

DATOS NECESARIOS NUNHA RECLAMACIÓN

1. Datos do reclamante: nome, dirección, DNI, teléfono
2. Datos do reclamado: nome e dirección
3. Exposición de motivos da reclamación
4. Petición que se formula
5. Documentos que se acompañan á reclamación (presentar dúas copias de cada un)
6. No caso de presentar a reclamación na oficina da OMIC do Concello de Vigo, débese presentar sempre por triplicado. O impreso pódese baixar da páxina web do Concello de Vigo: www.vigo.org

ONDE PODO PRESENTAR A RECLAMACIÓN

- Oficina Información ao Consumidor (OMIC) Concello de Vigo
- Instituto Galego Consumo (IGC) Xunta de Galicia
- Asociacións de Consumidores (AACC)
- Xunta Arbitral
- Tribunais de xustiza
- En caso de dúbida tamén lle pode consultar á Comisión do Mercado das Telecomunicacións.

ENDEREZOS DE INTERESE

- OMIC – Oficina Municipal de Información ao Consumidor do Concello de Vigo. Praza do Rei, s/n. 36202 VIGO. Tlf 986 810 119. Fax 986 810 172
- INSTITUTO GALEGO DE CONSUMO - Edificio administrativo Xunta de Galicia. Concepción Arenal nº 8 – 7º. 36201 VIGO. Tlf 986 817 586. Fax 986 817 585
- SECRETARIA DE ESTADO DE TELECOMUNICACIONES Y PARA LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. Xefatura Provincial en Pontevedra. R/ Doctor Loureiro Crespo, 7. 36071 PONTEVEDRA. Tlf 986 866 682 Fax 986 866 943

Lexislación actual

- **RD 2296/2004**, do 10 de decembro, Regulamento sobre mercados de comunicacións electrónicas, acceso ás redes e numeración.
- **Orde ITC/308/2008**, do 31 de xaneiro pola que se ditan instrucións sobre a utilización de recursos públicos de numeración para a prestación de servizos de mensaxes curtas de texto e mensaxes multimediais.
- **RDL 1/2007**, do 16 de novembro de 2007, polo que se aproba o texto refundido da Lei Xeral para a Defensa dos Consumidores e Usuarios e outras leis complementarias.
- **Resolución do 8 de xuño de 2009** da Secretaría de Estado de Telecomunicacións e para a Sociedade da Información, pola que se publica o Código de Conduta para a prestación dos servizos de tarificación adicionais baseados no envío de mensaxes.



Sabs: ¿Q é?
¿Pra q é?
¿Pra q serve?
¿Como utilízalo?

**QUE NON CHE ENGANEN
ÚSAO CON CABEZA**

Polo un uso racional do teléfono movíl



CONTRATO

- Á hora de asinar un contrato cómpre ler ben todas as condicións e obrigas do mesmo así como os tempos de permanencia. Ademais hai que quedarse cunha copia asinada por ambas as dúas partes (usuario e operadora de telefonía móbil).

PERMANENCIA

- Cando se adquire un teléfono en promoción ou por puntos asinase un contrato no que o usuario está obrigado a unha permanencia mínima (normalmente 18 meses). En caso de non cumprira, os operadores poden aplicar unha penalización económica.

PORTABILIDAD

- Os usuarios de telefonía móbil teñen dereito a cambio de operador mantendo sempre o seu mesmo número de teléfono.
- O cambio de operador supoñerá un novo compromiso de permanencia.
- Se non se cumpre compromiso de permanencia comprometida os operadores poden aplicar unha penalización económica proporcional ao tempo de incumprimento.

MENSAXERÍA RECIBIDA NON SOLICITADA

- Os usuarios poden solicitar a restrición de mensaxes (sms) non solicitados, o que se coñece como dereito de desconexión.
- O provedor destes servizos de mensaxería debe identificar-se e informar sempre sobre os prezos e contido dos mesmos.
- Asemade está obrigado a informar o cliente do procedemento de baixa do mesmo.
- O operador non pode cortar o servizo se o usuario manifesto a súa desconformidade coa factura e deixa de pagar só a parte que corresponde ao servizo premium.

PETICIÓN DE SERVIZOS VIA SMS

- O provedor do servizo non pode esixir ao consumidor o envío de dous ou máis mensaxes suxeitas a tarifación adicional para completar o primeiro envío.

SERVIZOS DE SUBSCRICIÓN

- Hai que ter moito coidado cos servizos de subscrición (deportes, o tempo, etc.). Debe quedar claro que o usuario se dá de alta e que recibe, así mesmo, toda a información necesaria para darse de baixa. Normalmente os números de subscrición empezarán por 79.

GARANTÍA DO MÓBIL E OFERTAS PROMOCIONAIS

- A garantía legal dos teléfonos móbiles é de 2 anos.
- Os 6 primeiros meses as operadoras asumen, na maioría dos casos, que a avaría é de orixe. Transcorrido ese tempo debe comprobarse a avaría polo SAT (Servizo de Asistencia Técnica) para determinar se queda cuberta pola garantía.
- Nas ofertas promocionais e, aínda que o teléfono móbil fose Custo Cero, calquera incidencia do terminal durante os dous anos de garantía debe seguir este procedemento.
- Reclamar á marca. Se lle desestima a reclamación posta, pódese reclamar ao operador, o cal ten un mes para responder. Se a reclamación é telefónica, os operadores deben facilitar ao usuario un número de incidencia. Superado o prazo dun mes, no caso de non obter resposta, pódese acudir a arbitraje ou xuízo verbal sen necesidade de avogado pola vía civil.

CAMBIOS DE TARIFA

- A Lei de Mellora da Protección dos Consumidores e Usuarios, reconece o dereito a resolver anticipadamente o contrato sen penalización algunha en caso de non aceptar as novas condicións contractuais. As operadoras deben informar os usuarios cun mes de antelación.

ROUBO DO MÓBIL

- Cando se produce o roubo do teléfono móbil os primeiro que hai que facer é informar inmediatamente ao operador facilitando o número de teléfono e o IMEI, para que bloqueen o terminal e a tarxeta SIM.
- Unha vez avisado o operador, hai que denunciar o roubo na policía ou garda civil achegando o número de teléfono e o IMEI.

O TEU IMEI

- Para coñecer o IMEI hai que teclear o seguinte: *#06# e aparecerá directamente ou pulsando chamada

ARBITRAXE DE CONSUMO

- Cando preséntelle unha reclamación contra unha operadora, é conveniente solicitar Arbitraje de Consumo.