



**Consum**  
al teu costat

## Derechos de los usuarios de telecomunicaciones

¿Dónde puede encontrarnos?

 **900 16 60 00 (gratuito)**

En las oficinas de la  
Dirección General de Consumo

Palma: 971 78 49 96

Mahón: 971 36 04 26 / 971 36 87 03

Eivissa: 971 30 67 00 / 971 30 67 64

Sistema de cita previa obligatoria

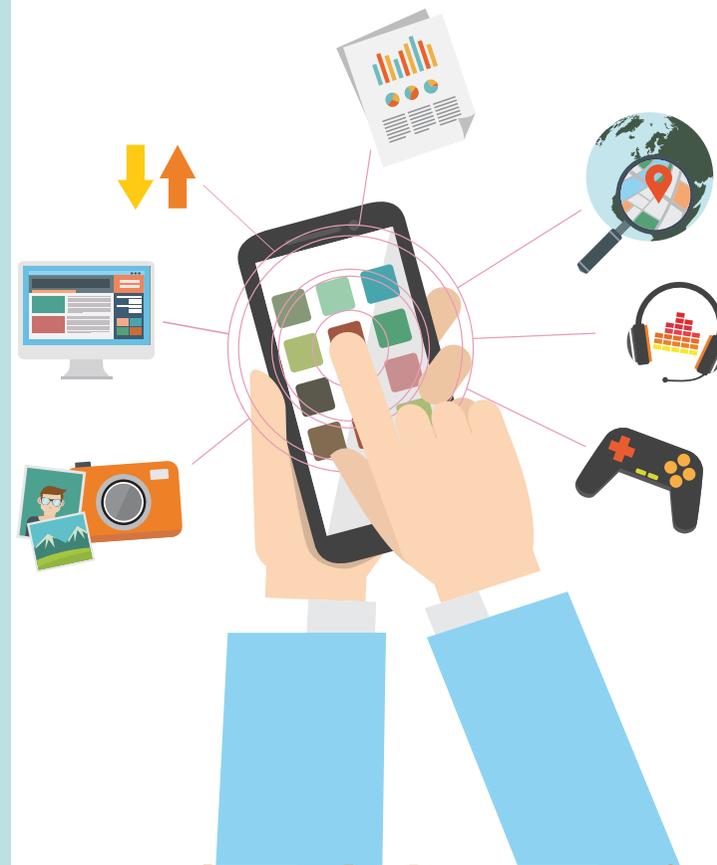
 [portalconsum.caib.es](http://portalconsum.caib.es)

 [@IBConsum](https://twitter.com/IBConsum)

 [consultes@dgconsum.caib.es](mailto:consultes@dgconsum.caib.es)

Dirección General de Consumo  
C/ Jesús, 38 A 07010 Palma

**Consum**  
al teu costat



**Derechos de los usuarios de telecomunicaciones**



**Govern de les Illes Balears**  
Conselleria de Salut  
Direcció General de Consum

# Derechos de los usuarios de las telecomunicaciones

La carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas regula estos derechos:

- ▶ Derecho a obtener una conexión a la red telefónica desde una ubicación fija, que posibilite el acceso funcional a Internet, y acceder a la prestación del servicio telefónico, a un precio asequible y con una calidad determinada.
- ▶ Derecho a celebrar contratos y a rescindirlos, a cambiar de operador de forma segura y rápida, con conservación del número telefónico. En particular, incluye el derecho a resolver el contrato anticipadamente, sin penalización, en los casos de modificación del contrato por parte del operador por motivos válidos especificados en el contrato.
- ▶ Derecho a la información veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones que ofrecen los operadores y las garantías legales.
- ▶ Derecho a recibir servicios de comunicaciones electrónicas con garantías de calidad y a recibir información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios.
- ▶ Derecho a la continuidad del servicio y a una indemnización en caso de interrupciones.
- ▶ Derecho a la desconexión de determinados servicios. Llamadas y conexiones internacionales; llamadas y mensajes caros: servicios de tarificación adicional.
- ▶ Derecho a vías rápidas y eficaces para reclamar: arbitraje de consumo y juicios verbales.
- ▶ Derecho a prestaciones especiales para personas con discapacidad y de renta baja.
- ▶ Derecho a una protección especial en la utilización de servicios de tarificación adicional.
- ▶ Derecho a la protección de los datos de carácter personal.

El contrato de servicio telefónico por escrito o en soporte digital duradero

El servicio telefónico y de acceso a Internet puede contratarse en establecimiento, por teléfono o Internet. En todos los casos el operador entregará al usuario el contrato por escrito o en soporte duradero cuando así se le solicite.

Se dispone de catorce días hábiles, a contar desde la recepción del contrato, para desistir de la contratación sin necesidad de alegar motivo alguno. Si se contrata en el domicilio, el usuario también tendrá catorce días para desistir.

El retraso en el pago total o parcial de una factura, durante un periodo superior a un mes, podrá dar lugar a la suspensión temporal del servicio.

En caso de reclamación, corresponderá al operador probar que se ha realizado el previo aviso a la suspensión.

En la suspensión temporal del servicio telefónico por impago, el servicio se mantendrá para todas las llamadas entrantes, excepto las de cobro revertido, y las llamadas salientes de urgencias.

El retraso en el pago del servicio telefónico por un periodo superior a tres meses o la suspensión temporal, dos veces, por demora en el pago, dará derecho al operador a la interrupción definitiva del servicio y a la resolución del contrato.

Reclamaciones contra los operadores de telecomunicaciones

Puede reclamarse por escrito a la Oficina de Atención al Usuario de las Comunicaciones Electrónicas: <<http://usuariosteleo.es>> (C/ Capitán Haya, 41 28071 Madrid) o presentando la reclamación en cualquier registro.

Denuncias sobre servicios de tarificación adicional (números 803- 806- 807- 907- 905 y mensajes sms premium)

Cualquier ciudadano puede denunciar el incumplimiento de los códigos de conducta de los servicios de tarificación adicional a la SETSI.

Además, podrá solicitar la devolución de los importes facturados indebidamente por llamadas a dichos servicios, en vía arbitral de consumo o judicial.

El órgano administrativo competente para atender las denuncias por incumplimiento del código de conducta es la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional.

Las denuncias pueden dirigirse a dicha Comisión, con sede en la calle Capitán Haya, 41 28071 Madrid.

[www.usuariosteleo.es/comoreclamar/paginas/-denuncias.aspx](http://www.usuariosteleo.es/comoreclamar/paginas/-denuncias.aspx)

Los usuarios de las telecomunicaciones también podrán reclamar en las oficinas de defensa de los consumidores y usuarios y en las de las asociaciones de consumidores.