



HOJA INFORMATIVA N°8

TELEFONÍA FIJA, QUE DEBE SABER:



- **La instalación de líneas de telefonía fija solo se podrá exigir a Telefónica ya que es el operador asignado para prestar el servicio universal.** El plazo máximo para atender una solicitud de alta será de 60 días.
- Todo abonado podrá solicitar en cualquier momento al operador el contrato en papel sin coste adicional alguno.
- Las cláusulas de permanencia se incluirán en el contrato junto con el modo de extinción del mismo, con independencia de que la extinción antes de lo acordado tenga consecuencias como las pérdidas de ventajas u ofertas vinculadas a la permanencia.
- **Toda extinción de contrato se tendrá que comunicar con 15 días naturales de antelación a la fecha efectiva de la baja.** A la baja que se comunica telefónicamente se le asignará un número de referencia para que quede constancia.
- Los cambios que se vayan a producir en un contrato se deben notificar con un mes de antelación, se podrá dar de baja sin penalización alguna.
- El traslado de línea se equipara a un alta de teléfono por tanto se deberán atender como si fueran altas en un plazo máximo de 60 días.
- Todos los usuarios del servicio telefónico tienen derecho a conservar su número si cambian de operador.
- El cambio de operador se solicitará al nuevo operador. Esta solicitud incluye la baja en el antiguo operador.
- Se podrá negar la portabilidad teniendo el operador donante que decir las causas por las que se deniega.
- La portabilidad no implica la baja en el alquiler del teléfono por lo que si no desea continuar con el mismo habrá que solicitar también la baja de este alquiler.
- El retraso o impago de una factura durante un período superior a un mes puede suponer que se suspenda temporalmente ese servicio, el impago de otros servicios supondrá tan solo la suspensión de ese servicio, siempre previo aviso. **Transcurrido un mes desde el impago el operador suspenderá el servicio telefónico, transcurrido dos meses interrumpirá definitivamente el servicio.**
- Si el abonado no está de acuerdo con la facturación podrá presentar una reclamación en el plazo de un mes, teniendo el operador que tomar nota y dar un número de referencia para hacer posible un seguimiento de la reclamación.
- Las reclamaciones se resolverán en el plazo de un mes, en caso de ser desfavorable o no existir respuesta se podrán dirigir a las Juntas Arbitrales de Consumo o Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
- En caso de avería no hay plazo para que la misma sea subsanada pero el operador estará obligado a indemnizar por la interrupción del servicio.
- La garantía del funcionamiento corresponde al operador que proporcione al acceso. En caso de que sea del operador preseleccionado se informará al usuario para que se dirija a él.

Para más información podrá dirigirse a la Delegación de Consumo: Plaza Al-Andaluz, 1.

Tel.: 952.40.23.00

