



TUS DERECHOS EN TELECOMUNICACIONES



ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES
TORRE RAMONA

San Miguel, 30 pral, izda.
Teléfono 976 211 321 • Fax 976 223 547
info@torreramona.org
www.torreramona.org

Colabora:

 **GOBIERNO
DE ARAGON**

Departamento de Sanidad,
Bienestar Social y Familia

DERECHOS

1. Derecho como usuario final a disponer de teléfono fijo (sólo Movistar tiene obligación de proporcionar línea de telefonía fija en un plazo de 60 días), el resto de operadores no tienen obligación ni plazo.
2. Derecho a tener un contrato escrito y cancelarlo en cualquier momento, con un preaviso de 2 días al operador (*atención a los contratos en los que aparece compromiso de permanencia*). Podemos exigir un documento que acredite nuestra solicitud de baja.
3. Derecho a la desconexión de los Servicios de Tarificación Adicional (803, 806, 807, 905, 907 y SMS Premium) y llamadas internacionales.
4. Derecho a poder conectarnos a Internet desde nuestro teléfono fijo.
5. Derecho a cambiar de operador de telefonía fija o móvil, conservando nuestro número, o de proveedor de Internet cuando queramos.
6. Derecho a elegir, por escrito o por teléfono, otro operador distinto para hacer llamadas.
7. Derecho a recibir facturas detalladas y desglosadas (si nuestro operador es Movistar) y sólo detalladas en conceptos y servicios si es otro operador.
8. Derecho a reclamar, a que le atienda un Servicio de Atención al Cliente especializado y a que le den **número de referencia** de su reclamación.
9. Derecho a ser indemnizado por no tener servicio telefónico fijo, móvil o internet por culpa del operador.
10. Derecho a la protección de sus datos.

Sus principales herramientas de protección son la información, el contrato y la adhesión de las empresas al Sistema Arbitral de Consumo.

VÍAS DE RECLAMACIÓN

Una vez presentada tu reclamación a la empresa debes esperar un mes para que contesten, en caso de que la respuesta no sea satisfactoria o no te contesten puedes optar por una de las siguientes vías:

- **SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

Es un sistema extrajudicial de resolución de conflictos, voluntario y gratuito para ambas partes (consumidor o usuario y empresa). Las empresas adheridas a este sistema lo indican en sus contratos.

Para tramitar una Solicitud de Arbitraje puedes acudir a tu Asociación de Consumidores o dirigirte a las Juntas Arbitrales de Consumo.

Contra la resolución del Colegio Arbitral (que se denomina Laudo) no cabe recurso.

- **SETSI (Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información)**

Transcurrido un mes sin que el operador te conteste o si la empresa no admite someterse a un Arbitraje tienes tres meses para presentar tu reclamación ante la SETSI. El plazo que tiene para resolver es de 6 meses.

Contra esta resolución cabe:

Recurso de Reposición ante el Secretario de Estado de Telecomunicaciones en el plazo de un mes o, Recurso Contencioso-Administrativo en el plazo de 2 meses.

- **JURISDICCIÓN CIVIL ORDINARIA**

El usuario puede presentar su demanda sin necesidad de Abogado ni Procurador para reclamaciones inferiores a 2.000 €.