



Instrucciones: Debes leer el texto abajo y contestar las cuestiones que se le proponen enseguida. Debes hacerlo conforme las ideas, datos e informaciones presentados en él, no conforme lo que imaginas, crees o defiendes.

Gabarito – Língua Espanhola

TELEPLÁN

Derechos del usuario de telefonía fija

En cumplimiento de la normativa vigente nos ponemos en contacto con usted para reiterarle los derechos que le asisten como usuario de nuestros servicios. Tales derechos, detallados a continuación, le serán comunicados periódicamente cada seis meses.

Según esta normativa, todos los operadores deben disponer de un departamento de atención al cliente. Teleplán pone a su disposición para cualquier consulta el teléfono de atención gratuito 2002, la línea de atención comercial y la página web de teleplan.com.

Si usted se ha dado de alta con nosotros telefónicamente, debe saber que tiene derecho a disponer de un contrato escrito en el que figuren las condiciones que se le aplican. Si no lo ha recibido, puede solicitarlo en teleplan.com o en el teléfono gratuito 900 456 667.

Usted 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 dos días hábiles respecto al momento en el que ha de surtir efecto.

Puede darse de baja a través de las siguientes vías:

- Por teléfono, llamando al número 2002. En ese caso, conserve el número de referencia de su baja, que le facilitaremos.
- Por fax, enviando una carta al número de fax 902897654, indicando sus datos personales y número de teléfono.
- Por correo, a la dirección siguiente: Apartado de Correos 2000. Barcelona.

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

Teleplán le comunicará con un mes de antelación cualquier modificación del contrato que tenga su causa en alguno de los motivos válidos que constan en él, como puede ser, por ejemplo, la subida de precios. Si no está de acuerdo con las nuevas condiciones podrá resolver el contrato sin

penalización. Todo ello sin perjuicio de las condiciones particulares de permanencia que, en su caso, usted pudiera haber suscrito.

Usted puede solicitar la restricción de las llamadas internacionales y servicios de tarificación adicional (prefijos 403, 406, 407 y 605). 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 usted 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 pagara la parte de la factura correspondiente a estos servicios, no se le cortará el servicio telefónico, aunque sí el acceso a estos prefijos.

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

Si usted tiene servicio de acceso a Internet, en caso de interrupción temporal del servicio, Teleplán está obligada a indemnizarle con una cantidad que se determina prorrateándose la cuota mensual por el tiempo en que la línea estuvo interrumpida. Teleplán le indemnizará solo cuando la interrupción se haya producido en horario de 8 a 22 horas y haya sido superior a seis horas.

En caso de que usted no esté de acuerdo con la parte de la factura relativa a Internet, debe saber que, si abona la parte de la factura relativa a las llamadas telefónicas, no puede cortarse el acceso al servicio telefónico, aunque sí el acceso a Internet.

Si usted tiene algún problema en su relación contractual, puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro servicio de atención al cliente, que le asignará un número a su queja. Transcurrido un mes desde su presentación, si no está satisfecho con la solución obtenida o si no hubiese recibido respuesta a la misma, con ese número puede presentar una reclamación ante la oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Usted puede contactar con la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio a través del número 901453377 o en la web www.usuariotelef.com. En ella le asesorarán sobre sus derechos y sobre la manera de presentar una reclamación en caso de que no obtuviera respuesta satisfactoria por nuestra parte.

01. El motivo del contacto de TELEPLÁN con sus clientes es por: (1,0 ponto)

- a) informarles sobre las condiciones de renovación contractual;
- b) actualización catastral;
- c) anuncio de nuevos planes y ofertas;
- d) aclaración de los derechos de los usuarios;
- e) orientación para la reivindicación de derechos en los tribunales.

02. En la oración “Si usted se ha dado de alta con nosotros telefónicamente, debe saber que tiene derecho a disponer de un contrato escrito en el que figuren las condiciones que se le aplican.” La expresión “se ha dado de alta” debe traducirse al portugués como: (1,0 ponto)

- a) cancelou;
- b) se inscreveu;
- c) se registrou;
- d) se matriculou;
- e) se perdeu.

03. Los servicios de llamadas de TELEPLÁN: (1,0 ponto)

- a) no ofrecen llamadas internacionales;
- b) tienen tarifa plana para llamadas nacionales e internacionales;
- c) no son cortados de inmediato si el cliente no paga la factura;
- d) se diferencian en la misma factura;
- e) no generan costos diferenciados.

04. Con respecto a las indemnizaciones previstas para el cliente: (1,0 ponto)

- a) el contrato prevé que las compensaciones superiores a 1 euro se abonen automáticamente en la siguiente factura;
- b) no se prevén formas de indemnización o compensación;
- c) sólo aquellos clientes que tuvieron sus servicios indebidamente suspendidos por más de una hora pueden solicitar compensación;
- d) sólo se indemnizarán las interrupciones constatadas en los tres meses anteriores al siniestro;
- e) toda compensación debe corresponder estrictamente al tiempo de indisponibilidad del servicio.

05. Según este documento: (1,0 ponto)

- a) El cliente de Teleplán sólo puede ponerse en contacto por teléfono.
- b) El cliente será informado de sus derechos únicamente en el momento de la firma del contrato.
- c) El cliente tendrá que esperar cinco días para cancelar cualquier servicio.
- d) El cliente no necesitará firmar un contrato para utilizar los servicios de Teleplán.
- e) El cliente puede cancelar los servicios en cualquier momento y será atendido dentro de los diez días hábiles.

06. Sobre las llamadas internacionales, se puede decir que: (1,0 ponto)

- a) El cliente no podrá restringir estas llamadas.
- b) Al solicitar el bloqueo, las llamadas serán canceladas pasado un mes.
- c) El cliente no recibirá llamadas internacionales luego de la solicitud de restricción.
- d) Una vez restringidas, las llamadas internacionales ya no se pueden habilitar.
- e) La restricción sólo podrá solicitarse por internet.

07. Después de leer el texto, se puede decir que NO hay reglas en el contrato para: (1,0 ponto)

- a) Cancelación de servicios
- b) Restricción de llamadas.
- c) Bloqueo de servicios adicionales
- d) Cambio de planes
- e) Interrupción del servicio

08. Si desea presentar una queja, el cliente: (1,0 ponto)

- a) Tendrás que esperar un mes para que se resuelva el problema.
- b) El servicio se prestará únicamente por teléfono.
- c) Transcurrido un mes, si no está satisfecho o no se ha resuelto el problema, el cliente puede ponerse en contacto con la oficina de atención al usuario de telecomunicaciones.
- d) El servicio se prestará únicamente a través de internet.
- e) El cliente no puede reclamar después de la firma del contrato.

09. En el pasaje: “En relación con los servicios de tarificación adicional, si Vd. no está de acuerdo con su facturación, debe saber que, si no pagara la parte de la factura correspondiente a estos servicios, no se le cortará el servicio telefónico, aunque sí el acceso a estos prefijos.” A que se refiere el término resaltado (Vd.) (1,0 ponto)

- a) tu
- b) usted
- c) ello
- d) él
- e) nosotros

10. Traducir el siguiente párrafo al portugués: (1,0 ponto)

“Usted puede contactar con la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio a través del número 901453377 o en la web www.usuariotelef.com. En ella le asesorarán sobre sus derechos y sobre la manera de presentar una reclamación en caso de que no obtuviera respuesta satisfactoria por nuestra parte”.

“Você pode entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Usuário de Telecomunicações do Ministério através do número 901453377 ou na web www.usuariotelef.com. Nele, eles irão aconselhá-lo sobre seus direitos e sobre como registrar uma reclamação no caso de você não obter uma resposta satisfatória de nós.”