

## Documento informativo al cliente de los derechos que le reconoce 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:

- Existe un teléfono de atención al Cliente a su disposición, el 902 902 902 y la página web [www.acceso.ya.com](http://www.acceso.ya.com).
- 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 en el 902902902.
- Vd. tiene derecho a darse de baja en cualquier momento de los servicios contratados. El único requisito es que nos lo comunique con quince días de antelación. Puede darse de baja a través de las siguientes vías:
  1. Por teléfono, llamando al 902902886, facilitando sus datos personales (Nombre, Dirección, DNI...) En ese caso, conserve el número de referencia de su baja que le facilitaremos.
  2. Por correo, al Apartado de Correos num. 1058 28108 Alcobendas (Madrid) Adjuntando copia del DNI
  3. Por vía telemática, a través del espacio habilitado a ese efecto en la página web Área de Clientes, cumplimentando el formulario habilitado y siguiendo las instrucciones que se le facilitan.

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

- Yacom 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.

Derechos relativos sólo al servicio telefónico:

- Vd. puede solicitar la restricción de las llamadas internacionales. 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.
- La restricción de las llamadas a números de tarificación adicional 80X, 90X u otros servicios, debe solicitarla a su proveedor de línea telefónica.
- En caso de interrupción temporal del servicio imputable a Yacom, este indemnizará al cliente, con una cantidad proporcional al tiempo en que haya permanecido sin servicio, tomando como referencia la media de consumo de los tres meses previos a la interrupción o la media de las mensualidades completas efectuadas, si el servicio no tiene una antigüedad de 3 meses. Si la cantidad resultante es superior a un euro, la compensación se realizará automáticamente en la siguiente factura.

Derechos relativos sólo al Servicio de acceso a Internet:

- En caso de interrupción temporal del servicio, Yacom está obligado a indemnizarle al menos con una cantidad que se determina prorrateándose la cuota mensual por el tiempo en que la conexión estuvo interrumpida.
- 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 reclamación. Con ese número puede presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. En ella le asesorarán sobre sus derechos y sobre la manera de presentar una reclamación si no obtiene respuesta satisfactoria por nuestra parte.

Vd. puede contactar con la Oficina Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través del número 901336699 o la web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es). En ella le asesorarán sobre sus derechos y sobre la manera de presentar una reclamación si no obtiene respuesta satisfactoria por nuestra parte.