

Toledo, 01 Abril de 2014

Telecom-CLM informa

Estimado cliente:

Nos ponemos en contacto con usted para recordarle los derechos que tiene garantizados* por ser usuario de los servicios de Telecom-CLM.

Telecom-CLM, pone su departamento de **Atención al Cliente a su disposición**. Puede resolver cualquier cuestión mediante el teléfono 902 11 25 10, fax 925 24 11 52 y en la web www.telecomclm.es.

En caso de surgir algún problema en su relación contractual, puede ponerse en contacto con Telecom-CLM a través del teléfono 902 11 25 10, donde le facilitaremos el número de referencia de su reclamación. Si no está satisfecho con la solución obtenida o si no hubiese recibido respuesta en el plazo de un mes, con ese número puede presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio con la que puede contactar a través del número 901 33 66 99 o la web www.usuariostelego.es. En ella le asesorarán sobre sus derechos y sobre la manera de presentar una reclamación si no obtiene respuesta satisfactoria por nuestra parte.

Si se ha dado de alta con Telecom-CLM, tiene derecho a disponer del contrato con las condiciones que se le aplican. Si no lo ha recibido puede solicitarlo en el teléfono 902 11 25 10. Telecom-CLM le comunicara con un mes de antelación cualquier modificación del contrato que tenga su causa en algunos de los motivos válidos que constan en el, como los precios. Si no está de acuerdo con las nuevas condiciones, podrá resolver el contrato sin penalización, sin perjuicio de las condiciones particulares de permanencia que, en su caso, usted pudiera haber suscrito.

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 treinta días hábiles al momento en que ha de surtir efecto. Puede darse de baja mediante las siguientes vías:

Por correo electrónico (atencioninternet@telecomclm.es), por fax al 925 24 11 52 o por correo enviando su solicitud de baja con sus datos personales, número de teléfono, fotocopia DNI y firma la CI/ Valdemarías s/n Polígono Residencial Santa Maria Benquerencia, 45007, Toledo.

Puede solicitar la restricción de las Llamadas internacionales y servicios de tarificación adicional (prefijos 803-806-807 y 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 en cualquier momento lo vuelva a solicitar. En relación con los servicios de tarificación adicional, si no está de acuerdo con su facturación y decide no abonar la parte de la factura correspondiente a tales servicios, no se le cortara la línea telefónica pero si el acceso a estos prefijos de tarificación especial.

La reactivación de la línea restringida por impago, se realizará previa solicitud por escrito del cliente y en los términos previstos en las Ofertas Comerciales de Telecom-CLM.

En caso de interrupción temporal del servicio telefónico, Telecom-CLM este obligada a indemnizarle al menos con una cantidad que será determinada en función del tiempo en que la línea estuvo interrumpida y de la media de consumo de los tres meses anteriores a la interrupción. Si la cantidad resultante es superior a un euro, la compensación se realizara en la siguiente factura.

En caso de interrupción temporal del servicio de Internet, Telecom-CLM está obligada a indemnizarle al menos con una cantidad que se determina prorrateándose la cuota mensual por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida. Telecom-CLM le indemnizará cuando la interrupción se haya producido en horario de 8 a 22 horas y sea superior a seis horas. Si no estuviera de acuerdo con la facturación relativa a Internet y decide dejar de abonar la parte de la factura relativa a este servicio, le será cortado el acceso a Internet pero podrá seguir disponiendo del servicio telefónico.

* La presente comunicación se realiza en cumplimiento de la normativa vigente, según Orden ITC 1030/2007 de 12 de abril de 2007 del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio sobre protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Tales derechos le serán comunicados periódicamente cada seis meses.

Atentamente,

Departamento de Administración
Telecom Castilla La Mancha, SA