

616 COMUNICACIONS

FIXA

CONTRACTE

3644

EL CONTRACTE

El contracte 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.

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.

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

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. 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 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 integren 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

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

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 2 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 conflictes.

MODIFICACIONS CONTRACTUALS

El contracte només es pot modificar pels motius vàlids expressament previstos en el contracte.

L'usuari 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'1 mes, informant expressament a la notificació del seu dret a resoldre anticipadament el contracte sense cap penalització.

DIPÒSIT DE GARANTIA

Els operadors únicament poden exigir als abonats la constitució d'un dipòsit de garantia, tant en el moment de contractar com durant la vigència del contracte, en els casos següents:

- A les persones físiques o jurídiques que siguin o hagin estat anteriorment abonats al servei i hagin deixat impagats un o diversos rebuts, mentre subsisteixi la morositat.
- Als titulars que tinguin contrets deutes per un altre o altres contractes d'abonament, vigents o no en aquell moment, o bé que de manera reiterada s'endarrereixin en el pagament dels rebuts corresponents.
- Als titulars de línies que donen servei a equips terminals d'ús públic per a la seva explotació per tercers en establiments públics.
- En els contractes per a la prestació de serveis de tarifació addicional formalitzats entre els operadors de xarxa i els prestadors d'aquests serveis.
- En els casos en què excepcionalment ho autoritzi la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, a petició dels operadors, en casos d'existència de frau o tipus de frau detectats de manera certa i per assegurar el compliment del contracte pels usuaris finals.

La quantia dels dipòsits, la seva durada, el procediment per a la seva constitució i devolució, així com si han de ser

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



remunerats o no es determina mitjançant una ordre del ministre d'Indústria, Turisme i Comerç.

TEMPS DE SUBMINISTRAMENT DE LA CONNEXIÓ INICIAL

L'operador designat per prestar el servei universal (Telefónica) ha de satisfer cada sol·licitud raonable de connexió inicial a la xarxa telefònica pública fixa en un termini màxim de 60 dies naturals, comptats a partir de la seva recepció.

En cas que per a la realització del subministrament sigui necessari obtenir permisos, drets d'ocupació o de pas específics o per qualsevol altre causa no imputable a l'operador, aquest podrà descomptar els retards deguts a aquestes causes, prèvia comunicació que contingui l'acreditació documental necessària dels retards remesa al sol·licitant per correu certificat amb acusament de rebut, on s'informarà al sol·licitant de la possibilitat que disposa per presentar les reclamacions d'acord amb la normativa.

En el cas de no poder realitzar l'esmentat subministrament en aquest termini, un cop descomptats els retards als quals es refereix el paràgraf anterior, sense intervenir causes de força major o altres imputables al sol·licitant, haurà de compensar automàticament a aquest, i l'eximirà del pagament d'un número de quotes mensuals d'abonament equivalents al número de mesos o fracció en què s'hagi superat aquest termini.

La resta d'operadors fixen lliurement el temps de subministrament de la connexió inicial en el contracte de servei telefònic.

LA PREASSIGNACIÓ D'OPERADOR

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

La preassignació d'operador és la possibilitat que permet a l'usuari decidir quina operadora cursarà les seves trucades, sense necessitat de marcar un codi previ de selecció.

Abans de signar un contracte de preassignació hem de tenir en compte el següent:

- Llegir-nos bé el contracte abans de signar.
- Assegurar-nos del cost de la nova alta.
- Comparar les tarifes.
- Només pot signar la preassignació el titular de la línia.
- No hem de fer cap tràmit; la nova operadora s'encarrega de tot.

La sol·licitud de preassignació es pot fer per telèfon, és a dir verbalment, sempre i quan es compleixin una sèrie de requisits que donin seguretat jurídica en la tramitació d'aquests tipus de sol·licitud verbals.

A més, la Resolució de 7 de juny de 2004 estableix que per tal que sigui vàlid el consentiment verbal de l'abonat, aquest haurà d'ésser verificat per un tercer independent i no es podrà iniciar la tramitació de la sol·licitud fins que hagin transcorregut 10 dies des que l'operador hagi enviat a l'abonat la confirmació documental de l'actuació sol·licitada, sense que l'abonat hagi exercitat el seu dret de revocar la seva sol·licitud de canvi d'operador, per la qual cosa disposa de 14 dies des que rep la confirmació

PORTABILITAT

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

Els consumidors poden conservar, prèvia sol·licitud, el seu número d'abonat encara que canviïn de companyia telefònica (portabilitat), excepte en determinats casos (canvi de domicili, impossibilitat tècnica...). Cal que es faci arribar la sol·licitud al nou operador i aquest tramitarà la baixa a l'antic. És important que l'usuari s'asseguri dels requisits i dels terminis.

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

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

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.

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. 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.

Dificultats que ens podem trobar:

- Quan hi hagi, a més, un canvi de domicili.
- Per dades incompletes o errònies.
- Per existir una sol·licitud de portabilitat en curs per al mateix número.
- Per impossibilitat tècnica.

En tot cas és l'operador donant qui informa de les causes a l'operador receptor i aquest al sol·licitant. La portabilitat implica el canvi del proveïdor de serveis telefònics associats a la línia.

INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI I DRET A INDEMNITZACIÓ

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:

- 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 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

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

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

DRET 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 han de reflectir, almenys semestralment i de manera adequada perquè ho percebi clarament l'abonat, el dret de desconnexió.

La desconnexió l'ha d'oferir de forma gratuïta l'operador que la presti com a obligació de servei universal (Telefònica).

SUSPENSÍO DEL SERVEI A PETICIÓ DE L'ABONAT

L'abonat té dret a sol·licitar i obtenir gratuïtament de l'operador del servei la suspensió temporal d'aquest per un període determinat que no pot ser inferior a 1 mes ni superior a 3 mesos. El període no pot excedir, en cap cas, els 90 dies per any natural. En cas de suspensió, s'ha de deduir de la quota d'abonament la meitat de l'import proporcional corresponent al temps al qual afecti.

BAIXA

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

En el moment de la contractació d'un servei de telefonia fixa, 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.

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.

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.

PROTECCIÓ I SEGURETAT DE LES DADES PERSONALS

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

Els operadors han de garantir la protecció de les dades personals en l'exercici de la seva activitat.
Els operadors podran tractar les dades amb finalitat de promoció comercial, sempre i quan l'abonat hagi donat el seu consentiment informat.

En aquest cas l'operador ha de dirigir-se als abonats, almenys amb un mes d'antelació a l'inici de la promoció, informar-los del tipus de servei per al que s'efectuarà el tractament, els tipus de dades i la durada. Aquesta comunicació haurà d'efectuar-se a través d'un mitjà que garanteixi la recepció per part de l'abonat, podrà dur-se a terme de manera conjunta a la facturació del servei prestat.

També ha de facilitar-se a l'interessat un mitjà senzill i que no impliqui cap ingrés, per tal de manifestar la seva negativa al tractament de les dades. En particular, és ajustat al reglament el procediment on la negativa pugui efectuar-se mitjançant un enviament prefranquejat o la trucada a un número telefònic gratuït o als serveis d'atenció al client.

Finalment, si en el termini d'un mes des que l'abonat rep la sol·licitud no s'hagués pronunciat al respecte, s'entendrà que consenteix el tractament de les dades, sempre que així s'hagués fet constar a la informació dirigida a l'abonat.

En tot cas, els abonats tindran la possibilitat de retirar en qualsevol moment el seu consentiment per al tractament de les seves dades.

En relació amb les dades personals, els usuaris són titulars dels drets següents:

- Protecció de dades personals sobre el tràfic.
- Protecció de dades en la facturació desglossada.
- Protecció de dades en l'elaboració de guies telefòniques i d'altres serveis de telecomunicacions.
- Protecció de dades en la prestació de serveis de consulta sobre números de telèfon.
- Protecció contra trucades no sol·licitades amb fins comercials.
- Protecció contra la utilització de dades de localització.
- Protecció de dades personals en la prestació de serveis avançats de telefonia.

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.

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 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

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



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.
- Llei 9/2014, de 9 de maig, general de telecomunicacions.
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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 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 legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a - Llei 56/2007, de 28 de desembre, de mesures d'impuls de la societat de la informació
- 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)
- 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. (Versió no consolidada)
- 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. (Text consolidat)
- 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.

DATA D'ACTUALITZACIÓ: 3/2/2015