

Información sobre sus derechos según la normativa vigente



La normativa del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio sobre protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones le garantiza, entre otros, los siguientes derechos:

Los operadores deben disponer de un departamento de Atención al Cliente. ONO pone a su disposición, para cualquier cuestión, el teléfono de atención 902 929 000 y la página web www.ono.es

Si Vd. se ha dado de alta con nosotros telefónicamente, debe saber que tiene derecho a disponer de un contrato en el que figuren las condiciones que se le aplican. Si no lo ha recibido, puede solicitárnoslo a través de nuestro departamento de Atención al Cliente.

Vd. tiene derecho a darse de baja en cualquier momento de los servicios contratados. El único requisito es que nos lo comunique con dos días de antelación. Puede darse de baja por teléfono llamando al **902 929 000**. En este caso, conserve el número de referencia de su baja que le facilitemos.

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

ONO le comunicará con un mes de antelación cualquier modificación del contrato que tenga su causa en algunos de los motivos válidos que constan en él, como los precios. Si no está de acuerdo con las nuevas condiciones podrá resolver el contrato sin penalización.

Solo para el servicio telefónico:

Vd. puede solicitar la restricción de las llamadas internacionales y a servicios de tarificación adicional (éstas últimas son las dirigidas a los prefijos 803-806-807-905). 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 Vd. 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 paga la parte de la factura correspondiente a estos servicios no se le cortará el servicio telefónico, aunque sí el acceso a esos prefijos.

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

Solo para el servicio de acceso a internet:

En caso de interrupción temporal del servicio, ONO está obligado a indemnizarle al menos con una cantidad que se determina prorrateándose la cuota de abono y otras cuotas fijas por el tiempo que hubiera durado la interrupción. Si la interrupción se ha producido de manera continua o discontinua, y es superior a 6 horas en horario de 8 h. a 22 h., la compensación se realizará automáticamente en la siguiente factura.

En caso de que Vd. no esté conforme con la parte de la factura relativa a internet, debe saber que, si se paga la parte de la factura relativa a llamadas telefónicas no puede cortarse el acceso al servicio telefónico, aunque sí el acceso a internet.

Si Vd. tiene algún problema en su relación contractual, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro servicio de Atención al Cliente que le indicará su número de queja, reclamación o gestión con incidencia contractual. Con ese número puede presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Vd. puede contactar con la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través del 901 336 699 o de www.usuariosteleco.es. En ella le asesorarán sobre sus derechos y sobre la manera de presentar una reclamación si no obtiene respuesta satisfactoria por nuestra parte.

