

Hola:

Nos ponemos en contacto contigo para informarte de que la normativa del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital sobre protección de los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones te garantiza, entre otros, los siguientes derechos:

Servicio de Atención al Cliente

Los operadores deben disponer de un departamento de atención al cliente. Para cualquier cuestión, DIGI pone a tu disposición el número 1200 (gratuito desde la red de DIGI), o el número 642 642 642 desde otras redes (coste de una llamada móvil o fija de acuerdo con los precios del operador desde el que se llame), y la página web www.digimobil.es

Contrato DIGI

Si te has dado de alta con nosotros telefónicamente, debes saber que tienes derecho a disponer de un contrato en el que figuren las condiciones que se te aplican. Si no lo has recibido, puedes solicitárnoslo a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Solicitud de baja de los servicios contratados

Tienes derecho a darte de baja en cualquier momento de los servicios contratados. El único requisito es que nos lo comuniques con dos días de antelación. Puedes darte de baja a través de las siguientes vías:

- Por vía telemática, a través de la web www.digimobil.es o del correo electrónico atencionalcliente@digimobil.es
- Por correo postal, a la dirección Calle Francisca Delgado, 11, Planta 1ª, 28108 Alcobendas (Madrid).
- Por teléfono, llamando al 1200 (gratuito desde la red de DIGI), o al 642 642 642 (desde otras redes). En ese caso, conserva el número de referencia de tu baja que te facilitaremos.

Una vez recibida tu solicitud, se tramitará la baja en el plazo máximo de dos días. DIGI te 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 estás de acuerdo con las nuevas condiciones, podrás resolver el contrato sin penalización.

Servicios de tarificación adicional

Las llamadas a servicios de tarificación adicional (las dirigidas a los prefijos 803-806-807-905) desde una línea DIGI no están activadas por defecto. En caso de haberlas activado previamente, puedes solicitar la restricción de las llamadas internacionales y de los servicios de tarificación adicional.

Tras tu petición, te activaremos la restricción en un plazo máximo de diez días, tras el cual será imposible acceder a este tipo de llamadas desde tu teléfono, salvo que lo vuelvas a solicitar. En relación con los servicios de tarificación adicional, si no estás de acuerdo con su facturación, debes saber que, si no pagas la parte de la factura correspondiente a estos servicios, no se te cortará el servicio telefónico, aunque sí el acceso a esos prefijos.

Interrupción temporal del servicio telefónico

En caso de interrupción temporal del servicio telefónico, DIGI está obligada a indemnizarte, al menos, con una cantidad que se determina en función del tiempo en que la línea estuvo interrumpida y de la media de consumo de los últimos tres meses. Si la cantidad resultante es superior a 1 €, la compensación se realizará automáticamente en la siguiente factura.

Interrupción temporal del servicio de internet

En caso de interrupción temporal del servicio de acceso a internet, DIGI está obligada a indemnizarte, al menos, con una cantidad que se determina prorrateándose la cuota mensual entre el tiempo en que la línea estuvo interrumpida.

Disconformidad con la factura relativa a internet

En caso de que no estés conforme con la parte de la factura relativa a internet, debes 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 tienes algún problema en tu relación contractual, puedes ponerte en contacto con nosotros a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, que te indicará el número de tu queja. Con ese número puedes presentar una reclamación ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, con la que puedes contactar a través de los números 901 336 699*, 911 11 44 00 o la web www.usuarioteleco.gob.es. En ella te asesorarán sobre tus derechos y sobre la manera de presentar una reclamación si no obtienes una respuesta satisfactoria por nuestra parte.

Un saludo,

El Equipo DIGI

*La llamada a un 901, desde la red de DIGI, puede tener un coste máximo de 0,0992 € (0,12 € IVA incl.) el establecimiento y 0,02 €/min (0,0242 €/min IVA incl.).