

TELEFONIA I INTERNET

El contracte d'un servei de telefonia es pot fer per escrit, per telèfon o telemàticament. En tot cas, l'operador ha de lliurar a l'usuari el contracte per escrit o en suport durador. Revisau les condicions del contracte: pot incloure permanències i penalitzacions si es cancel·la.

Si la contractació és per telèfon, per Internet o a domicili, l'usuari té 14 dies naturals per a desistir des de la recepció del contracte. Demanau una còpia per escrit de l'oferta i del contracte.

Les condicions contractades només es poden canviar pels motius prevists al contracte. L'operador li ha de comunicar qualsevol modificació amb una antelació mínima d'un mes. Si no està d'acord amb les noves condicions, pot donar-se de baixa anticipadament sense penalització.

En contractar es pot exigir als abonats un dipòsit en garantia en els casos de morositat, demora en el pagament dels rebuts de manera reiterada o quan els titulars prestin serveis addicionals.

A vegades es pot establir un compromís de permanència com a contraprestació al finançament del terminal o l'aplicació d'una promoció. El contracte ha d'estipular la indemnització o penalització per no complir el termini establert, que ha de ser proporcional al benefici obtingut per l'usuari.

L'usuari té dret a una facturació detallada i desglossada. En cas de disconformitat amb la factura l'abonat té dret, mitjançant petició prèvia, a obtenir factures independents per a cada servei inclòs a la factura. En cas de disconformitat amb els imports relatius a Internet pot abonar únicament la part relativa al servei telefònic.

Podeu sol·licitar la desconexió de les telefonades internacionals i dels serveis de tarifació addicional (números 803, 806, 807, 907, 905 SMS Premium).

La portabilitat garanteix a l'usuari poder canviar d'operador de telefonia conservant el seu número de telèfon. Els operadors només estan obligats a cedir els números de l'abonat quan aquest es doni de baixa i simultàniament d'alta en un altre operador. El procés de portabilitat és gratuït i s'ha de dur a terme en el termini d'un dia laborable si es tracta de telefonia, i de sis dies laborables si es tracta d'un paquet de veu i banda ampla. L'operador ha d'informar el consumidor del seu dret a cancel·lar la portabilitat i el termini per a fer-lo en cada cas. No es pot negar la portabilitat per factures impagades o incompliment de contracte.

L'usuari té dret a donar-se de baixa en qualsevol moment si ho comunica a l'operador amb dos dies hàbils d'antelació. Una vegada rebuda la sol·licitud s'ha de tramitar la baixa en el termini màxim de dos dies.

La normativa no reconeix expressament el dret dels usuaris a conservar el seu número de telèfon fix en cas de canvi d'ubicació geogràfica. No obstant això, si el nou domicili es troba a la mateixa zona de tarifació pot conservar el seu número.

Si adquireix un telèfon o un dispositiu mòbil mitjançant el seu operador, aquest ha de respondre dels possibles defectes durant 3 anys. Conservau la factura de compra.

Si l'usuari no està conforme amb la factura, la prestació del servei o el contracte ha de formular la seva reclamació davant el departament o el servei d'atenció al client del seu operador per via telefònica, a través d'Internet, per correu postal (mitjançant carta certificada amb justificant de recepció o burofax) o davant les seves oficines comercials. Si el mitjà habilitat de l'operador per a atendre reclamacions o incidències és telefònic, l'usuari té dret a sol·licitar un document que acrediti la presentació i el contingut de la reclamació.

Si transcorre 1 mes sense haver rebut resposta satisfactòria o davant el silenci de l'operadora l'usuari pot optar per una d'aquestes vies:

- ✓ Interposar una reclamació davant l'OMIC. La persona consumidora que estigui empadronada al municipi de Palma pot presentar la seva reclamació a l'Oficina Municipal d'Informació al Consum. Si està empadronada en un altre municipi pot presentar la reclamació a la Direcció General de Consum de la Conselleria de Salut i Consum, c. de Jesús, 38 A, 07010 Palma, tel. 900 166 000/ 971 17 79 79, consultesconsum@dgconsum.caib.es, <http://consum.caib.es>
- ✓ Presentar una sol·licitud d'arbitratge davant la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, c. de Jesús, 38 A, 07010 Palma, tel. 971 17 79 79, <http://consum.caib.es>, si l'operador està adherit a l'arbitratge de consum. El laude arbitral és vinculant per a totes dues parts.
- ✓ Presentar una reclamació a l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions del Ministeri d'Assumptes Econòmics i Transformació Digital, c. del Poeta Joan Maragall, 41, 28071 Madrid, tel. 901 33 66 99 / 91 030 54 18, <https://usuariostelego.mineco.gob.es>.

NORMATIVA

Llei 9/2014, de 9 de maig, General de Telecomunicacions.

Reial decret 899/2009, de 22 de maig, pel qual s'aprova la carta de drets de l'usuari dels serveis de comunicacions electròniques.

Ordre ITC/1030/2007, de 12 d'abril, que 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.