

Tarea 1

Instrucciones

A continuación tiene un texto donde se explican los derechos del cliente de una compañía telefónica. Lea el texto y conteste a las preguntas (1-6). Seleccione la opción correcta (A, B o C).

Marque las opciones elegidas en la **Hoja de respuestas**.

Teleplán

Derechos del usuario de telefonía fija

En cumplimiento de la normativa vigente nos ponemos en contacto con usted para reiterarle los derechos que le asisten como usuario de nuestros servicios. Tales derechos, detallados a continuación, le serán comunicados periódicamente cada seis meses.

Según esta normativa, todos los operadores deben disponer de un departamento de atención al cliente. *Teleplán* pone a su disposición para cualquier consulta el teléfono de atención gratuito 2002, la línea de atención comercial y la página web de *teleplan.com*.

Si usted se ha dado de alta con nosotros telefónicamente, debe saber que tiene derecho a disponer de un contrato escrito en el que figuren las condiciones que se le aplican. Si no lo ha recibido, puede solicitarlo en *teleplan.com* o en el teléfono gratuito 900 456 667.

Usted tiene derecho a darse de baja en cualquier momento de los servicios contratados. El único requisito es que nos lo comunique con una antelación mínima de dos días hábiles respecto al momento en el que ha de surtir efecto.

Puede darse de baja a través de las siguientes vías:

- Por teléfono, llamando al número 2002. En ese caso, conserve el número de referencia de su baja, que le facilitaremos.
- Por fax, enviando una carta al número de fax 902897654, indicando sus datos personales y número de teléfono.
- Por correo, a la dirección siguiente: Apartado de Correos 2000. Barcelona.

Una vez recibida su solicitud, se tramitará la baja en el plazo mínimo de dos y máximo de diez días hábiles.

Teleplán le comunicará con un mes de antelación cualquier modificación del contrato que tenga su causa en alguno de los motivos válidos que constan en él, como puede ser, por ejemplo, la subida de precios. Si no está de acuerdo con las nuevas condiciones podrá resolver el contrato sin penalización. Todo ello sin perjuicio de las condiciones particulares de permanencia que, en su caso, usted pudiera haber suscrito.

Usted puede solicitar la restricción de las llamadas internacionales y servicios de tarificación adicional (prefijos 403, 406, 407 y 605). Tras su petición le activaremos la restricción en un plazo máximo de diez días, tras el cual será imposible acceder a este tipo de llamadas desde su teléfono, salvo que usted lo vuelva a solicitar. En relación con los servicios de tarificación adicional, si Vd. no está de acuerdo con su facturación, debe saber que, si no pagara la parte de la factura

correspondiente a estos servicios, no se le cortará el servicio telefónico, aunque sí el acceso a estos prefijos.

En caso de interrupción temporal del servicio el operador está obligado a indemnizarle, al menos con una cantidad que se determina en función tanto del tiempo durante el cual la línea estuvo interrumpida, como de la media de consumo de los tres últimos meses. Si la cantidad resultante es superior a un euro, la compensación se realizará automáticamente en la siguiente factura.

Si usted tiene servicio de acceso a Internet, en caso de interrupción temporal del servicio, *Teleplán* está obligada a indemnizarle con una cantidad que se determina prorrateándose la cuota mensual por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida. *Teleplán* le indemnizará solo cuando la interrupción se haya producido en horario de 8 a 22 horas y haya sido superior a seis horas.

En caso de que usted no esté de acuerdo con la parte de la factura relativa a Internet, debe saber que, si abona la parte de la factura relativa a las llamadas telefónicas, no puede cortarse el acceso al servicio telefónico, aunque sí el acceso a Internet.

Si usted tiene algún problema en su relación contractual, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro servicio de atención al cliente, que le asignará un número a su queja. Transcurrido un mes desde su presentación, si no está satisfecho con la solución obtenida o si no hubiese recibido respuesta a la misma, con ese número puede presentar una reclamación ante la oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Usted puede contactar con la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio a través del número 901453377 o en la web www.usuariotelef.com. En ella le asesorarán sobre sus derechos y sobre la manera de presentar una reclamación en caso de que no obtuviera respuesta satisfactoria por nuestra parte.

PREGUNTAS

1. Según este documento, el cliente de Teleplán...
 - a) puede descargar su contrato desde la página web de la compañía.
 - b) recibirá comunicación semestral de los cambios en las condiciones.
 - c) puede contratar sus servicios sin haber firmado ningún contrato.
2. Abandonar el servicio de esta compañía...
 - a) requiere algunos días hasta que se lleva a cabo.
 - b) puede conseguirse de forma inmediata a través del teléfono.
 - c) se tramita a través de un número telefónico exclusivo para ello.
3. En caso de subida de precios, los antiguos clientes de Teleplán pueden...
 - a) conservar los precios antiguos un mes más que los nuevos clientes.
 - b) rescindir el contrato por desacuerdo con la medida.
 - c) renegociar con la empresa sus condiciones de contratación.
4. Esta compañía ofrece al usuario la opción de...
 - a) negociar el costo de las llamadas de tarifa especial.
 - b) retrasar el pago de una parte de la cuota en caso de necesidad.
 - c) limitar determinados servicios de llamadas muy costosos.
5. En caso de tener también contratado el acceso a Internet,...
 - a) el impago de este servicio no afectará al servicio de llamadas.
 - b) se obtiene una reducción de precios entre las 8 y las 22 horas.
 - c) tendrá una tarifa especial si el consumo supera las seis horas.
6. En caso de que quiera presentar una reclamación,...
 - a) dispone de un mes desde que se da el problema.
 - b) debe hacerlo a través de la página web de la compañía.
 - c) dispone de un servicio público de orientación.