

**616 COMUNICACIONS****INTERNET****INFORMACIÓ GENERAL****3640**

La connexió a Internet forma part de l'anomenat Servei Universal, és a dir, que tots els consumidors tenim el dret a l'accés funcional a Internet, mitjançant la línia telefònica.

La connexió a la xarxa telefònica ha d'oferir la possibilitat d'establir comunicacions de dades a una velocitat suficient per accedir de forma funcional a Internet: la connexió ha de permetre comunicacions de dades a banda ampla a un velocitat en sentit descendent de 1Mbit per segon.

La connexió a Internet és un servei que comporta despeses bàsiques de diferents tipus:

- Despeses d'electricitat, perquè l'ordinador està connectat a la xarxa elèctrica.
- Despeses de telèfon, perquè la transmissió de dades es fa mitjançant la línia telefònica.
- Despesa del proveïdor d'Internet, que és l'empresa de comunicacions que facilita l'accés a Internet.

Algunes companyies de telecomunicacions ofereixen serveis de tarifa plana per la qual, cada mes, es paga una quantitat fixa sense tenir en compte el temps de connexió a la xarxa.

Hi ha tarifes planes per a dies concrets o dins horaris determinats. Per tant les connexions fora del temps pactat es pagaran al preu d'una trucada normal.

Les connexions ADSL suposen l'aplicació d'un filtre a la mateixa línia de telèfon el qual permet d'estar connectats a Internet i alhora rebre trucades per telèfon. Aquest tipus de connexió és molt més ràpid que la línia telefònica normal.

Un altre mitjà per connectar-se a Internet és a través del cable que ja ha estat instal·lat de forma soterrada en determinades parts del territori de Catalunya. Aquest sistema permet també d'usar el telèfon mentre estem connectats.

**1. EL CONTRACTE**

-El contracte del servei d'accés a Internet 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.

En cas de contractació telefònica o electrònica, si l'usuari final 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.

- Els operadors no poden accedir a la línia d'un usuari sense el seu consentiment exprés i inequívoc.

**IMPORTANT:** En relació amb el servei de banda ampla per accedir a Internet, l'operador no pot aplicar a l'usuari final una oferta la velocitat màxima publicitada de la qual sigui superior a la velocitat màxima que admeti la tecnologia utilitzada

*Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant*



sobre el seu bucle local o en l'enllaç d'accés.

L'operador ha d'informar l'usuari final, abans de la contractació, dels factors rellevants que limiten la velocitat efectiva que pot experimentar l'usuari, diferenciant aquells sobre els quals té control l'operador dels que li són aliens.

Els contractes han de precisar, com a mínim, els aspectes següents:

- 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 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.
- 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 final. 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.

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

*Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant*



conflictes.

## MODIFICACIONS CONTRACTUALS

Els contractes de serveis de comunicacions electròniques 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.

## 2. LA FACTURA

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.

En cas que a la factura d'un servei de comunicacions electròniques 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 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 aquest apartat 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 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.

D'acord amb 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 Atenció 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 Junes 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.

## 3. DRET A COMPENSACIÓ PER LA INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI D'ACCÈS A INTERNET

Quan, durant un període de facturació, un abonat pateixi interrupcions temporals del servei d'accés a Internet, l'operador ha de compensar l'abonat amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagi durat la interrupció. A aquests efectes, l'operador està obligat a indemnitzar automàticament l'abonat, en la factura corresponent al període immediat al considerat, quan la interrupció del servei s'hagi produït de forma contínua o discontinua i sigui superior a sis hores en horari de 8 a 22. A la factura s'hi ha de fer constar la data, la durada i el càlcul de

*Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant*



la quantia de la compensació que correspon a l'abonat.

El contracte d'abonament del servei d'accés a Internet 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.
- 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.

Als efectes del dret a indemnització o compensació per la interrupció del servei d'accés a Internet, i per determinar-ne la quantia, quan un operador inclogui a la seva oferta la possibilitat de contractar conjuntament serveis de telefonia i altres serveis com el d'accés a Internet, pot indicar a l'oferta la part del preu que correspon a cada servei. Si no ho fa, es considera que el preu de cada un és el proporcional al de la seva contractació per separat. Si l'operador no comercialitza els serveis per separat, es considera que el preu corresponent al servei d'accés a Internet és el 50 per cent del preu total.

La compensació prevista en aquest article s'entén sense perjudici de la responsabilitat per danys que es produeixin als usuaris finals.

#### 4. BAIXES I SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

El procediment per a donar-se de baixa d'un servei d'Internet 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 d'Internet, 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 hàbils 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 manera en què es va donar d'alta, sense cap cost o càrrega desproporcionada.

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.

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.

*Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant*

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.

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.

## 5. 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.

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, correu electrònic 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](http://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 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.
- Llei 9/2014, de 9 de maig, general de telecomunicacions.
- 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.
- Reial decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques.
- Llei 56/2007, de 28 de desembre, de mesures d'impuls de la societat de la informació
- 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 complementàries (versió consolidada).
- Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social. (Text consolidat)
- Llei 22/2007, d'11 de juliol, sobre comercialització a distància de serveis financers destinats als consumidors.
- Ordre ECF/215/2007, de 30 de maig, per la qual s'estableix el procediment d'atorgament i retirada del distintiu públic de confiança en línia, així com l'exercici de les funcions adreçades a vetllar pel manteniment dels requisits que en justifiquen l'atorgament.
- 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

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



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

- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica.

- Resolució de 3 de novembre de 2003, de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, per la qual s'atribueix un rang de numeració específic per a la provisió de serveis de tarifació addicional sobre sistemes de dades.

- 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 de 21 de febrer de 2000 per la qual s'aprova el Reglament d'acreditació de prestadors de serveis de certificació i de certificació de determinats productes de signatura electrònica.

- Reial Decret Llei 14/1999, de 17 de setembre, sobre signatura electrònica.

DATA D'ACTUALITZACIÓ: 30/1/2015