

Telefonia Fixa

Informació general (actualitzada a 14.05.2018)

1. Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions electròniques
 - 1.1. El Servei Universal
2. El contracte de servei telefònic
 - 2.1. Modificacions contractuals
 - 2.2. Transparència i publicació d'Informació
 - 2.3. Dipòsit de garantia
 - 2.4. Temps de subministrament de la connexió inicia
3. La portabilitat
4. Interrupció temporal del servei i dret a indemnització
5. Dret de desconnexió de determinats serveis
6. Suspensió del servei a petició de l'abonat
7. La factura
8. Suspensió i interrupció del servei telefònic pel retard en el pagament de factures
9. Baixes i departament o servei especialitzat d'atenció al client
10. Protecció i seguretat de les dades personals
11. Trucades no sol·licitades per a finalitats de venda directa
12. Trucades a números de tarifació especial
 - 12.1. Números gratuïts
 - 12.2. Els serveis de tarifació addicional (803, 806, 807, 907 i 905)
 - 12.3. Els serveis de consulta telefònica sobre números d'abonats (118XX)
13. Normativa

1. Drets dels usuaris dels serveis de comunicacions electròniques

- Dret a obtenir una **connexió** a la xarxa telefònica des d'una **ubicació fixa**, que possibiliti l'**accés funcional a Internet**, i accedir a la prestació del **servei telefònic**, així com la resta de prestacions incloses en el **servei universal**, amb independència de la localització geogràfica, a un preu assequible i amb una qualitat determinada.
- Dret a **subscriure contractes** i a **rescindir-ne**, així com a **canviar d'operador** de forma segura i ràpida, amb **conservació del número telefònic**. En particular, inclou el dret a resoldre el contracte anticipadament, sense penalització, en casos de modificació del contracte per part de l'operador per motius vàlids especificats en aquell i sense perjudici d'altres causes de resolució unilateral.
- Dret a la **informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada** sobre les condicions ofertes pels operadors i les garanties legals.
- Dret a rebre serveis de comunicacions electròniques amb **garanties de qualitat**, i a rebre **informació comparable, pertinent i actualitzada sobre la qualitat dels serveis**.
- Dret a la **continuitat del servei**, i a una **indemnització** en cas d'interrupcions.
- Dret a una **facturació desglossada**, a la **desconnexió de determinats serveis** i a elegir el **mitjà de pagament** dels serveis entre els comunament utilitzats en el tràfic comercial.
- Dret a una **atenció eficaç** per l'operador.
- Dret a unes **vies ràpides i eficaces per reclamar**.
- Dret a **prestacions especials per a persones amb discapacitat i de renda baixa**.
- Dret a una protecció especial en la utilització de **serveis de tarifació addicional**.
- Dret a la **protecció de les dades** de caràcter personal.

1.1. El Servei Universal

És el **conjunt de serveis** que es **garanteix per a tots els usuaris** amb independència de la localització geogràfica, amb una qualitat determinada i a un preu assequible.

Actualment l'operador designat per prestar el "Servei Universal" és Telefónica.

Aquests serveis garantits són:

a) Que tots els usuaris finals puguin obtenir una **connexió a la xarxa pública** de comunicacions electròniques **des d'una ubicació fixa** i accedir a la prestació del servei telefònic sempre que les seves sol·licituds es considerin raonables.

La connexió ha d'oferir la possibilitat de:

-Connectar i utilitzar els equips terminals que siguin conformes amb la normativa i establir comunicacions telefòniques i de fax.

-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 una velocitat en sentit descendent de 1Mbit per segon.

Aquest valor es refereix a la velocitat global de dades de l'enllaç d'usuari d'accés a la xarxa, comprnent tant la capacitat de transport de dades neta que ofereix l'enllaç a cada usuari, com les tares de sincronització, control, operacions, correcció d'errors o altres funcions específiques d'accés. Per a la tecnologia ADSL aquesta velocitat global es correspon amb la de sincronització dels mòdems.

En relació amb cada usuari/ària l'operador designat ha de garantir que l'esmentada velocitat global de dades que ha de proporcionar la connexió, com a mitjana de qualsevol període de 24 hores, no sigui inferior a un megabit per segon.

b) Que se satisfacin totes **les sol·licituds raonables** de prestació d'un servei telefònic i que permetin efectuar i rebre trucades nacionals i internacionals.

c) Que es posi a disposició dels abonats al servei telefònic **una guia general impresa de números d'abonats, que s'actualitzi, com a mínim 1 cop l'any**. Es podrà entregar a un/a abonat/da una guia telefònica **enformat electrònic**, en lloc de l'edició impresa, sempre que inclogui un formulari i indicacions clares per a la sol·licitud de l'edició impresa. S'haurà d'oferir accés a les guies telefòniques a través d'Internet, en format accessible per a usuaris amb discapacitat.

Així mateix, que es posi a disposició de tots els usuaris un **servei d'informació general o consulta telefònica** sobre números d'abonats, d'àmbit nacional.

d) Que existeixi una oferta suficient de telèfons públics de pagament a tot el territori nacional (**cabines telefòniques**). Aquests han de permetre realitzar trucades a qualsevol abonat del servei telefònic; realitzar gratuïtament trucades d'emergència; permetre el seu ús durant les 24 hores del dia, amb il·luminació suficient durant les hores nocturnes; disposar d'un aïllament acústic suficient i permetre un nivell adequat de privacitat.

e) Que **els usuaris finals amb discapacitat** tinguin accés al servei telefònic des d'una ubicació fixa, a la guia general de números d'abonats, al servei d'informació general o consulta telefònica sobre números d'abonats i al servei de telèfons públics de pagament, en condicions equiparables a les que s'ofereixen a la resta d'usuaris finals.

f) Que les persones amb **necessitats socials especials** disposin, d'acord amb condicions transparents, públiques i no discriminatòries, d'opcions o paquets de tarifes que difereixin de les aplicades en condicions normals d'explotació comercial i que els permetin tenir accés al servei telefònic des d'una ubicació fixa i fer-ne ús. Que s'apliquin, quan escaigui, **limitacions de preus**, tarifes comunes, equiparació geogràfica o altres règims similars.

2. El contracte del servei telefònic

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 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 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'Energia, 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 **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, 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.

2.1. 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.

2.2. 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.

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, 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 facilitar **la informació** següent:

- El seu nom o raó social i el domicili de la seva seu o establiment principal.
- En relació amb el servei telefònic que presten:
 - Descripció dels serveis oferts, indicant tots els conceptes que s'inclouen a la quota d'alta, a la quota d'abonament i en altres quotes de facturació periòdica.
 - Tarifes generals, que incloguin la quota d'accés i tot tipus de quota d'utilització i manteniment, amb inclusió d'informació detallada sobre reduccions i tarifes especials i modulades.
 - Política de compensacions i reemborsaments, amb detalls concrets dels mecanismes d'indemnització i reemborsament oferts.
 - Tipus de serveis de manteniment inclosos i altres opcions.
 - Condicions normals de contractació, inclòs el termini mínim, si s'escau.
- Procediments de resolució de conflictes, amb inclusió dels creats pel mateix operador.
- Informació, si s'escau, sobre els drets en relació amb el servei universal.

Els operadors que prestin les facilitats **d'identificació de la línia trucant i de la línia connectada** han de comunicar la informació relativa a la prestació d'aquestes facilitats.

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 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.

2.3. 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 remunerats o no es determina mitjançant una ordre del ministre d'Energia, Turisme i Agenda Digital.

2.4. 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**.

3. 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 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.

4. 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 dóna lloc a l'aplicació de la suspensió temporal i interrupció. En tot cas, la suspensió 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.

5. Dret de desconexió de determinats serveis

Els operadors han de garantir als seus abonats el dret a la desconexió 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 desconexió. 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 desconexió com a màxim en el **termini de 10 dies** des de la recepció de la comunicació de l'abonat. En cas que la desconexió 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 desconexió 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 desconexió.

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

6. Suspensió 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.

7. La factura

La tarifació és per segons.

Els usuaris tenen dret que els operadors del servei telefònic els presentin **factures pels càrrecs en què hagin incorregut, diferenciant degudament els conceptes de preus que es tarifiquen pels serveis que es presten, i fins i tot, amb la sol·licitud prèvia, que els presentin factures independents per als serveis de tarifació addicional.**

Així mateix, els usuaris tenen dret a obtenir facturació detallada, sense perjudici del dret dels abonats a no rebre factures desglossades, amb el **nivell bàsic de detall** definit com el que inclou la identificació separada dels elements següents:

- El període de facturació.
- La quota mensual fixa.
- Altres càrrecs mensuals fixos.
- Qualsevol quota fixa no recurrent.
- Detall de totes les comunicacions facturades, excloses les comunicacions enquadrades en grups tarifaris de baix preu, com ara les metropolitanes, les de tarifa en horari normal inferior a l'equivalent de 3 cèntims d'euro per minut o a les de tarifa en horari normal inferior a 20 cèntims d'euro per comunicació. Aquest detall ha d'incloure: el número on es truca, la data i hora de la trucada, la durada de la trucada, la tarifa aplicada i el cost total de la trucada. Les trucades que tinguin caràcter gratuït per a l'abonat que efectua la trucada no han de figurar a la factura detallada d'aquest abonat.
- Dades agregades per grups tarifaris diferenciats, com ara: metropolitanes, nacionals, internacionals, a mòbils i tarifació addicional, que incloguin el nombre de trucades efectuades, el nombre total de minuts i el cost total de cada grup.
- Base imposable.
- Total IVA o impost equivalent que li sigui aplicable.
- Import total de la factura, impostos inclosos.

En cas que a la factura s'inclouin imports corresponents a serveis que no tenen la naturalesa de comunicacions electròniques, **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 final 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 el paràgraf anterior faculta l'usuari final 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 finals 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.

L'expedició de la factura electrònica queda condicionada al fet que l'empresari n'hagi obtingut el consentiment exprés de la persona consumidora. A més, la persona consumidora té dret a rebre la factura en suport paper de manera gratuïta.

D'acord amb l'[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'Energia, 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, han d'informar sobre els seus drets, conforme al model següent** (reproduïm textualment l'Ordre):

“La normativa del Ministeri d'Energia, 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 comuniqui amb **2 dies** 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**.
 - 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 esta d'acord amb les noves condicions podrà resoldre el contracte sense penalització.

Només per a servei telefònic:

- Vostè pot sol·licitar la restricció de les trucades internacionals i a serveis de tarifació addicional (aquestes últimes són les dirigides als prefixos 803-806-807-905). A continuació de la seva petició, li activarem la restricció en un termini màxim de deu dies, després del qual li serà impossible accedir a aquest tipus de trucada des del seu telèfon, llevat que vostè ho torni a sol·licitar. En relació amb els serveis de tarifació addicional, si vostè no esta d'acord amb la seva facturació, ha de saber que si no paga la part de la factura corresponent a aquests serveis no se li tallarà el servei telefònic, encara que si l'accés als prefixos.
- En cas d'interrupció temporal del servei, OPERADOR està obligat a indemnitzar-lo almenys amb una quantitat que es determina en funció tant del temps en què la línia va estar interrompuda com de la mitjana de consum dels darrers tres mesos. Si la quantitat resultant és superior a un euro, la compensació es realitzarà automàticament en la següent factura.

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'Energia, Turisme i Agenda Digital.

Vostè pot contactar amb l'Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions del Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital a través del número 901.33.66.99 o la web <http://www.usuarioteleco.gob.es/>. En ella li assessoraran sobre els seus drets i sobre la manera de presentar una reclamació si no obté resposta satisfactòria per part nostra.”

8. Suspensió i interrupció del servei telefònic pel retard en el pagament de factures

El retard en el pagament total o parcial per 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 l'abonat, a la seva **suspensió temporal**. L'impagament del càrrec pels serveis d'accés a Internet o de serveis de tarifes superiors, en especial del servei de tarifació addicional, només dóna lloc a la suspensió d'aquests serveis.

En cas de reclamació, correspon a l'operador provar que ha realitzat l'avís previ a la suspensió a què es refereix el paràgraf anterior.

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'urgències.

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 la interrupció definitiva del servei i a la corresponent resolució del contracte**. L'impagament del càrrec pels serveis d'accés a Internet o de serveis de tarifes superiors, en especial del servei de tarifació addicional, només dóna lloc a la interrupció d'aquests serveis.

9. Baixes i departament o servei especialitzat d'atenció al client

El procediment per a donar-se de baixa d'un servei de telefonia fixa no pot contenir més requisits o ésser més difícil 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 dóna de baixa del servei.

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.

Per donar-se de baixa:

Els operadors han de disposar d'un **departament o servei especialitzat d'atenció al client**, que tingui per objecte atendre i resoldre les **queixes i reclamacions i qualsevol incidència contractual que plantegin els clients**.

No obstant això, mitjançant una ordre ministerial es pot establir, en funció del nombre de treballadors de l'operador o del seu volum de negoci, l'exempció de l'obligació de disposar del departament o servei especialitzat.

Totes les empreses de telecomunicacions, d'acord amb el Codi de Consum de Catalunya, han d'oferir a la seva clientela un servei telefònic gratuït al qual es puguin adreçar per posar en coneixement de l'operador les eventuais incidències, esdeveniments i circumstàncies que afectin el funcionament normal de les relacions de consum i formular reclamacions sobre els serveis rebuts.

Aquest servei s'ha de prestar de manera que l'usuari final tingui constància de les reclamacions, queixes i, en general, de totes les gestions amb incidència contractual que realitzi l'abonat. A aquests efectes, l'operador està obligat a comunicar a l'abonat el número de referència de les reclamacions, queixes, peticions o gestions. L'operador ha d'admetre, en tot cas, la via telefònica per a la presentació de reclamacions.

I han de garantir una atenció adequada a la persona consumidora, sense demores ni esperes. Aquesta atenció ha d'ésser personal, sempre que la persona consumidora ho desitgi, sense procediments o mecanismes automàtics que facin impossible la conversa amb la persona consumidora.

Si el mitjà habilitat per l'operador per atendre reclamacions, incidències o gestions amb incidència contractual és telefònic, **aquest està obligat a informar el consumidor del seu dret a sol·licitar un document que acrediti la presentació i contingut de la reclamació, incidència o gestió mitjançant qualsevol suport que permeti aquesta acreditació**.

El servei d'atenció al client ha de ser accessible als usuaris amb discapacitat, d'acord amb la normativa vigent.

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.

10. Protecció i seguretat de les dades personals

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 consent 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.

11. Trucades no sol·licitades per a finalitats de venda directa

Les trucades no sol·licitades pels abonats amb finalitat de venda directa que s'efectuïn mitjançant sistemes de trucada automàtica, a través de serveis de comunicacions electròniques, sense intervenció humana (aparells de trucada automàtica) o facsímil (fax) només podran realitzar-se a aquells que hagin donat el seu consentiment previ, exprés i informat.

12. Trucades a números de tarifació especial

12.1. Números gratuïts i altres

Hi ha uns números de telèfon que són parcialment o totalment gratuïts:

- **112**: servei d'emergències.
- **900**: totes les trucades a números que comencen amb aquestes tres xifres.
- **901**: totes les trucades a números que comencen amb aquestes tres xifres són de facturació compartida entre l'emissor i el receptor de la trucada

I n'hi ha d'altres de preu més elevat:

- **902**: totes les trucades a números que comencen amb aquestes tres xifres tenen un preu similar a una trucada provincial.

12.2. Els serveis de tarifació addicional (803, 806, 807, 907 i 905)

Vegeu les [recomanacions de trucades a números de tarifació addicional](#).

12.3. Els serveis de consulta telefònica sobre números d'abonats (118XX)

El gran creixement que han experimentat els serveis de telecomunicacions disponibles al públic amb l'entrada en el mercat de nous operadors i proveïdors de serveis té com a contrapartida la major dificultat dels usuaris per identificar els números telefònics.

Les guies telefòniques i els serveis especialitzats en el subministrament d'informació telefònica sobre números d'abonats, o serveis de directori, ajuden a pal·liar aquest problema i adquireixen una particular rellevància en el marc de competència plena, ja que contribueixen al fet que es puguin establir eficaçment les comunicacions.

Què hem de saber quan utilitzem els números 118 XX?

- S'atribueix el codi "118" al servei de consulta telefònica sobre números d'abonat de la xarxa pública telefònica.
- El codi 118 anirà seguit de dues xifres.
- Es tracta d'un Servei liberalitzat.
- Els proveïdors del servei han de proporcionar als usuaris, almenys la informació actualitzada, relativa al conjunt del territori nacional, sobre el contingut de les guies telefòniques incloses en l'àmbit del servei universal de telecomunicacions. Aquesta informació s'ha de subministrar de **manera eficaç i sense dilacions i temps d'espera injustificats**.
- L'accés només pot fer-se mitjançant la **marcació directa** (manual i activa) per l'usuari, a través del seu terminal, del codi de numeració corresponent.
- **No és vàlid ni es pot exigir el pagament** d'aquests serveis si l'accés es fa mitjançant la **marcació automàtica** sense intervenció de l'usuari (incloent la instal·lació en el seu terminal d'una aplicació o programa, encara que hagin estat consentits).

Preus, durada i factura:

- Els proveïdors del servei fixen **lliurement els preus**, en funció de les possibilitats tècniques.
- Aquests preus es **comuniquen**, amb 10 dies d'antelació a la seva aplicació efectiva, a la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y la Agenda Digital, a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y al Consejo de Consumidores y Usuarios. I se'ls dona publicitat perquè els usuaris en tinguin un coneixement adequat.
- El preu del servei es **factura per temps, sense que pugui aplicar-se una quota d'establiment de trucada o similar**.
- Els números que tinguin un **preu superior a 2,5€ per minut** (impostos indirectes exclosos), només són accessibles **prèvia petició formal i expressa de l'usuari**.
- **La durada màxim d'una trucada és de 10 minuts** (incloent el temps del "Servei d'acabament de trucada"). D'aquesta durada màxima n'ha d'informar la locució telefònica. El proveïdor del servei està **obligat a tallar** la comunicació de manera automàtica al finalitzar aquest termini de 10 minuts.
- Les factures generades pels operadors telefònics han d'indicar el **nom i el número telefònic del prestador i el preu del servei**.

Locució i "Servei d'acabament de trucades":

- Els proveïdors del servei proporcionen als seus usuaris, per a totes les trucades, una **locució telefònica** clara i intel·ligible, que informi exclusivament del **preu màxim per minut de la trucada**, impostos inclosos, que s'està prestant un servei de consulta telefònica sobre números d'abonat, de la durada màxima i del seu nom complet o denominació social.
- **El preu del servei de consulta sobre números d'abonat no pot aplicar-se a l'usuari fins que li sigui subministrada la locució la durada de la qual és de 15 segons i transcorregut un període de 5 segons des que aquesta finalitzi. Tant els 15 segons com els 5 no poden ser facturats a l'usuari per preu superior a una trucada ordinària.**
- El termini de durada de la locució informativa queda exclòs del còmput de la durada màxima de 10 minut.
- Si també es presta el "**Servei d'acabament de trucades**", és a dir, la connexió entre els números trucant i trucat, abans de l'acabament de la trucada, el prestador ha d'informar (verbalment per la persona que atén o mitjançant la inserció d'una nova locució), del preu màxim per minut de la trucada, impostos inclosos.
- Resta prohibit el "**Servei d'acabament de trucades**" a números de tarifació addicional.

Recomanacions a l'hora d'utilitzar els números 118 XX:

- Informeu-vos de les diferents línies amb prefix 118.
- Atenció amb la locució.

- Fixeu-vos en el preu del servei.
- Compareu preus.
- Utilitzeu-los quan tingueu necessitat.
- Sigueu ràpids quan feu la vostra consulta telefònica sobre números d'abonat.
- Si detecteu irregularitats, denuncieu-les.

13. Normativa

Legislació catalana

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

Legislació estatal

[Ordre ETU/114/2018, de 8 de febrer, per la qual es modifica l'Ordre CTE/711/2002, de 26 de març, per la qual s'estableixen les condicions de prestació del servei de consulta telefònica sobre números d'abonat.](#)

[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 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 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 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. (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.

Directiva 2009/136/CE, de 25 de novembre, per la qual es modifiquen 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, la Directiva 2002/58/CE relativa al tractament de les dades personals i a la protecció de la intimitat en el sector de les comunicacions electròniques i el Reglament CE/2006/2004 sobre la cooperació en matèria de protecció dels consumidors.

Directiva 2002/22/CE, del Parlament Europeu i del Consell, de 7 de març, relativa al servei universal i als drets dels usuaris en relació amb les xarxes i els serveis de comunicacions electròniques (Directiva servei universal). (Versió consolidada)