

616 COMUNICACIONS

MÒBIL

INFORMACIÓ GENERAL

3637

1. ACCÈS AL SERVEI

- Ens podem trobar amb dues maneres d'accedir al servei: per contracte d'abonament i per contracte de prepagament.
- Els operadors no poden accedir a la línia d'un usuari sense el seu consentiment exprés i inequívoc.
- Els abonats del servei telefònic mòbil tenen dret a figurar a les guies i en els serveis de consulta telefònica sobre números d'abonats, sempre que hagin manifestat expressament el desig d'aparèixer-hi.
- En telefonia mòbil, als dipòsits de garantia s'hi aplica el que disposen els corresponents contractes d'abonament o de prepagament amb subjecció, en tot cas, al que preveu la normativa general sobre protecció dels consumidors i usuaris.

2. CONTRACTE

CONTRACTE D'ABONAMENT

- El contracte d'abonament del servei de telefonia es pot fer personalment, telefònicament o telemàticament. En tots els casos l'operador sempre ha de lliurar a la persona usuària el contracte per escrit o en suport durador.
- En les contractacions telefòniques o electròniques l'operador sempre té l'obligació, posteriorment, d'enviar el contracte escrit o en suport durador a la persona usuària.
En aquests casos, l'usuari té 14 dies naturals per desistir-hi des de la recepció del contracte, sense justificar-ho, o 12 mesos si l'operador no l'ha informat d'aquest dret. En la contractació a domicili, quan la visita del comercial de l'operador telefònic no ha estat sol·licitada expressament, l'usuari també té aquests 14 dies naturals per desistir des de la celebració del contracte al domicili.
- Si l'usuari no ha rebut el contracte, pot sol·licitar-lo en qualsevol moment de la seva vigència, a través del telèfon d'atenció al client i no tindrà cap cost. En el moment de sol·licitar-lo, l'operador ha d'assignar-li un número de referència per tenir constància de la petició.
- L'usuari es compromet a pagar una quota fixa mensual.
- En aquest tipus de contractes ofereixen les trucades a un preu més econòmic, per això estaria indicat per a usuaris que realitzin un consum mitjà o alt.
- En cas de contractació telefònica o electrònica, si l'usuari s'acull a una oferta que prevegi l'aplicació de condicions diferents de les condicions generals publicades, l'operador li ha d'enviar, en el termini de 15 dies des que es produeixi la contractació, un document en què s'expressin els termes i les condicions de l'oferta, amb indicació expressa del termini de durada.

CONTRACTE DE PREPAGAMENT (TARJETA)

- Els consumidors que s'adhereixin a modalitats contractuals de prepagament tindran dret a que el contingut mínim consti en les condicions generals i particulars que li siguin d'aplicació.
- Com qualsevol altre usuari podeu sol·licitar gratuïtament a l'operador una còpia del contracte
- En els telèfons mòbils hi ha la possibilitat d'usar targetes de prepagament, que són semblant a les targetes moneder, és a dir, es carreguen periòdicament amb una quantitat fixa de diners i cada vegada que es fa una trucada disminueix l'import disponible.
- En aquest cas la relació contractual comença des del moment que s'activa la targeta inserida al terminal i comença la prestació del servei.

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



- En no comportar una quota fixa les trucades acostumen a ser més cares que les realitzades mitjançant contractes amb quota.

CONTINGUT MÍNIM DELS CONTRACTES (modalitat abonament i prepagament):

- El nom o raó social de l'operador i el domicili de la seva seu o establiment principal.
- El telèfon d'atenció al client i, si s'escau, altres vies d'accés a aquest servei.
- Les característiques del servei de comunicacions electròniques ofert, la descripció de cadascuna de les prestacions incloses en el contracte, amb la indicació de quins conceptes s'inclouen respectivament a la quota d'abonament i, si s'escau, en altres quotes. Així mateix, hi ha de constar el dret de desconnexió, si s'escau, i la forma d'exercir-lo, en els supòsits previstos.
- Els nivells individuals de qualitat de servei establerts conforme als paràmetres i mètodes de mesura que, si s'escau, determini el Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, i les indemnitzacions associades a l'incompliment dels compromisos de qualitat i si aquestes les ofereix de forma automàtica l'operador o amb la petició prèvia de l'usuari. Entre els paràmetres esmentats hi ha d'haver el relatiu al temps de subministrament de la connexió inicial.
- Preus i altres condicions econòmiques dels serveis. S'han d'incloure en el contracte els preus generals relatius a l'ús del servei, desglossant, si s'escau, els diferents conceptes que els integrin i els serveis que hi estan inclosos. Així mateix, s'han d'especificar les modalitats d'obtenció d'informació actualitzada sobre totes les tarifes aplicables i les quotes de manteniment.
- Període contractual, indicant, si n'hi ha, l'existència de terminis mínims de contractació i de renovació, com també, si s'escau, les conseqüències del possible incompliment.
- El detall, si s'escau, dels vincles existents entre el contracte de servei de comunicacions electròniques i altres contractes, com els relatius a l'adquisició d'aparells terminals.
- Política de compensacions i reemborsaments, amb indicació dels mecanismes d'indemnització o reemborsament oferts, i el mètode de determinació del seu import.
- Característiques del servei de manteniment inclòs i altres opcions.
- Procediments de resolució de litigis amb inclusió, si s'escau, d'altres que hagi creat el mateix operador.
- Causes i formes d'extinció i renovació del contracte d'abonament, entre les quals ha de figurar expressament, a més de les causes generals d'extinció dels contractes, la de la voluntat unilateral de l'abonat, comunicada a l'operador amb una antelació mínima de dos dies hàbils al dia que ha de tenir efectes, com també el procediment per exercir aquest dret.
- Adreça postal i de correu electrònic del departament o servei especialitzat d'atenció al client, telèfons propis de l'operador i, si s'escau, pàgina web, o qualsevol altre mitjà addicional habilitat per l'operador, als efectes de la presentació de queixes, reclamacions, gestions amb incidència contractual i peticions per part de l'abonat, especificant un procediment senzill, gratuït i sense càrrecs addicionals que en permeti la presentació i l'acreditació.
- Pàgina d'Internet en què figura la informació que l'operador ha de publicar.
- Reconeixement del dret a l'elecció del mitjà de pagament, d'entre els comunament utilitzats en el tràfic comercial.
- Informació referida al tractament de les dades de caràcter personal del client, en els termes exigits per la legislació vigent en aquesta matèria.
- Informació al client en matèria de protecció de les dades personals en l'explotació de xarxes i en la prestació de serveis de comunicacions electròniques.

El contingut mínim ha de constar, igualment, en les condicions generals i particulars dels contractes dels usuaris en la modalitat de prepagament. En aquestes condicions generals ha de constar el procediment per conèixer el saldo i el detall del consum, així com per a la recàrrega.

Totes les empreses de telecomunicacions, d'acord amb el Codi de Consum de Catalunya, han d'informar en els contractes del lloc on els usuaris poden tramitar les queixes o les reclamacions davant del prestador o prestadora del servei i del procediment per a fer-ho. També s'hi ha d'informar de si el prestador o prestadora del servei està adherit a una junta arbitral de consum i de la possibilitat de la persona consumidora d'adreçar-se a aquests organismes per a resoldre els

conflictes.

MODIFICACIONS CONTRACTUALS

Els contractes només es poden modificar pels motius vàlids expressament previstos en el contracte.

L'usuari final té dret a resoldre anticipadament i sense cap penalització el contracte en els supòsits que preveu l'apartat anterior.

Els operadors han de notificar a l'usuari final les modificacions contractuals amb una antelació mínima d'un mes, informant expressament a la notificació del seu dret a resoldre anticipadament el contracte sense cap penalització.

RECOMANACIONS A L'HORA DE CONTRACTAR

- Si rebeu a casa la visita inesperada d'un/a venedor/a que us ofereix un servei per canviar de companyia del telèfon, també heu de tenir en compte:

- Si realment us interessa el servei que us estan oferint.
- No us precipiteu en prendre una decisió.
- Compareu el preu actual amb el preu que us ofereixen.
- Llegiu detingudament el contracte.
- No signeu cap document en blanc.
- No faciliteu les dades bancàries ni el DNI ni cap factura si no esteu ben segurs i convençuts.
- Teniu dret a un contracte per escrit.
- Us han de lliurar el document de desistiment que us permetrà anul·lar durant 14 dies naturals el contracte signat al vostre domicili, enviant-lo a l'adreça indicada i conservant el justificant d'enviament.
- Abans de canviar de companyia consulteu amb l'actual els requisits per fer el canvi.

- Si rebeu una oferta comercial per telèfon per canviar de companyia telefònica, també heu de tenir present que:

Us han d'informar clarament, al principi de la conversa de:

- La identitat del de/la venedor/a
- La finalitat comercial
- Les característiques essencials del producte/servei
- El preu
- El dret de desistiment

En el moment de contractar el servei us han d'informar de:

- El termini per a la connexió inicial que figura en el contracte tipus i la prevista per al seu cas concret
- L'existència, en el seu cas, d'un període mínim de contractació i la possible compensació pel seu incompliment.
- El vostre dret a posar fi al contracte a través d'ela mateixa manera en què se celebra., així com les altres formes de donar-se de baixa del servei en cas d'existir.
- Us han d'enviar la justificació escrita del contracte.
- Teniu 14 dies naturals per anul·lar el contracte.
- Abans de canviar de companyia consulteu amb l'actual els requisits per fer el canvi.
- No us precipiteu en prendre una decisió.
- No faciliteu les dades bancàries ni el DNI ni les dades de cap factura si no esteu ben segurs i convençuts.

3. LA PORTABILITAT

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



La portabilitat garanteix el poder canviar de companyia telefònica conservant el nostre número de telèfon actual. Els operadors no poden accedir a la línia d'un usuari sense el seu consentiment exprés i inequívoc.

COM S'HA DE FER?

El primer pas és sol·licitar el servei a la nova companyia.

Els operadors només estan obligats a cedir els números d'un determinat abonat quan aquest es doni de baixa com a tal i, simultàniament, d'alta en un altre operador. S'entén que hi ha simultaneïtat quan la sol·licitud d'alta en el nou operador efectuada per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la mateixa (sol·licitud per escrit firmada, sol·licitud realitzada mitjançant signatura electrònica reconeguda o a través de sistemes de sol·licitud verbal amb verificació de tercers independents), inclogui una petició a aquest per tramitar la seva baixa davant l'anterior conservant els seus números.

La recepció per l'operador d'origen d'una sol·licitud vàlida de canvi d'operador amb conservació de número implica la baixa amb l'esmentat operador de tots els serveis associats al servei telefònic identificat per la numeració portada. La baixa produeix efectes a partir del moment en què l'operador d'origen deixi de prestar efectivament el servei.

La portabilitat s'ha de fer en el termini d'1 dia hàbil.

Hem de facilitar les dades següents:

- Número de sèrie de la targeta SIM.
- Números que volem portar.
- Dades personals (només obligatòries per a abonats de contracte).

IMPORTANT!

El canvi de numeració d'un operador a un altre es dona durant un període temporal màxim de 3 hores anomenat "finestra de canvi", que és el temps en el qual els operadors realitzen les actuacions associades al canvi. Durant aquest període, és possible que es perjudiqui la qualitat del servei podent donar-se la interrupció temporal del mateix.

En els processos de canvi d'operador, en cas que l'operador d'origen continuï facturant per no haver-se sol·licitat la baixa, es tindrà en compte si l'usuari ha facultat al nou que tramiti aquesta baixa. En aquest cas, el nou operador haurà de suportar el cost de les factures que s'hagin generat. En cas contrari, serà l'usuari qui hagi de suportar-ho.

És l'operador qui ha d'acreditar que la contractació d'un determinat servei s'ha produït. En el supòsit on la normativa exigeixi sol·licitud per escrit de l'abonat, aquest escrit acreditarà la contractació. Per a la resta de supòsits, es considera acreditada la contractació quan consti en algun dels suports següents: contracte celebrat mitjançant firma electrònica reconeguda, contracte firmat per escrit, contracte celebrat mitjançant el sistema de contractació verbal amb verificació per tercers independents.

DIFICULTATS QUE ENS PODEM TROBAR

Tots els usuaris del servei telefònic tenim dret, prèvia sol·licitud, a conservar els números que ens hagin estat assignats, això vol dir que les operadores no es poden negar a donar la numeració a un altre operador tret que concorri algun dels següents supòsits:

- Que en la sol·licitud de portabilitat hagi alguna dada errònia o incompleta.
- Que existeixi ja una sol·licitud prèvia de portabilitat.
- Que la targeta SIM hagi estat denunciada per robatori o pèrdua.
- Que la numeració no correspongui a l'operador donant.
- Per impossibilitat tècnica.
- Per causes de força major.

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

Tant l'operador donant como el receptor han d'informar a l'abonat si existeix algun tipus d'incidència.

4. LA FACTURA

- La tarifació és per segons.

- Els usuaris tenen dret que els operadors els presentin factures pels càrrecs en què hagin incorregut. Les factures han de contenir de forma obligatòria i degudament diferenciats els conceptes de preus que es tarifiquen pels serveis que es presten. Els abonats a modalitats prepagament tenen dret a obtenir una informació equivalent.

- Els usuaris tenen dret a obtenir facturació detallada, amb el desglossament que preveu la llei, sense perjudici del dret dels abonats a no rebre factures desglossades.

- Els usuaris tenen dret que els operadors els presentin factures pels càrrecs en què hagin incorregut, diferenciant degudament els conceptes de preus que es tarifiquen pels serveis que es presten, i fins i tot, amb la sol·licitud prèvia, que els presentin factures independents per als serveis de tarifació addicional.

- Així mateix, els usuaris tenen dret a obtenir facturació detallada, sense perjudici del dret dels abonats a no rebre factures desglossades, amb el nivell bàsic de detall definit com el que inclou la identificació separada dels elements següents:

-- El període de facturació.

-- La quota mensual fixa.

-- Altres càrrecs mensuals fixos.

-- Qualsevol quota fixa no recurrent.

-- Detall de totes les comunicacions facturades, excloses les comunicacions enquadrades en grups tarifaris de baix preu, com ara les metropolitanes, les de tarifa en horari normal inferior a l'equivalent de 3 cèntims d'euro per minut o a les de tarifa en horari normal inferior a 20 cèntims d'euro per comunicació. Aquest detall ha d'incloure: el número on es truca, la data i hora de la trucada, la durada de la trucada, la tarifa aplicada i el cost total de la trucada. Les trucades que tinguin caràcter gratuït per a l'abonat que efectua la trucada no han de figurar a la factura detallada d'aquest abonat.

-- Dades agregades per grups tarifaris diferenciats, com ara: metropolitanes, nacionals, internacionals, a mòbils i tarifació addicional, que incloguin el nombre de trucades efectuades, el nombre total de minuts i el cost total de cada grup.

-- Base imposable.

-- Total IVA o impost equivalent que li sigui aplicable.

-- Import total de la factura, impostos inclosos.

- Els abonats a modalitats prepagament tenen dret a tenir accés a una informació equivalent, a través dels mitjans que s'especifiquin en les corresponents condicions generals.

- Quan els operadors no ofereixin amb caràcter gratuït l'esmentat nivell bàsic de detall, i també en relació amb la informació sobre els consums realitzats per als abonats de prepagament, o per a desglossaments més detallats que els indicats a l'apartat anterior, els operadors han d'especificar el seu preu dins de les condicions de prestació del servei. No obstant això, quan una factura o un compte prepagament sigui objecte de reclamació, l'operador ha de facilitar gratuïtament, amb la sol·licitud prèvia de l'abonat, el nivell bàsic de detall de la factura o compte reclamat.

- En cas que a la factura s'incloguin imports corresponents a serveis que no tenen aquesta naturalesa, és obligatori que s'efectuï el desglossament, de manera que es pugui identificar l'import corresponent al servei o serveis de comunicacions electròniques.

- L'usuari que pagui la part de la factura que correspongui, segons el desglossament establert en el paràgraf anterior, al servei de comunicacions electròniques no pot ser suspès en aquest servei, sense perjudici del deute que pugui subsistir

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



per l'import impagat en altres conceptes. A aquests efectes, en cas de disconformitat amb la factura, l'abonat té dret, amb la petició prèvia, a obtenir factures independents per a cada servei.

- L'incompliment del que disposa el paràgraf anterior faculta l'usuari a considerar que la totalitat de la factura es lliura per serveis que no tenen la consideració de comunicacions electròniques, per la qual cosa el seu impagament no en pot comportar la suspensió.

- Els usuaris finals tenen dret a obtenir, si ho sol·liciten, factures independents per als serveis de tarifació addicional i altres serveis de tarifes superiors i a les garanties sobre aquests serveis que s'estableixin per ordre ministerial.

Els abonats a modalitats prepagament tenen dret a la informació desglossada i a les garanties que estableix aquest apartat.

D'acord amb l'Ordre ITC/1030/2007, de 12 d'abril, per la qual es regula el procediment de resolució de les reclamacions per controvèrsies entre usuaris finals i operadors de serveis de comunicacions electròniques i l'atenció al client pels operadors, els operadors en cada factura periòdica que remetin als seus abonats, hauran d'indicar (reproduïm textualment l'Ordre):

- El número telefònic d'atenció al client de l'operador, el preu i el nom de la seva pàgina d'Internet.
- El número telefònic d'atenció a l'usuari de l'Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministeri d'Indústria, Comerç i Turisme, el preu de les trucades telefòniques a aquest número i el nom de la seva pàgina d'Internet.
- Els operadors adherits al Sistema Arbitral de Consum hauran d'indicar, a més, el nom de la pàgina web de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición on es pot accedir a les adreces de les distintes Juntas Arbitrals de Consum i el número de telèfon de l'Oficina d'informació i atenció al ciutadà del Ministeri de Sanitat i Consum, així com el preu de les trucades.

5. BAIXES I SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

El procediment per a donar-se de baixa d'un servei de telefonia mòbil no pot contenir més requisits o ésser més difícil que el procediment per a donar-se'n d'alta.

En el moment de la contractació d'un servei de telefonia mòbil, s'ha d'informar del procediment de baixa i de les indemnitzacions, les penalitzacions o els pagaments que ha d'efectuar la persona consumidora si es dona de baixa del servei.

El contracte s'extingeix per les causes generals d'extinció dels contractes i, especialment, per voluntat de l'abonat, cosa que ha de comunicar prèviament a l'operador amb una antelació mínima de dos dies hàbils al moment en què ha de tenir efectes.

L'operador s'ha d'abstenir de facturar i cobrar qualsevol quantitat que s'hagi pogut meritjar, per una causa no imputable a l'usuari final, amb posterioritat al termini de dos dies en què havia de tenir efectes la baixa.

L'operador ha de garantir a l'usuari la constància del contingut de la seva sol·licitud de baixa en el servei.

L'usuari pot donar-se de baixa en qualsevol moment i de la mateixa manera en què es va donar d'alta, sense cap cost o càrrega desproporcionada.

L'existència de la clàusula de permanència no impedeix que l'usuari pugui donar-se de baixa, si bé pot ocasionar la pèrdua dels avantatges o ofertes vinculats a l'oferta, o l'operador podria exigir una compensació proporcional al temps d'alta.

Per donar-se de baixa:

- Els operadors han de disposar d'un departament o servei especialitzat d'atenció al client, que tingui per objecte atendre i resoldre les queixes i reclamacions i qualsevol incidència contractual que plantegin els clients.

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

No obstant això, mitjançant una ordre ministerial es pot establir, en funció del nombre de treballadors de l'operador o del seu volum de negoci, l'exempció de l'obligació de disposar del departament o servei especialitzat.

Totes les empreses de telecomunicacions, d'acord amb el Codi de Consum de Catalunya, han d'oferir a la seva clientela un servei telefònic gratuït al qual es puguin adreçar per posar en coneixement de l'operador les eventuais incidències, esdeveniments i circumstàncies que afectin el funcionament normal de les relacions de consum i formular reclamacions sobre els serveis rebuts

Aquest servei s'ha de prestar de manera que l'usuari final tingui constància de les reclamacions, queixes i, en general, de totes les gestions amb incidència contractual que realitzi l'abonat. A aquests efectes, l'operador està obligat a comunicar a l'abonat el número de referència de les reclamacions, queixes, peticions o gestions. L'operador ha d'admetre, en tot cas, la via telefònica per a la presentació de reclamacions.

I han de garantir una atenció adequada a la persona consumidora, sense demores ni esperes. Aquesta atenció ha d'ésser personal, sempre que la persona consumidora ho desitgi, sense procediments o mecanismes automàtics que facin impossible la conversa amb la persona consumidora.

Si el mitjà habilitat per l'operador per atendre reclamacions, incidències o gestions amb incidència contractual és telefònic, aquest està obligat a informar el consumidor del seu dret a sol·licitar un document que acrediti la presentació i contingut de la reclamació, incidència o gestió mitjançant qualsevol suport que permeti aquesta acreditació.

El servei d'atenció al client ha de ser accessible als usuaris amb discapacitat, d'acord amb la normativa vigent. Alguns contractes (especialment de telefonia mòbil) solen incloure un període mínim de permanència, ja que la persona usuària accepta com a contrapartida algun avantatge o benefici en l'adquisició del terminal (una reducció del preu del mòbil).

6. TRUCADES NO SOL·LICITADES PER A FINALITAT DE VENDA DIRECTA.

Les trucades no sol·licitades pels abonats amb finalitat de venda directa que s'efectuïn mitjançant sistemes de trucada automàtica, a través de serveis de comunicacions electròniques, sense intervenció humana (aparells de trucada automàtica) o facsimil (fax) només podran realitzar-se a aquells que hagin donat el seu consentiment previ, exprés i informat.

7. DRETS DE DESCONNEXIÓ DE DETERMINATS SERVEIS

Els operadors han de garantir als seus abonats el dret a la desconnexió de determinats serveis, entre els quals s'inclou, almenys, el de trucades internacionals i a serveis de tarifació addicional.

Els operadors han de regular en els seus corresponents contractes d'abonament la forma d'exercir el dret de desconnexió. A aquests efectes, l'abonat ha de comunicar a l'operador la seva intenció de desconnectar-se de determinats serveis, i s'ha d'admetre en tot cas la petició escrita, i les realitzades per via telefònica o telemàtica. L'operador ha de procedir a la desconnexió com a màxim en el termini de 10 dies des de la recepció de la comunicació de l'abonat. En cas que la desconnexió no es produeixi després d'aquests 10 dies, per causes no imputables a l'abonat, són a càrrec de l'operador els costos derivats del servei la desconnexió del qual se sol·licita.

Les factures o documents de càrrec que emetin els operadors per al cobrament dels serveis prestats han de reflectir, almenys semestralment i de manera adequada perquè ho percebi clarament l'abonat, el dret de desconnexió.

8. DRET A INDEMNITZACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI

Quan, durant un període de facturació, un abonat pateixi interrupcions temporals del servei telefònic, l'operador l'ha d'indemnitzar amb una quantitat que ha de ser, almenys, igual a la més gran de les dues següents:

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



- La mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejada pel temps que hagi durat la interrupció. En cas d'una antiguitat inferior a tres mesos, es considera l'import de la factura mitjana en les mensualitats completes efectuades o la que s'hagi obtingut en una mensualitat estimada de forma proporcional al període de consum efectiu realitzat.
- Cinc vegades la quota mensual d'abonament o equivalent vigent en el moment de la interrupció, prorratejada pel temps que hagi durat aquesta.

L'operador està obligat a indemnitzar automàticament l'abonat, en la factura corresponent al període immediat al considerat, quan la interrupció del servei suposi el dret a una indemnització per import superior a 1 euro. A la factura s'hi ha de fer constar la data, la durada i el càlcul de la quantia de la indemnització que correspon a l'abonat.

En el cas d'abonats subjectes a modalitats prepagament, l'ajust corresponent en el saldo s'ha de fer en un termini no superior al de la resta d'abonats.

En interrupcions per causes de força major, l'operador s'ha de limitar a compensar automàticament l'abonat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i d'altres independents del tràfic, prorratejat pel temps que hagi durat la interrupció.

El contracte d'abonament del servei telefònic ha de recollir els termes i les condicions en què s'ha de donar compliment a aquesta obligació.

El que disposa l'apartat anterior no és aplicable quan la interrupció temporal estigui motivada per alguna de les causes següents:

- Incompliment greu pels abonats de les condicions contractuals, en especial en cas de frau o mora en el pagament que dona lloc a l'aplicació de la suspensió temporal i interrupció. En tot cas, la suspensió temporal o interrupció únicament afecta el servei en el qual s'hagi produït el frau o mora en el pagament.
- Pels danys produïts a la xarxa a causa de la connexió per l'abonat d'equips terminals que no hagin avaluat la conformitat, d'acord amb la normativa vigent.
- Incompliment del codi de conducta per part d'un usuari que presti serveis de tarifació addicional, quan la titularitat del contracte d'abonament correspongui a aquest últim.

La indemnització que preveu aquest apartat s'entén sense perjudici de la responsabilitat per danys que es produeixin als usuaris finals.

9. ROBATORI O FURT DEL TERMINAL

En cas de robatori o furt del terminal hem de fer el següent:

- Informar a la companyia operadora i facilitar-li el número de telèfon i l'IMEI (és un número identificatiu que es pot obtenir marcant en el teclat de l'aparell: *#06#) perquè pugui bloquejar el terminal mòbil i la tarjeta de SIM.
- Denunciar el robatori o furt del mòbil a la Policia o Guàrdia Civil, a qui aportarem les dades del número de telèfon i de l'IMEI.

Aquestes actuacions impedeixen que es pugui continuar utilitzant el terminal. Malgrat això, s'ha de continuar pagant la tarifa i els serveis que tenim contractats.

10. COM PUC RECLAMAR

Els abonats han de formular les queixes o reclamacions en el termini d'1 mes des del moment en què tinguin coneixement del fet que les motiva.

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



Totes les empreses de telecomunicacions, d'acord amb el Codi de Consum de Catalunya, no poden deixar de prestar el servei de telefonia mòbil per manca de pagament d'algun rebut o alguna factura si la persona consumidora ha presentat alguna reclamació amb relació al rebut o la factura davant del mateix prestador o prestadora o per mitjà dels mecanismes judicials o extrajudicials de resolució de conflictes.

Per a interrompre el servei de tracte continuat (com el de telefonia mòbil) i per a incloure la persona consumidora en fitxers d'impagats, cal que hi hagi, com a mínim, dos rebuts o factures impagats i sobre els quals no hi hagi cap reclamació pendent de resolució, sempre que no hagin estat objecte de reclamació per la persona consumidora, que se li hagin comunicat de manera fefaent les conseqüències d'aquest impagament i que se li hagi donat un termini no inferior a deu dies hàbils perquè els pagui.

Si considera que els seus drets han estat vulnerats, en primer lloc ha de dirigir-se a l'empresa per escrit de manera fefaent (carta certificada amb avís de recepció, full de reclamació oficial segellat per l'establiment, fax, burofax, mail amb avís de lectura o resposta). Si ho fa per telèfon demanant el nº d'incidència o reclamació. En el termini d'un mes com a màxim li haurien de donar resposta.

Si no rep resposta o no arriba a un acord, una vegada han passat 30 dies des que es va dirigir a l'empresa, pot presentar una reclamació a l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona, personalment o mitjançant el FORMULARI que trobarà a la nostra web (www.bcn.cat/omic) aportant en qualsevol cas còpia de la documentació relacionada amb el problema, inclòs el comprovant d'haver-se dirigit a l'empresa i DNI del reclamant.

Si no resideix a Barcelona hauria de dirigir-se als serveis de consum del seu ajuntament ja que nostre servei tan sols es competent quan una de les dues parts pertany a ciutat Barcelona ciutat.

- Ordre IET/1090/2014, de 16 de juny, per la qual es regulen les condicions de qualitat del servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.
- Resolució sobre la modificació de l'especificació tècnica dels procediments administratius per a la conservació de la numeració mòbil en cas de canvi d'operador (DT 2006/502).
- Llei 9/2014, de 9 de maig, general de telecomunicacions.
- Resolució de 16 d'abril de 2009, de la Presidència de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions, per la qual es publica la Circular 1/2012, per la qual es modifica la Circular 1/2009, per la qual s'introdueix el consentiment verbal amb verificació per tercer en la contractació de serveis majoristes regulats de comunicacions fixes, així com en les sol·licituds de conservació de numeració.
- Reial decret llei 13/2012, de 30 de març, pel qual es transposen directives en matèria de mercats interiors d'electricitat i gas i en matèria de comunicacions electròniques, i pel qual s'adopten mesures per a la correcció de les desviacions per desajustaments entre els costos i ingressos dels sectors elèctric i gasista.
- Anunci de la Comissió del Mercat de Telecomunicacions, pel qual es fa públic la Resolució del Consell de la Comissió, de 7 de juliol de 2011, sobre la modificació de l'especificació tècnica dels procediments administratius per a la conservació de numeració en cas de canvi d'operador en xarxes mòbils.
- Reial decret 726/2011, de 20 de maig, pel qual es modifica el Reglament sobre les condicions per a la prestació de serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris, aprovat pel Reial decret 424/2005, de 15 d'abril.
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya (versió consolidada).
- Resolució de 28 de juliol de 2009, de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, pel qual es modifica l'annex I de la Ordre ITC/912/2006, de 29 de març, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat en la presentació dels serveis de comunicacions electròniques.
- Resolució de 8 de juliol de 2009, de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, per la qual es publica el codi de conducta per a la prestació dels serveis de tarifació addicional fonamentats en l'enviament de missatges.
- Resolució de 3 de juliol de 2009, de la Presidència de la Comissió del Mercat de Telecomunicacions, per la que es publica la Circular 3/2009, de 2 de juliol, de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions per la qual es modifica la circular 1/2008, sobre conservació i migració de la numeració telefònica.
- Reial decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques.
- Resolució de 16 d'abril de 2009, de la Presidència de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions, per la qual es fa pública la

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

Circular 1/2009, per la qual s'introdueix el consentiment verbal amb verificació per tercer en la contractació de serveis majoristes regulats de comunicacions fixes, així com en les sol·licituds de conservació de numeració.

- Ordre ITC/308/2008, de 31 de gener, per la qual es dicten instruccions sobre la utilització de recursos públics de numeració per a la prestació de serveis de missatges curts de text i missatges multimèdia
- Llei 56/2007, de 28 de desembre, de mesures d'impuls de la societat de la informació
- Ordre ITC/1030/2007, de 12 d'abril, per la qual es regula el procediment de resolució de les reclamacions per controvèrsies entre usuaris finals i operadors de serveis de comunicacions electròniques i l'atenció al client pels operadors.
- Ordre ITC/912/2006, de 29 de març, per la qual es regulen les condicions relatives a la qualitat de servei en la prestació dels serveis de comunicacions electròniques.
- Reial Decret 424/2005, de 15 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions per a la prestació de serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris. Modificat per Reial decret 329/2009, Reial decret 1768/2007 i Reial Decret 776/2006,
- Reial decret 2296/2004, de 10 de desembre, per la qual s'aprova el Reglament sobre mercats de comunicacions electròniques, accés a les xarxes i numeració. Modificat per Reial decret 329/2009 Ordre ITC/3991/2006 i Ordre ITC/308/2008.
- Llei 32/2003, de 3 de novembre, General de Telecomunicacions.
- Llei 34/2002, d'11 de juliol, de Serveis de la Societat de la Informació i el Comerç Electrònic.
- Ordre PRE/361/2002, de 14 de febrer, de desenvolupament sobre drets d'usuaris i serveis de tarifació addicional. Modificada per Ordre PRE/2410/2004
- Llei 13/2003, de 3 de novembre, General de Telecomunicacions.
- Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la Defensa dels Consumidors i usuaris i altres lleis complementaries
- Reial decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova la Carta de drets de l'usuari de serveis de comunicacions electròniques

DATA D'ACTUALITZACIÓ: 27/1/2015