



HOJA INFORMATIVA N°9

TELEFONÍA MÓVIL, QUE DEBE SABER:

- No existe plazo máximo para dar de alta una línea, éste sería el que figure en el contrato, indemnizando por incumplimiento según se prefije.



- **Los derechos de los usuarios que tengan tarjeta SIM son los mismos que los de cualquier abonado**, excepto de los que deriven de la modalidad prepago.
- Los cambios que se vayan a producir en un contrato se deben notificar con un mes de antelación, pudiéndose dar de baja sin penalización alguna.

- **Los usuarios tienen derecho a extinguir su contrato comunicándolo con 15 días de antelación.** Cuando soliciten la baja el operador está obligado a facilitar un número de referencia, pudiendo exigir que le remitan un documento que lo acredite.



- Todos los usuarios tienen derecho a conservar el número de teléfono que le hayan asignado cuando quieran cambiar de operador, en el caso que no sea factible, tanto el operador donante como el receptor deben informar al abonado si existe algún tipo de incidencia.



- En el cambio de operador el usuario puede indicar fecha no siendo inferior a 6 días ni superior a un mes, la cual no será vinculante.
- El usuario puede usar su terminal del antiguo operador al cambiar a otro operador si éste es “libre”, si no es así y se estableció un periodo mínimo de permanencia, el operador anterior podría aplicar la cláusula.
- En el caso del pago de facturas, si el usuario no está de acuerdo con alguna ya pagada, se puede reclamar en el plazo de un mes a partir de la emisión de la misma.
- Las reclamaciones se resolverán en el plazo de un mes, en caso de ser desfavorables 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.

- Los operadores están obligados a **indemnizar a los usuarios cuando no dan servicio durante varias horas.**
- No es obligatorio que exista una cobertura universal en la telefonía móvil.
- Existe una normativa específica de los derechos de los usuarios de telefonía móvil, el título VI del Reglamento sobre el servicio Universal y la Protección de los Usuarios en que se regulan los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.