

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

HUESCA

San Jorge, 65
Tel. 974 24 72 34

TERUEL

Tres de abril, 1
Tel. 978 65 40 26

ZARAGOZA

Paseo M^a Agustín, 16
Tel. 976 71 52 43 / 976 71 52 44

**DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN
DE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Vía Universitat 36, 6^a planta
50017 Zaragoza

www.aragon.es/consumo

Atención al Consumidor
900 12 13 14

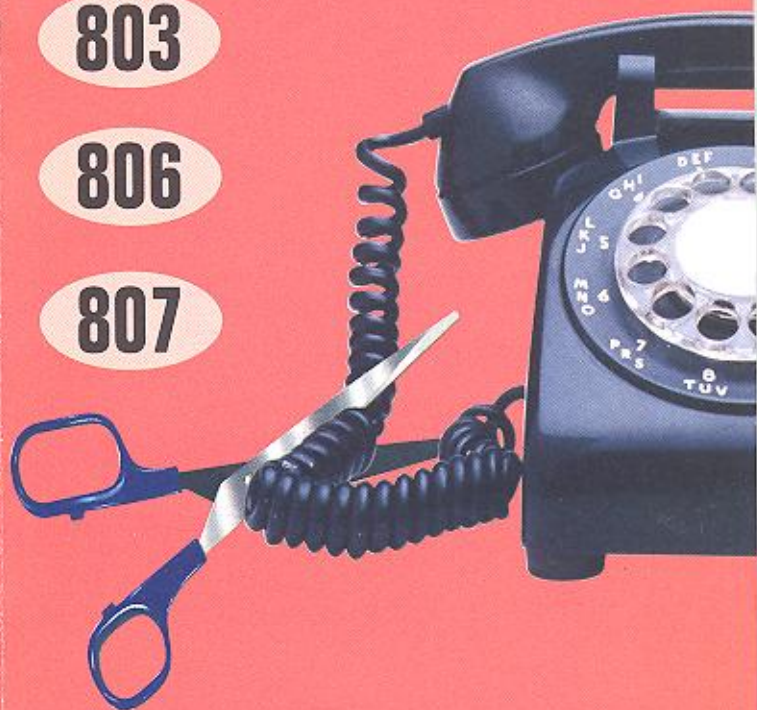


GOBIERNO
DE ARAGON
Departamento de Salud, Consumo
y Servicios Sociales

803

806

807



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



GOBIERNO
DE ARAGON
Departamento de Salud, Consumo
y Servicios Sociales

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.