



177 TELECOMUNICACIONS. INTERNET

TELEFONIA. INFORMACIÓ GENERAL

3757

**CONTRACTE**

- 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 un suport durador.

- En les contractacions telefòniques o electròniques l'operador sempre té l'obligació, posteriorment, d'enviar el contracte per escrit o en un suport durador a la persona usuària. En aquests casos, l'usuari té 14 dies naturals per desistir-ne 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-ne des de la firma 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 sense 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.

**MODIFICACIONS CONTRACTUALS**

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

**PORTABILITAT**

- La portabilitat garanteix poder canviar de companyia telefònica i conservar el número de telèfon actual.
- El primer pas és sol·licitar el servei a la nova companyia.
- La recepció per l'operador d'origen d'una sol·licitud vàlida de canvi d'operador amb conservació de número implica la baixa amb aquest operador de tots els serveis associats al servei telefònic identificat per la numeració aportada. 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 du a terme durant un període temporal màxim de 3 hores anomenat "finestra de canvi", que és el temps en el qual els operadors fan les actuacions associades al canvi. Durant aquest període, és possible que es perjudiqui la qualitat del servei i fins i tot que s'interrompi de manera temporal.

**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 supòsits següents:

- Que en la sol·licitud de portabilitat hi hagi alguna dada errònia o incompleta.
- Que existeixi ja una sol·licitud prèvia de portabilitat.

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

- 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.

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

#### FACTURA

- La tarificació 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 tarifen pels serveis que es presten i fins i tot, amb la sol·licitud prèvia, es poden presentar factures independents per als serveis de tarificació addicional.
- Els abonats a modalitats prepagament tenen dret a obtenir una informació equivalent.

#### SERVEI D'INTERNET

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.

#### SUSPENSIÓ I INTERRUPCIÓ DEL SERVEI TELEFÒNIC PEL RETARD EN EL PAGAMENT DE FACTURES

- El retard en el pagament total o parcial de factures per part de l'abonat durant un període superior a 1 mes des que se li hagi presentat el document de càrrec corresponent a la facturació del servei telefònic pot donar lloc, amb l'avís previ, a una suspensió temporal del servei. L'impagament del càrrec pels serveis d'accés a Internet o de serveis de tarifes superiors, en especial del servei de tarificació addicional, només dóna lloc a la suspensió d'aquests serveis.

- En el supòsit de suspensió temporal del servei telefònic per impagament, aquest s'ha de mantenir per a totes les trucades entrants, excepte les de cobrament a destinació, i les trucades sortints d'urgència.

- El retard en el pagament del servei telefònic per un període superior a tres mesos o la suspensió temporal, dues vegades, del contracte per mora en el pagament dels serveis corresponents dóna dret a l'operador, amb l'avís previ a l'abonat, a interrompre definitivament el servei i a la resolució del contracte.

#### 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 tarificació addicional.
- L'operador ha de fer la desconnexió com a màxim en el termini de 10 dies des que rep 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, els costos derivats del servei aniran a càrrec de l'operador.

#### DRET A INDEMNITZACIÓ PER INTERRUPCIÓ TEMPORAL DEL SERVEI

- 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. En 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

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



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.

#### SUSPENSIÓ DEL SERVEI A PETICIÓ DE L'ABONAT

L'abonat té dret a sol·licitar i obtenir gratuïtament la suspensió temporal del servei per part de l'operador. 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 que afecti.

#### BAIXA

- L'usuari pot donar-se de baixa en qualsevol moment i de la mateixa manera que es va donar d'alta, sense cap cost o càrrega desproporcionada. Ho ha de comunicar a l'operador amb una antelació mínima de 2 dies hàbils.
- 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 vinculats a l'oferta, o bé que l'operador pugui exigir una compensació proporcional al temps d'alta.

#### ROBATORI O FURT DEL TERMINAL MÒBIL

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

- Informar-ne 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 targeta SIM.
- Denunciar el robatori o furt del mòbil a la Policia o la 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'han de continuar pagant la tarifa i els serveis que tenim contractats.

#### COM PUC RECLAMAR

Si considera que els seus drets han estat vulnerats, en primer lloc ha de dirigir-se a l'empresa per escrit de manera que en quedi constància (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 demani el número 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 hagin 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)) i aportar en qualsevol cas una còpia de la documentació relacionada amb el problema, inclòs el comprovant d'haver-se dirigit a l'empresa i el DNI del reclamant.

Si no resideix a Barcelona, hauria de dirigir-se als serveis de consum del seu ajuntament, ja que el nostre servei tan sols és 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.
- 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.
- 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

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic



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: 17/8/2015