



Consum
al teu costat

Drets dels usuaris de les telecomunicacions

On ens pots trobar?



900 16 60 00 (gratuit)

A les oficines de la
Direcció General de Consum

Palma: 971 78 49 96

Maó: 971 36 04 26 / 971 36 87 03

Eivissa: 971 30 67 00 / 971 30 67 64

Sistema de cita prèvia obligatòria



portalconsum.caib.es



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



consultes@dgconsum.caib.es

Direcció General de Consum
C/ de Jesús, 38 A 07010 Palma

Consum
al teu costat



Drets dels usuaris de les telecomunicacions



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

Drets dels usuaris de les telecomunicacions

La carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques regula els drets següents:

- ▶ Dret a obtenir una connexió a la xarxa telefònica des d'una ubicació fixa, que possibiliti l'accés funcional a Internet, i accedir a la prestació del servei telefònic, a un preu assequible i amb una qualitat determinada.
- ▶ Dret a subscriure contractes i a rescindir-los, a canviar d'operador de forma segura i ràpida, conservant el número de telèfon. En particular, inclou el dret a resoldre el contracte anticipadament, sense penalització, en els casos de modificació del contracte per part de l'operador per motius vàlids especificats en el contracte.
- ▶ Dret a la informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada sobre les condicions que ofereixen els operadors i les garanties legals.
- ▶ Dret a rebre serveis de comunicacions electròniques amb garanties de qualitat i a rebre informació comparable, pertinent i actualitzada sobre la qualitat dels serveis.
- ▶ Dret a la continuïtat del servei i a una indemnització en cas d'interrupcions.
- ▶ Dret a la desconexió de determinats serveis. Cridades i connexions internacionals; cridades i missatges cars: serveis de tarifació addicional.
- ▶ Dret a vies ràpides i eficaces per reclamar: arbitratge de consum i judicis verbals.
- ▶ Dret a prestacions especials per a persones amb discapacitat i de renda baixa.
- ▶ Dret a una protecció especial en la utilització de serveis de tarifació addicional.
- ▶ Dret a la protecció de les dades de caràcter personal.

El contracte de servei telefònic per escrit o en suport digital durador

El servei telefònic i d'accés a Internet es pot contractar en un establiment, per telèfon o per Internet. En tots els casos, l'operador ha de lliurar a l'usuari el contracte per escrit o en un suport durador quan li ho sol·liciti.

Es disposa de catorze dies hàbils, comptadors des de la recepció del contracte, per desistir de la contractació sense necessitat d'al·legar cap motiu. Si es contracta a domicili, l'usuari també té catorze dies per desistir.

El retard en el pagament total o parcial d'una factura pot donar lloc a la suspensió temporal del servei.

En cas de reclamació, correspon a l'operador provar que s'ha fet l'avís previ a la suspensió.

En el supòsit de suspensió temporal del servei telefònic per impagament, s'ha de mantenir el servei per a totes les cridades entrants, excepte les de cobrament a destinació, i les telefonades sortints d'urgències.

El retard en el pagament del servei telefònic per un període superior a tres mesos o la suspensió temporal, dues vegades, del contracte per mora en el pagament dóna dret a l'operador a la interrupció definitiva del servei i a la resolució corresponent del contracte.

Reclamacions contra els operadors de telecomunicacions

Es pot reclamar per escrit davant l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de les Comunicacions Electròniques: <<http://usuarioteleco.es>> (c/Capitán Haya, 41 28071 Madrid) o bé en qualsevol registre administratiu.

Denúncies sobre serveis de tarifació addicional (números 803- 806- 807- 907- 905 i missatges sms premium)

Qualsevol ciutadà pot denunciar l'incompliment dels codis de conducta dels serveis de tarifació addicional davant la SETSI.

A més, pot sol·licitar la devolució dels imports facturats indegudament per telefonades a aquests serveis, mitjançant una reclamació en via arbitral de consum o judicial.

L'òrgan administratiu competent per atendre les denúncies per incompliment del codi de conducta és la Comissió de Supervisió dels Serveis de Tarifació Addicional.

Les denúncies es poden adreçar a aquesta Comissió, amb seu al carrer del Capitán Haya, 41 28071 Madrid.

www.usuarioteleco.es/comoreclamar/paginas/-denuncias.aspx

Els usuaris de les telecomunicacions també poden reclamar a les oficines de defensa dels consumidors i usuaris de les administracions de consum i a les de les associacions de consumidors.