



La telefonía móvil ha evolucionado tanto y tan deprisa que el usuario poco informado puede quedarse atrás... y pagarlo muy caro.

- **Ojo con las ofertas atractivas.** Solicita las condiciones por escrito antes de contratar.
- **Permanencias:** Tiempo mínimo de duración del contrato para compensar la entrega de un terminal o un plan especial de precios. El incumplimiento del plazo supone una penalización.
- **Portabilidad:** Cambio de operador conservando el número de teléfono; el plazo máximo para hacerla efectiva es de 2 días hábiles.
- **No utilices la amenaza de cambio de compañía** para obtener un terminal. La activación y posterior anulación de la portabilidad pueden dejarte sin línea o con dos penalizaciones.
- **El servicio de atención al cliente será gratuito** y debe facilitar el número de referencia de las reclamaciones, peticiones o gestiones realizadas, incluida la solicitud de baja. Puedes solicitar un documento que acredite dicha gestión.
- **Revisa la factura** y comprueba que es correcta; si no estás conforme, tienes un plazo máximo de un mes para reclamar. Si eres usuario de prepago, tu factura está disponible en Internet.
- **Cuidado con la descarga de logos, melodías, juegos, etc.** Puedes estar activando un servicio de suscripción, que te bombardeará con mensajes que pagarás muy caros.

#### UTILIZA EL MÓVIL DE FORMA RACIONAL

Si tienes alguna duda o te ha surgido un problema, no dudes en acudir a la **Oficina de Consumo Diputación de León**.  
 Complejo de San Cayetano. Ctra. Carbajal s/n. 24008 LEÓN.  
 Tfno. 987085042 - consumo@dipuleon.es  
 www.dipuleon.es/consumo

