

SERVICIOS PROVINCIALES DE CIUDADANÍA
Y DERECHOS SOCIALES
(Sección de Consumo)

HUESCA

San Jorge, 65
Tel. 974 247 229

TERUEL

San Vicente de Paúl, 1
Tel. 978 654 026

ZARAGOZA

Plaza del Pilar, 3
Tel. 976 715 243 / 976 715 897

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN
DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Plaza del Pilar, 3
50003, Zaragoza

www.aragob.es/consumo

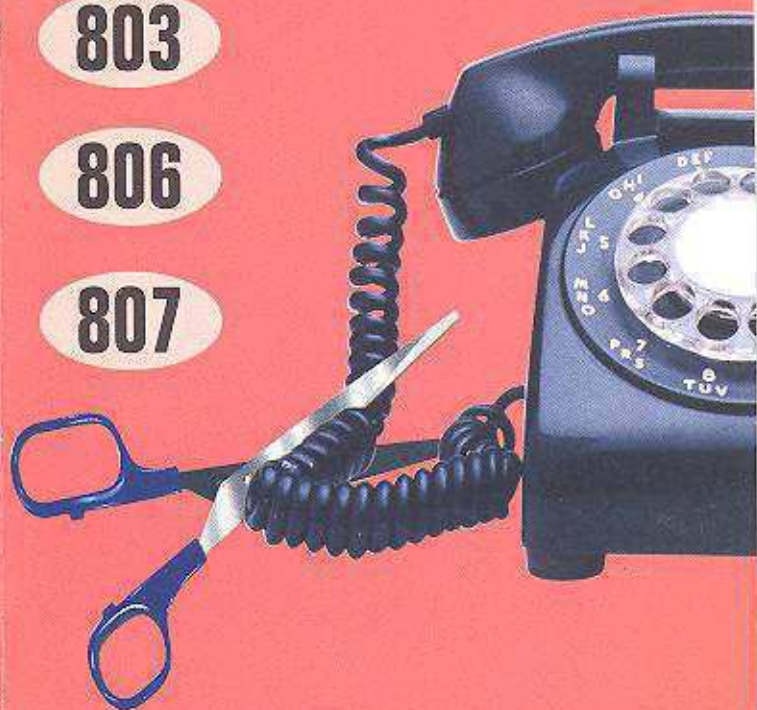
ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

900 12 13 14

803

806

807



Derecho
a la **desconexión**
de ciertos **servicios**
telefónicos

Derecho a la desconexión de ciertos servicios telefónicos



Las operadoras que presten servicio telefónico disponible al público deben garantizar a sus abonados el derecho a la desconexión de, al menos:

- Llamadas a servicios de tarificación adicional (*):
 - 803 Servicios exclusivos para adultos.
 - 806 Servicios de ocio y entretenimiento.
 - 807 Servicios profesionales.
- Llamadas internacionales.

(*): Hasta el 1 de octubre de 2003 persistirán los códigos 903 y 906 existentes ahora para esta modalidad.

¿Cómo ejercer este derecho?

La petición se hará a la empresa operadora por cualquier medio que permita al usuario demostrar que el operador ha recibido la solicitud (correo certificado, fax...)

La Orden del Ministerio de Presidencia 361/2002 de 14 de febrero regula cuestiones de gran relevancia para los usuarios entre los que está el derecho a la desconexión de ciertos servicios que, a veces por desconocimiento de su coste, a veces por un abuso de los mismos, suponen un fuerte incremento en la factura.

- La desconexión se producirá en un plazo máximo de 10 días desde la recepción de la comunicación del abonado.
- Si no se efectúa la desconexión en este plazo (por causa no imputable al abonado), los gastos que se produzcan por el consumo de esos servicios cuya desconexión se solicitó serán de cargo de la compañía.

Derecho a la información

- El derecho deberá estar regulado en el contrato y se dará publicidad de ello a través de un número de teléfono, una página web o por correo ordinario, en todos los casos sin gasto alguno para el usuario.
- En las facturas se informará de la existencia del derecho a desconectarse de los servicios de tarificación adicional.

¿A quién puedo reclamar?

Si considera que no se están respetando sus derechos, reclame y puede acudir a:

- Dirección General de Consumo del Gobierno de Aragón y Servicios Provinciales del Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales.
- Juntas Arbitrales de Consumo.
- Oficina Municipal de Información al Consumidor de su localidad.
- Asociaciones de Consumidores y Usuarios.
- Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT).
- Ministerio de Ciencia y Tecnología. Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.
- Tribunales de Justicia.