

Recomanacions de l'Agència Catalana del Consum sobre telefonia

Si teniu telèfon, feu ús dels vostres drets!

Abans de contractar

- **Informe-vos** de les característiques del servei: preu (IVA inclòs), termini per a la connexió inicial, existència d'un període mínim de contractació, nivell de qualitat...
- **Compareu** les ofertes i **trieu** la que més s'ajusti a les vostres necessitats.
- Conserveu la **publicitat**: en podeu exigir el compliment.
- Teniu dret a canviar d'operador conservant el número de telèfon (**portabilitat**) excepte en determinats casos (canvi de domicili, impossibilitat tècnica...). Cal que en feu la sol·licitud al nou operador i aquest us tramitarà la baixa a l'antic. Informe-vos dels terminis i dels requisits que us demanen per a fer-ho.
- Si contracteu **l'alta per telèfon o per via electrònica**, l'operador està obligat a enviar-vos-en el contracte i la confirmació en paper. En aquest cas teniu 7 dies hàbils per a desistir-hi sense justificar-ho. Si contracteu des del vostre domicili també teniu 7 dies per a desistir-hi.
- Si **no** voleu **canviar d'operador**, no faciliteu mai per telèfon o personalment les vostres dades personals, bancàries ni de facturació.
- El venedor respon dels **defectes del telèfon (fix i mòbil)**. Conserveu-ne la factura de compra, és la vostra garantia.
- Teniu dret a tenir el **contracte** per escrit.
- És una garantia contractar amb un operador de telefonia adherit al **sistema arbitral de consum**.



+ sobre telefonia fixa:

- heu de saber que teniu dret a tenir una **línia telefònica fixa** per a fer comunicacions telefòniques i per a enviar faxes i per a accedir a Internet d'una manera funcional.
- l'operador us podrà exigir, en determinats supòsits de morositat, deutes, retards reiterats en el pagament i en altres casos excepcionals, un **dipòsit de garantia** tant en el moment de contractar com durant la vigència del contracte.

+ sobre telefonia mòbil:

- assegureu-vos de la **cobertura** que us ofereixen, ja que no hi ha obligació de cobertura universal.
- recordeu que el **contracte de telefonia mòbil** pot ser d'abonament o de prepagament (targeta).

Durant el servei

- **Demaneu el contracte i conserveu-lo.** Si heu contractat per telèfon, exigiu que us l'enviïn **gratuïtament**. Hi constaran les característiques del servei (p. ex. condicions econòmiques i de prestació del servei, període contractual, dades i telèfon del Departament d'Atenció al Client...).
- Heu de saber que la **tarifació és per segons**.
- Us han de comunicar qualsevol **modificació de les condicions** contractuals amb una antelació mínima d'1 mes, i si no hi esteu d'acord teniu dret a demanar la baixa anticipada sense cap penalització.
- Teniu dret a demanar la **desconnexió** de les trucades internacionals i dels serveis de tarifació addicional (tel. 803-806-807, SMS: 25xxx, 35xxx, 79xxxx, 89xxxx,...) i us l'han d'activar en 10 dies. A més, si no esteu d'acord amb la facturació dels STA i no pagueu aquesta part de la factura, no us poden tallar el servei telefònic.
- **Si us deixen sense servei** us han d'indemnitzar amb una quantitat determinada que es compta segons la durada de la interrupció i la vostra mitjana de consum dels darrers tres mesos. Si la quantitat resultant és superior a 1 euro, la compensació es realitzarà automàticament a la factura següent
- Reviseu sempre **la factura** telefònica i fixeu-vos que s'hi detallin els conceptes (quotes d'abonament i altres, trucades...) i els serveis contractats (manteniment, STA...)
- En cas de conflicte, teniu un mes per a reclamar al **Departament d'Atenció al Client**. Demaneu el número de referència de la reclamació per a fer-ne el seguiment i un justificant per escrit. Si la resposta no és satisfactòria o no us contesten, al cap d'un mes podeu presentar una reclamació a les **Oficines Públiques d'Informació al Consumidor**.

+ sobre telefonia fixa:

- si **tardeu a pagar els rebuts** més d'un mes, l'operador, previ avís, us pot suspendre el servei i només podreu rebre trucades Si el retard és superior a 3 mesos o ja us han suspès el servei 2 vegades, l'operador, previ avís, us pot donar de baixa.

- teniu dret a sol·licitar la **suspensió temporal** per un període que no pot ser menor d'1 mes ni superior a 3 mesos per any natural. En aquest cas es deduirà de la quota d'abonament la meitat de l'import proporcional corresponent al temps de la suspensió.

+ sobre telefonia mòbil:

- no envieu cap **SMS** per a comprar un producte (p. ex. logos, cançons, jocs...) o un servei (p. ex. subscripcions) sense haver:

1. Comprovat el preu real del missatge.
2. Comprovat si hi ha una quota mensual.
3. Verificat el model de mòbil que es requereix per a rebre el servei.
4. Comprovat que qui et ven el producte o servei s'identifica clarament. Desconfieu d'un apartat de correus.

- si no pagueu la factura del mòbil us poden **suspendre el servei**, segons el que es preveu al contracte.

- si utilitzeu el **mòbil a l'estranger** (*roaming*) recordeu que també pagareu una part de les trucades que rebeu. Informeu-vos a la vostra operadora de les tarifes d'itinerància internacional (eurotarifa) per a aconseguir trucades més barates des de l'estranger.

- si us **roben el mòbil**, comuniqueu-ho al vostre operador i faciliteu-li el número IMEI (número d'identificació del terminal mòbil a nivell mundial que consta de 15 dígit i que es pot obtenir marcant *#06#. Apunteu-vos-el) i el número de la targeta SIM (targeta d'identificació d'usuari). Denuncieu-ho també als Mossos d'Esquadra.

Per a donar-vos de baixa

- Us podeu donar de baixa en qualsevol moment i de la mateixa manera en què us vau donar d'alta, sense cap cost o càrrega desproporcionada. Ho heu de comunicar al vostre operador amb **15 dies d'antelació**:
 - o Si us doneu de baixa per telèfon, demaneu el número de referència i que us enviïn un justificant documental de la gestió. Fer aquest tràmit no us ha de suposar cap cost.
 - o Si us doneu de baixa per correu, burofax o fax, conserveu-ne el justificant de recepció o d'enviament.
- 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).

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

Per a més informació :

-Truqueu a :



Establiment: 0,33€. Cost/min: 0,087€
Tarifació per segons. IVA INCLOS

Telèfon d'Atenció Ciutadana de la
Generalitat de Catalunya 012
Des de fora de Catalunya: 902 400 012
Des de l'estranger: 00 34 902 400 012

- Connecteu-vos a: www.consum.cat
- O consulteu una **associació de consumidors**.