

# Internet

## Informació general (actualitzada a 29.08.2017)

1. El contracte
  - 1.1. Modificacions contractuals
  - 1.2. Transparència i publicació de la informació
  - 1.3. Recomanacions a l'hora de contractar
2. La factura
3. La seguretat a internet
  - 3.1. La pesca de contrasenyes ("phishing")
4. L'accés a pàgines de pagament
5. La protecció de dades
6. La publicitat per internet
7. Internet i els menors
8. Dret a compensació per la interrupció temporal del servei d'accés a Internet
9. Normativa

La connexió a Internet ja 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 ha de permetre comunicacions de dades a banda ampla a un velocitat en sentit descendent de 1Mbit per segon.

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, normalment, 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 celebració del contracte, sense justificar-ho, o 12 mesos des de la data d'expiració del període de desistiment si l'operador no l'ha informat d'aquest dret.

En la contractació a domicili, l'usuari també té aquests 14 dies naturals (o 12 mesos) per desistir des de la celebració del contracte.

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 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 Agenda Digital, 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 operador**.
- **Causas 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, del procediment per a fer-ho i del número de telèfon gratuït d'incidències i reclamacions per als clients. 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.

### 1.1. 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.

### 1.2. Transparència i publicació d'informació

**Abans de contractar**, els operadors han de posar a disposició de l'usuari de forma clara, comprensible i adaptada a les circumstàncies la informació veraç, eficaç, suficient i transparent sobre les **característiques del contracte**, en particular sobre les seves condicions jurídiques i econòmiques i dels serveis objecte del contracte.

Els operadors han de **publicar** les seves condicions generals de contractació en un lloc fàcilment accessible de la seva **pàgina d'Internet**. També han de facilitar **les condicions per escrit**, si ho sol·licita un usuari final, sense cap despesa per rebre-les, i informar-ne al telèfon d'atenció al públic, que ha de tenir el cost màxim del preu ordinari del servei de telecomunicacions sense recàrrec.

Els operadors han de publicar informació detallada, comparable, pertinent, fàcilment comprensible, accessible i actualitzada sobre la **qualitat dels serveis** que prestin. Aquesta informació ha de constar a la pàgina d'Internet de l'operador.

Les **comunicacions comercials** en què es faci referència a **ofertes subjectes a limitacions temporals o d'una altra índole** han d'informar d'aquestes limitacions, de forma adequada a les limitacions del mitjà utilitzat per a la comunicació. Les limitacions temporals a les quals, si s'escau, estiguin subjectes les ofertes han de ser raonables.

Totes les empreses de telecomunicacions, d'acord amb el Codi de Consum de Catalunya, han de lliurar a la persona consumidora la informació rellevant de la prestació per escrit o d'una manera adaptada a

les circumstàncies de la prestació. En la informació precontractual i contractual s'ha d'indicar l'existència de compensacions, reemborsaments o indemnitzacions en cas que l'empresa incompleixi la qualitat del servei bàsic fixada per l'ordenament jurídic o per la mateixa empresa. I han de vetllar perquè els contractes d'adhesió es facilitin, a petició de les persones amb discapacitat, per mitjà d'un suport que els sigui accessible.

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.

### **1.3. Recomanacions a l'hora de contractar**

**Si rebeu a casa la visita inesperada d'un/a venedor/a que us ofereix un servei per canviar de proveïdor d'Internet, també heu de tenir en compte:**

- Si realment us interessa el servei que us estan oferint.
- No us precipiteu en prendre una decisió.
- Compareu el preu actual amb el preu que us ofereixen.
- Llegiu detingudament el contracte.
- No signeu cap document en blanc.
- No faciliteu les dades bancàries ni el DNI ni cap factura si no esteu ben segurs i convençuts.
- Teniu dret a un contracte per escrit.
- Us han de lliurar el document de desistiment que us permetrà anul·lar durant 14 dies naturals el contracte signat al vostre domicili, enviant-lo a l'adreça indicada i conservant el justificant d'enviament (o 12 mesos des de la data d'expiració del període de desistiment si l'operador no us ha informat del dret de desistiment).
- Abans de canviar de companyia consulteu amb l'actual els requisits per fer el canvi.
- L'empresari ha de facilitar-vos una còpia del contracte signat o la confirmació del contracte en suport paper o, si la persona consumidora hi està d'acord, en un suport durador diferent i, si escau, la confirmació abans esmentada en cas del suport digital.

**Si rebeu una oferta comercial per telèfon per canviar de proveïdor d'Internet, també heu de tenir present que:**

- Us han d'informar clarament, al principi de la conversa de:
  - La identitat del de/la venedor/a
  - La finalitat comercial
  - Les característiques essencials del producte/servei
  - El preu
  - El dret de desistiment
- En el moment de contractar el servei us han d'informar de:
  - El termini per a la connexió inicial que figura en el contracte tipus i la prevista per al seu cas concret
  - L'existència, en el seu cas, d'un període mínim de contractació i la possible compensació pel seu incompliment.
  - El vostre dret a posar fi al contracte a través de la mateixa manera en què es va celebrar, així com les altres formes de donar-se de baixa del servei en cas d'existir.

L'empresari, ha de confirmar l'oferta per escrit o, llevat d'oposició expressa de la persona consumidora, en qualsevol suport de naturalesa duradora.

La persona consumidora **NOMÉS** quedarà vinculada per l'oferta si signa el document escrit. Aquesta acceptació expressa, per escrit, es pot fer en paper (signatura) o bé per correu electrònic, fax o SMS.

L'empresari ha de facilitar a la persona consumidora la confirmació del contracte celebrat en suport durador.

- Teniu 14 dies naturals des que contracteu per telèfon per anul·lar el contracte.
- Abans de canviar de companyia consulteu amb l'actual els requisits per fer el canvi.
- No us precipiteu en prendre una decisió.
- No faciliteu les dades bancàries ni el DNI ni les dades de cap factura si no esteu ben segurs i convençuts.
- En cap cas, les trucades telefòniques s'han d'efectuar abans de les 9 hores ni més tard de les 21 hores ni els festius o caps de setmana. Consulteu les [recomanacions sobre trucades comercials no sol·licitades](#).

## 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'inclouin 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 han d'**informar al client dels següents aspectes** (reproduïm textualment):

- **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 Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministeri d'Indústria, Turisme i Agenda Digital, 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 Juntas Arbitrals de Consum i el número de telèfon de l'Oficina d'informació i atenció al ciutadà del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat, així com el preu de les trucades.
- **En les factures que remetin als seus abonats, amb periodicitat almenys semestral** (reproduïm textualment l'Ordre) , **han d'informar sobre els seus drets, conforme al model següent:**

"La normativa del Ministeri d'Indústria, Turisme i Agenda Digital sobre protecció dels drets del usuaris de serveis de telecomunicacions li garanteix, entre d'altres, els següents drets:

- Els operadors han de disposar d'un departament d'atenció al client. OPERADOR posa a la seva disposició per a qualsevol qüestió el telèfon d'atenció núm. (tel. d'atenció al client) i la pàgina web (pagina d'Internet de l'operador).
- Si vostè s'ha donat d'alta amb nosaltres telefònicament, ha de saber que té dret a disposar d'un contracte on figuren les condicions que se li apliquen. Si no l'ha rebut, pot sol·licitar-nos-lo a través del nostre departament d'atenció al client.
- Vostè té dret a donar-se de baixa en qualsevol moment dels serveis contractats. L'únic requisit és que ens ho comunicui amb **dos dies hàbils** d'antelació. Pot donar-se de baixa a través de les següents vies:  
Nota: cada operador inclourà la manera de donar-se de baixa segons el seu contracte-tipus:
  - Per telèfon, trucant al (tel. d'atenció al client de l'operador). En aquest cas, conservi el número de referència de la seva baixa que li facilitarem.
  - Per fax, enviant una carta al número de fax (núm. de fax de l'operador), indicant les seves dades personals i el número de telèfon.
  - Per correu, a l'adreça (adreça postal de l'operador).
  - Per via telemàtica, a través de la web (pàgina d'Internet de l'operador)/correu electrònic (adreça de correu electrònic de l'operador).
- Un cop rebuda la seva sol·licitud, es tramitarà la baixa en el termini màxim de **dos dies hàbils**.
- OPERADOR li comunicarà amb un mes d'antelació qualsevol modificació del contracte que tingui la seva causa en algun dels motius vàlids que hi constin, com els preus. Si no està d'acord amb les noves condicions podrà resoldre el contracte sense penalització.

#### **Només per a servei d'accés a Internet:**

- En cas d'interrupció temporal del servei, OPERADOR està obligat a indemnitzar-lo almenys amb una quantitat que es determina prorratejant-se la quota mensual pel temps en què la línia va estar interrompuda.
- En cas que vostè no estigui conforme amb la part de la factura relativa a Internet, ha de saber que, si es paga la part de la factura relativa a trucades telefòniques no pot tallar-se l'accés al servei telefònic, encara que si l'accés a Internet.

Si vostè té algun problema en la seva relació contractual, pot posar-se en contacte amb nosaltres a través del nostre servei d'atenció al client que li indicarà el seu número de queixa. Amb aquest número pot presentar una reclamació davant l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions del Ministeri d'Indústria, Turisme i Agenda Digital.

Vostè pot contactar amb l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions del Ministeri d'Indústria, Turisme i Agenda Digital a través del número 901.33.66.99 o la web [www.usuariostelego.es](http://www.usuariostelego.es) En ella li assessoraran sobre els seus drets i sobre la manera de presentar una reclamació si no obté resposta satisfactòria per part nostre"

### **3. La seguretat a internet**

Existeixen diversos factors que poden inhibir els usuaris d'Internet:

Els virus són programes informàtics que ataquen la informació guardada a l'ordinador i que es poden traspasar voluntària o involuntàriament a d'altres ordinadors. Per això cal que instal·lem a l'ordinador programes de detecció de virus. També és recomanable, en qualsevol cas, efectuar còpies de seguretat de la informació continguda al nostre ordinador per evitar-ne el risc de destrucció.

Les galetes (cookies) són un conjunt de dades que el servidor d'una pàgina web grava en forma d'arxiu en la memòria de l'ordinador de l'usuari. Aquestes dades són informació relativa a les visites que l'usuari fa a una web i permet al seu autor saber quines seccions han estat consultades, conèixer les preferències i personalitzar els seus serveis en funció dels gustos de l'usuari. Les galetes (cookies) han arribat a ser un important instrument d'obtenció d'informació per l'administrador del servidor i pels departaments de màrqueting de les empreses que fan publicitat per Internet.

Quan el prestador del servei utilitzi aquests dispositius d'emmagatzematge i recuperació de dades ho ha d'informar al consumidor de manera clara i complerta. Li ha d'indicar la finalitat de les dades i el seu ús. A més li ha de facilitar l'opció de refusar aquest tractament de les seves dades amb un procediment gratuït i senzill

Per evitar que es gravi cap cosa al disc dur de l'ordinador i que, en accedir a una pàgina web, s'envii informació al servidor, cal desactivar l'opció acceptar cookie. Una altra manera de controlar l'enviament de galetes (cookies) és fer que cada cop que s'envii una galeta (cookie), aparegui un missatge d'avís, de forma que l'usuari pugui decidir si vol que s'envii o no al disc dur del seu ordinador.

També hi ha programes que permeten filtrar o eliminar les galetes (cookies) que es van instal·lant al disc dur de l'ordinador de l'usuari. A Internet poden trobar-se també programes i servidors que permeten una navegació anònima a través de la xarxa, eliminant o substituint elements identificadors de l'usuari.

### **3.1. La pesca de contrasenyes (“phishing”)**

El “Phishing” és una tècnica informàtica d'enginyeria social, a través de la qual s'utilitza il·lícitament un duplicat fals d'una pàgina web amb la finalitat d'aconseguir, de manera fraudulenta, les dades confidencials de la persona destinatària del correu electrònic (contrasenyes i claus bancàries, números de compte i de targetes de crèdit, dates de caducitat...) per tal de fer-ne ús.

Podem arribar a rebre a la nostra adreça electrònica determinats correus electrònics fraudulents, de contingut il·lícit, enviats massivament sota una aparença simulada d'una entitat bancària o financera, que ens demana les nostres dades personals i confidencials d'accés a serveis bancaris (contrasenyes de comptes bancaris, claus bancàries, números de targetes de crèdit, dates de caducitat...) de manera fraudulenta amb falsos pretextos (verificar les dades, actualitzar el sistema, reactivar el compte, problemes de caràcter tècnic...) i amb la intenció d'apropiar-se de les nostres dades confidencials.

#### **Ofertes falses de treball**

Hem d'anar amb compte si rebem un correu electrònic d'una oferta falsa de treball amb la intenció fictícia de contractar personal laboral i d'apropiar-se de les nostres dades bancàries per a finalitats fraudulentes.

És una modalitat de Phishing a través de la qual una empresa fraudulenta ens comunica que cerca personal de confiança per a un lloc de comandament o similar, amb uns ingressos alts i ràpids dins d'un horari flexible (temps parcial) i des de casa.

En aquest correu de falsa oferta de treball ens sol·liciten, amb engany, les dades del nostre compte bancari per a finalitats fraudulentes sota l'aparença d'una oferta de treball ben pagat que consistirà a rebre girs bancaris, transferències bancàries i posteriorment enviar aquests diners a l'estranger.

Vigilem si estem cercant treball en els portals d'Internet perquè, aleshores, podem rebre correus personalitzats amb la mateixa intenció fraudulenta.

#### **On denunciar-ho?**

- A la Comissaria dels Mossos d'Esquadra: si considereu que heu estat víctima d'un presumpte delictes informàtic. [Web dels mossos d'esquadra: llistat d'adreces de les comissaries.](#)
- També podeu enviar un correu electrònic a l'adreça [internetsegura@gencat.cat](mailto:internetsegura@gencat.cat)
- A la [Brigada d'Investigació Tecnològica \(BIT\)](#). [Formulari de contacte.](#)

#### **Què hem de saber sobre el “Spam/correu brossa”?**

El “Spam/correu brossa” és tot tipus de comunicació no sol·licitada, realitzada per via electrònica.

Tinguem en compte que la nostra adreça electrònica és una dada de caràcter personal; recordem que tenim reconegut el dret fonamental a la protecció de dades personals.

Està prohibit l'enviament de comunicacions publicitàries o promocionals no sol·licitades, realitzades a través de correus electrònics o altres mitjans de comunicació electrònica equivalents, que no haguessin estat prèviament sol·licitades o expressament autoritzades pels seus destinataris. Això no serà necessari, en canvi, quan existeixi una relació contractual prèvia, sempre que el prestador hagi obtingut de manera lícita les dades de contacte del/de la destinatari/ària i les utilitzi per a l'enviament de comunicacions comercials referents a productes o serveis de la seva pròpia empresa, que siguin similars als que inicialment hagin estat objecte de contractació amb el/la client. En tot cas, el prestador ha d'oferir al/a la destinatari/ària la possibilitat d'oposar-se al tractament de les seves dades amb finalitats promocionals mitjançant un procediment senzill i gratuït, tant en el moment de recollida de les dades, com en cadascuna de les comunicacions comercials que li dirigeixi.

#### **4. L'accés a pàgines de pagament**

Sovint us podeu trobar que quan navegueu per Internet és una pràctica comuna l'oferiment de descarregar-vos determinats programes o continguts dels quals no coneixeu la procedència.

És recomanable vigilar molt bé abans d'acceptar aquests productes ja que molts cops per accedir a determinades temàtiques (premis, concursos, casinos, pornografia, eròtica, etc.) en moltes pàgines web s'ha d'accedir a través de números de telèfon de cost elevat (907). Aleshores en lloc de connectar a Internet pel nostre número de node de tarifa metropolitana hi accedim a través d'aquests telèfons, el cost dels quals és molt més car ja que paguem el servei que ens estan oferint a través la pàgina web.

L'accés a aquest tipus de pàgines es realitza a través dels anomenats serveis de tarifació addicional. Els serveis de tarifació addicional que s'ofereixen a Internet són aquells que, a través d'un determinat prefix (907), comporten una retribució per la prestació d'uns serveis d'informació o entreteniment i, en conseqüència, a l'usuari se li repercuteix un cost addicional a part del de la pròpia trucada.

Teniu dret a sol·licitar de la vostra companyia telefònica la desconexió als telèfons que comencen per aquests prefixos.

No obstant amb l'actual normativa, des del 22 d'agost de 2004, ja no són de lliure accés els números de serveis de tarifació addicional que comencen per 907 (d'accés a través d'Internet)

Les trucades a aquests prefixos han de venir desglossades a les factures de telèfon on podeu comprovar-ne el cost econòmic. Podeu demanar a la companyia telefònica que identifiqui l'empresa titular del servei per si voleu reclamar o denunciar a aquesta en cas d'incompliment.

#### **5. La protecció de dades**

Existeixen programes rastrejadors que permeten de localitzar adreces de correu electrònic als fòrums públics d'Internet: grups de notícies, xats, llistes de correu, etc.

L'arrova, com a element comú de totes les adreces, permet detectar i capturar automàticament gran quantitat d'adreces de correu electrònic, que després s'introdueixen en una base de dades en què els usuaris estan segmentats en funció del tema de debat o a la llista de distribució corresponent.

El xat permet que d'altres participants del xat introdueixin virus (o cavalls de Troia -troians-) a l'ordinador per tal de facilitar-hi un posterior accés. Per prevenir aquests casos cal emmascarar la nostra adreça de correu electrònic mitjançant l'addició d'un text que provoqui la devolució dels missatges enviats. Per exemple: usuariNOSPAM@domini.es

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.

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.

Ha de facilitar-se a l'interessat un mitjà senzill i que no impliqui cap cost, 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.

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.

## 6. La publicitat per internet

Algunes empreses opten per l'enviament de publicitat no sol·licitada a través del correu electrònic a causa del seu baix cost. Aquest fet, però, perjudica la imatge de l'empresa i aquesta pràctica compta amb el rebuig generalitzat dels usuaris d'Internet.

L'enviament de publicitat o promocions mitjançant el correu electrònic o un altre mitjà equivalent està prohibida, llevat que el consumidor hagi prestat el seu consentiment o ja existeixi una relació comercial anterior i la publicitat es refereixi a productes o serveis similars als que inicialment va comprar o contractar el consumidor.

En tot cas, l'empresari ha d'oferir al consumidor la possibilitat d'oposar-se d'una manera ràpida i senzilla a l'enviament d'aquesta publicitat, inclòs el cas en què prèviament hagués prestat el seu consentiment.

És recomanable no obrir aquells correus dels que no en coneixem el remitent o no hi ha descripció del tema que contenen.

## 7. Internet i els menors

Internet s'ha convertit en una eina d'ús generalitzat tant entre els adults com entre els més joves amb un gran potencial educatiu i d'entreteniment. Però també ha comportat l'aparició de riscos per als menors i cal que pares i educadors estiguin prou informats per tal d'ajudar els menors a navegar per Internet de manera segura.

A l'Estat espanyol hi ha el [Centre d'Internet Més Segura](#) i el [CESICAT](#) (Centre de Seguretat de la Informació de Catalunya).

Al web [Internet segura](#) hi trobareu guies, recursos i consells adreçats a ciutadania per tal d'ajudar els infants i els adolescents a navegar amb seguretat, usar les xarxes socials de forma segura i tenir un ús segur del dispositius mòbils.

## 8. Dret a compensació per la interrupció temporal del servei d'accés 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 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.**

Excepcions. **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.

## 9. Normativa

### Legislació catalana

Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya (versió consolidada).

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.

### Legislació estatal

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.

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.

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)

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 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. (Versió consolidada)

Reial decret 292/2004, de 20 de febrer, pel qual es crea el distintiu públic de confiança en els serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic i es regulen els requisits i el procediment de concessió.

Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica (versió consolidada).

Llei 34/2002, de 11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic (versió consolidada).

### Legislació comunitària

Directiva 2011/83/UE, de 25 d'octubre, sobre els drets dels consumidors, per la qual es modifiquen la Directiva 93/13/CEE i la Directiva 1999/44/CE i es deroguen la Directiva 85/577/CEE i la Directiva 97/7/CE.

Reglament UE/2015/751 del Parlament Europeu i del Consell, de 29 d'abril de 2015 sobre taxes d'intercanvi aplicades a les operacions de pagament amb targeta.

Directiva 2002/58/CE, de 12 de juliol, relativa al tractament de les dades personals i a la protecció de la intimitat en el sector de les comunicacions electròniques. (Versió consolidada).

Directiva 2002/21/CE, de 7 de març, relativa a un marc regulador comú de les xarxes i dels serveis de comunicacions electròniques. (Versió consolidada)

Directiva 2002/20/CE, de 7 de març, relativa a l'autorització de xarxes de serveis i de comunicacions electròniques. (Versió consolidada)

REGLAMENT (UE) 2015/2120 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL, de 25 novembre 2015 pel qual s'estableixen mesures en relació amb l'accés a una Internet oberta i es modifica la Directiva 2002/22 / CE relativa al servei universal i els drets dels usuaris en relació amb les xarxes i els serveis de comunicacions electròniques i el Reglament (UE) no 531/2012 relatiu a la itinerància en les xarxes públiques de comunicacions mòbils en la Unió