

Si no esta de acuerdo, el consumidor puede rescindir el contrato sin penalización.

CONTRATACIÓN A DISTANCIA

ALTAS:

La EMPRESA

Debe tener “constancia de la conformidad del cliente”, mediante:

- **La grabación telefónica.**
- **La Impresión del formulario de internet.**

Estas grabaciones tienen un **NÚMERO DE GESTIÓN** que debemos solicitar **SIEMPRE** (Servirá de **JUSTIFICANTES** en posteriores **RECLAMACIONES**).

EI CONSUMIDOR

- Debe identificarse como titular (Nombre, DNI, dirección).

Debe recibir, el DOCUMENTO DEL CONTRATO POR ESCRITO con “ANTERIORIDAD a la prestación del servicio”.

RECLAMACIONES

Las empresas deberán disponer de:

- **Un Servicio de Atención al Cliente y un número de Teléfono.**
- **El plazo de respuesta a las reclamaciones es de UN MES.**

¡NO OLVIDES!

**SIEMPRE QUE al realizar una GESTIÓN escuches: “esta conversación va a ser grabada...”
PIDE EL NÚMERO DE LA GRABACIÓN. Será fundamental para realizar la reclamación.**

**¡¡ INFORMACIÓN !!
¡¡ TU MEJOR DEFENSA !!**

Contacta con nosotros
(en contraportada)

