

Dret a la protecció de les dades personals i la privacitat davant comunicacions no sol·licitades, amb les dades de trànsit i de localització:

Dret a no rebre cridades automàtiques sense intervenció humana amb finalitats de comunicació comercial sense haver prestat el seu consentiment previ per a això.

Dret a no rebre cridades no desitjades amb finalitats de comunicació comercial, llevat que existisca consentiment previ de la persona usuària per a rebre este tipus de comunicacions comercials. L'horari per a aquest tipus de cridades comercials serà de dilluns a divendres de 10 a 15 h i de 16 a 21 h.

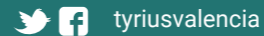
Dret al fet que es facen anònims o es cancel·len les dades de trànsit quan ja no siguen necessàries per a la transmissió d'una comunicació.

Dret a ser informats/des gratuïtament de la inclusió de les dades personals en les **guies d'abonats/des i en els serveis d'informació** sobre números d'abonades/us.

Dret a no figurar en les guies o a sol·licitar l'omissió d'algunes de les dades.

Dret a disposar d'un procediment extrajudicial de resolució de controvèrsies per a les persones usuàries finals, incloses les autònomes, treballadores per compte propi i microempreses, i això sense perjudici del dret a sotmetre les controvèrsies al coneixement de les Junes Arbitrals de Consum.

**Si tens cap dubte o problema,
vine a la nostra Associació i t'ajudarem**



Nova llei general de Telecomunicacions

Què és allò què hem de saber?

drets de les persones usuàries dels serveis de telecomunicacions



Asociación Tyrius
C/ Conde de Montornés 20. 46003 Valencia
Telf: 96 351 59 93 | www.tyrius.org



Nova llei general de telecomunicacions

La nova Llei General de Telecomunicacions (Llei 11/2022, de 28 de juny) **millora la protecció de les persones usuàries**, vegem les principals novetats que incorpora en l'àmbit de **protecció dels drets i interessos de les persones consumidors i usuàries**.

Les persones usuàries de telecomunicacions tenen els seus drets, però moltes vegades els desconeixen.

Per este motiu, des de **Tyrius** oferim informació actualitzada sobre les novetats legislatives en aquest àmbit.



Drets

Dret a la informació, que haurà de ser veraç, eficaç, suficient, transparent, comparable, sobre els serveis de comunicacions electròniques.

Dret a rebre informació completa, comparable, pertinent, fiable, actualitzada i de consulta fàcil sobre la qualitat dels serveis de comunicacions electròniques.

Dret a canviar d'operador, amb conservació de la numeració.

Dret a rebre informació sobre mesures adoptades per a garantir l'accés a les **persones usuàries amb discapacitat**.

Dret a accedir als serveis d'emergència de manera gratuïta.

Dret a la facturació detallada, clara i sense errors, sense perjudici del dret a rebre factures no desglossades a petició de la persona usuària.

Dret a la desconnexió de determinats serveis.

Dret a sol·licitar a l'operador informació sobre tarifes alternatives de menor preu, en cas d'estar disponibles.

Dret a desactivar la possibilitat que tercers proveïdors de serveis utilitzen la factura d'un operador de telecomunicacions per a cobrar pels seus productes o serveis.

Dret a una protecció especial en la utilització de serveis de tarifació addicional.

Dret a un servei d'atenció a la clientela, gratuït per a les persones usuàries, que estiga desvinculat dels serveis comercials de l'operadora, i que tinguen per objecte facilitar la informació, i atendre i resoldre queixes i reclamacions de les clientes i els clients.



En el canal telefònic amb una atenció personal directa, i amb acreditació documental de les gestions o reclamacions realitzades mitjançant l'atorgament del número de referència, o la possibilitat d'enviar a la clienta o al client un document en suport durador.

Dret a rebre, abans de la celebració del contracte, **el contracte resumit de manera gratuïta**.

Dret a rescindir el contracte, sense contraure costos addicionals, quan l'operador anuncie modificacions en les condicions contractuals, havent d'informar el dret a rescindir el contracte, sense cost addicional, si no accepten les noves condicions. Quan es tinga dret a rescindir el contracte, abans que finalitze el període fixat en el contracte, la persona usuària final no haurà d'abonar cap compensació excepte per l'equip terminal subvencionat que s'haja de conservar, i en tal cas, la compensació deguda no haurà d'excedir el valor del prorrateig en el moment de la finalització del contracte, o la part restant de la taxa de servei fins al final del contracte, si eixa quantitat fora inferior.