

Derecho a la protección de los datos personales y la privacidad ante comunicaciones no solicitadas, con los datos de tráfico y de localización:

Derecho a no recibir llamadas automáticas sin intervención humana con fines de comunicación comercial sin haber prestado su consentimiento previo para ello.

Derecho a no recibir llamadas no deseadas con fines de comunicación comercial, salvo que exista consentimiento previo de la persona usuaria para recibir este tipo de comunicaciones comerciales. El horario para este tipo de llamadas comerciales será de lunes a viernes de 10 a 15 h y de 16 a 21 h.

Derecho a que se hagan anónimos o se cancelen los datos de tráfico cuando ya no sean necesarios para la transmisión de una comunicación.

Derecho a ser informados gratuitamente de la inclusión de los datos personales en las **guías de abonadas/os y en los servicios de información** sobre números de abonadas/os.

Derecho a no figurar en las guías o a solicitar la omisión de algunos de los datos.

Derecho a disponer de un procedimiento extrajudicial de resolución de controversias para las personas usuarias finales, incluidas las autónomas, trabajadoras por cuenta propia y microempresas, y ello sin perjuicio del derecho a someter las controversias al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo.

**Si tienes cualquier duda o problema,
ven a nuestra Asociación y te ayudaremos**

Nueva Ley General de Telecomunicaciones ¿qué es lo que debemos saber?

derechos de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones



Nueva Ley General de Telecomunicaciones

La nueva Ley General de Telecomunicaciones (Ley 11/2022, de 28 de junio) **mejora la protección de las personas usuarias**, veamos las principales novedades que incorpora en el ámbito de **protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias**.

Las personas usuarias de telecomunicaciones tienen sus derechos, pero muchas veces los desconocen.

Por este motivo, desde **Tyrius** ofrecemos información actualizada sobre las novedades legislativas en este ámbito.



Derechos

Derecho a la información, que deberá ser veraz, eficaz, suficiente, transparente, comparable, sobre los servicios de comunicaciones electrónicas.

Derecho a recibir información completa, comparable, pertinente, fiable, actualizada y de fácil consulta sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Derecho a cambiar de operador, con conservación de la numeración.

Derecho a recibir información sobre medidas adoptadas para garantizar el acceso a las **personas usuarias con discapacidad**.

Derecho a acceder a los **servicios de emergencia** de forma gratuita.

Derecho a la facturación detallada, clara y sin errores, sin perjuicio del derecho a recibir facturas no desglosadas a petición de la persona usuaria.

Derecho a desconexión de determinados servicios.

Derecho a solicitar al operador **información sobre tarifas alternativas** de menor precio, en caso de estar disponibles.

Derecho a desactivar la posibilidad de que terceros proveedores de servicios utilicen la factura de un operador de telecomunicaciones para cobrar por sus productos o servicios.

Derecho a una especial protección en la utilización de servicios de tarificación adicional.

Derecho a un servicio de atención a la clientela, gratuito para las personas usuarias, que esté desvinculado de los servicios comerciales de la operadora, y que tengan por objeto facilitar la información, y atender y resolver quejas y reclamaciones de sus clientas y sus clientes.



En el canal telefónico con una atención personal directa, y con acreditación documental de las gestiones o reclamaciones realizadas mediante el otorgamiento del número de referencia, o la posibilidad de enviar a la clienta o cliente un documento en soporte duradero.

Derecho a recibir, antes de la celebración del contrato, **el contrato resumido de forma gratuita**.

Derecho a rescindir el contrato, sin contraer costes adicionales, cuando el operador anuncie modificaciones en las condiciones contractuales, debiendo informar el derecho a rescindir el contrato, sin coste adicional, si no aceptan las nuevas condiciones. Cuando se tenga derecho a rescindir el contrato, antes de que finalice el período fijado en el contrato, la persona usuaria final no deberá abonar ninguna compensación excepto por el equipo terminal subvencionado que se vaya a conservar, y en tal caso, la compensación debida no deberá exceder el valor del prorrateo en el momento de la finalización del contrato, o la parte restante de la tasa de servicio hasta el final del contrato, si esa cantidad fuera inferior.