

Telefonia mòbil

Informació general (actualitzada a 29.08.2017)

1. L'elecció de terminal
2. El preu
3. Què vol dir que un mòbil està alliberat?
4. Què hem de fer si volem alliberar el nostre terminal?
5. La garantia
6. Accés al servei
 - 6.1. Per contracte d'abonament i per contracte de prepagament (targeta)
 - 6.1.1. Modificacions contractuals
 - 6.1.2. Transparència i publicació d'Informació
 - 6.1.3. La factura
 - 6.1.4. Baixes i departament o servei especialitzat d'atenció al client
7. Robatori o furt del terminal
8. Tipus de serveis
9. "Roaming" o "itinerància internacional"
10. La portabilitat en els mòbils
 - 10.1. Com s'ha de fer?
 - 10.2. Dificultats que ens podem trobar
 - 10.3. Dificultats quan volem conservar el nostre terminal
11. Protecció i seguretat de les dades personals
12. Trucades no sol·licitades per a finalitat de venda directa
13. Drets de desconnexió de determinats serveis
14. Dret a indemnització per interrupció temporal del servei
15. SMS Premium
16. Normativa

1. L'elecció de terminal

Abans de comprar un telèfon mòbil haurem de tenir en compte quines són les nostres necessitats reals per veure quin terminal ens convé més.

2. El preu

En primer lloc ens haurem de fixar en el preu (total i complet, impostos inclosos). Com més sofisticat sigui l'aparell més elevat serà el preu. Moltes de les funcions que ens ofereixen els terminals acaben sense utilitzar-se i per tant estem pagant el doble del que pagaríem per un mòbil més senzill, però que ens faria el mateix servei.

Les companyies sovint ens financen els terminals a un preu reduït per promocionar els seus serveis. Hem de tenir en compte que en aquest cas el terminal no es podrà utilitzar amb una altra companyia fins que no hagi transcorregut un temps determinat (període mínim de permanència o compromís de permanència que hem subscrit amb l'operador que ens ha proporcionat el terminal) que s'ha d'establir en les condicions generals del contracte. Un cop transcorregut aquest temps podrem alliberar-lo o, en cas que vulguem alliberar el terminal abans de la finalització del termini mínim de permanència amb l'operador haurem de satisfer l'import de la subvenció pendent de recuperació (penalització per la resolució del contracte de permanència abans del termini pactat).

3. Què vol dir que un mòbil està alliberat?

La diferència entre un terminal alliberat i un que no ho està és que el primer es pot utilitzar amb la companyia que es vulgui, en canvi, el no alliberat només es pot utilitzar amb una sola companyia, bé per

haver signat un contracte amb ella o bé perquè era una oferta de la mateixa companyia.

És important saber si el mòbil que volem adquirir està o no alliberat, ja que potser ens interessa utilitzar-lo amb targetes d'altres companyies.

4. Què hem de fer si volem alliberar el nostre terminal?

- Un cop ha transcorregut el període mínim de permanència o compromís de permanència subscrit amb l'operador que ens ha proporcionat el terminal, sempre que ho sol·licitem, l'operador ens ha de proporcionar de forma gratuïta i sense cap mena de càrrega el codi de desbloqueig del terminal a fi que pugui esdevenir lliure i, en conseqüència, poder exercir la facultat de canviar l'operador amb el qual tenia fins ara contractat el servei de telefonia mòbil.
- Si encara no ha transcorregut el termini mínim de permanència que determina el contracte subscrit amb l'operador de telefonia mòbil i manifestem a l'operador la voluntat de resolució anticipada, l'operador no ens pot negar la facultat de resoldre el contracte, això sí, amb l'obligació de satisfer la penalització econòmica que s'hagués determinat al contracte (l'import de la subvenció pendent de recuperació).
 - Haurem de contactar amb el servei d'atenció al client de la nostra companyia.
 - Sol·licitem l'alliberament del mòbil. No hem de donar cap tipus d'explicació.
 - Segurament ens demanaran algunes dades com:
 - Marca del telèfon.
 - El temps que porta amb la companyia.
 - El saldo aproximat.
 - Codi de l'IMEI.
 - Si no sabem aquesta informació no ens hem de preocupar ja que el temps i el saldo el poden saber ells i per al codi ens facilitaran una numeració que s'ha d'introduir en el mòbil.

5. La garantia

Un altre punt en el que ens hem de fixar és el període de garantia del terminal. És millor adquirir aquells terminals que tinguin la garantia més àmplia, d'aquesta manera ens quedaran cobertes les reparacions durant un període més llarg.

Cal recordar que el venedor del terminal respon si l'aparell s'ha venut conforme durant un període mínim de dos anys.

6. Accés al servei

Ens podem trobar amb dues maneres d'accedir al servei: per contracte d'abonament i per contracte de prepagament.

Els operadors no poden accedir a la línia d'un usuari sense el seu **consentiment exprés i inequívoc**.

Els abonats del servei telefònic mòbil tenen dret a figurar a les guies i en els serveis de consulta telefònica sobre números d'abonats, sempre que hagin manifestat expressament el desig d'aparèixer-hi.

En telefonia mòbil, als **dipòsits de garantia** s'hi aplica el que disposen els corresponents contractes d'abonament o de prepagament amb subjecció, en tot cas, al que preveu la normativa general sobre protecció dels consumidors i usuaris.

6.1. Per contracte d'abonament i per contracte de prepagament (targeta)

- **Per contracte d'abonament:**

El contracte **d'abonament** del servei de telefonia es pot fer personalment, telefònicament o telemàticament. En tots els casos l'operador sempre ha de lliurar a la persona usuària el contracte per escrit o en 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.

L'usuari es compromet a pagar una quota fixa mensual.

En aquest tipus de contractes ofereixen les trucades a un preu més econòmic, per això estaria indicat per a usuaris que realitzin un consum mitjà o alt.

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.

- **Per contracte de prepagament (targeta)**

Els consumidors que s'adhereixin a modalitats contractuals de prepagament tindran dret a que el contingut mínim consti en les condicions generals i particulars que li siguin d'aplicació.

Com qualsevol altre usuari podeu sol·licitar gratuïtament a l'operador una còpia del contracte

En els telèfons mòbils hi ha la possibilitat d'usar targetes de prepagament, que són semblant a les targetes moneder, és a dir, es carreguen periòdicament amb una quantitat fixa de diners i cada vegada que es fa una trucada disminueix l'import disponible.

En aquest cas la relació contractual comença des del moment que s'activa la targeta inserida al terminal i comença la prestació del servei.

En no comportar una quota fixa les trucades acostumen a ser més cares que les realitzades mitjançant contractes amb quota.

- **Contingut mínim dels contractes (modalitat abonament i prepagament):**

Els contractes precisaran com a mínim dels següents aspectes:

- 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 de comunicacions electròniques 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 desconexió, 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. 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 integrin 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.

El contingut mínim ha de constar, igualment, en les condicions generals i particulars dels contractes dels usuaris en la modalitat de prepagament. En aquestes condicions generals ha de constar el procediment per conèixer el saldo i el detall del consum, així com per a la recàrrega.

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.

6.1.1. Modificacions contractuals

Els contractes 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**.

6.1.2. 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 facilitar, pels mitjans establerts a l'apartat anterior, **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 mòbil, 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.

6.1.3. La factura

La tarifació és per segons.

Els usuaris tenen dret que els operadors els presentin factures pels càrrecs en què hagin incorregut. Les factures han de contenir de forma obligatòria i degudament diferenciats els conceptes de preus que es tarifiquen pels serveis que es presten. **Els abonats a modalitats prepagament tenen dret a obtenir una informació equivalent.**

Els usuaris tenen dret a obtenir **facturació detallada**, amb el desglossament que preveu la llei, sense perjudici del dret dels abonats a no rebre factures desglossades.

Els usuaris tenen dret que els operadors 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.

Els abonats a modalitats prepagament tenen dret a tenir accés a una informació equivalent, a través dels mitjans que s'especifiquin en les corresponents condicions generals.

En cas que a la factura s'incloguin 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 el paràgraf anterior 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 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.

Els abonats a modalitats prepagament tenen dret a la informació desglossada i a les garanties que estableix aquest apartat.

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 Atenció 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 Junes Arbitrals de Consum i el número de telèfon de l'Oficina d'informació i atenció al ciutadà del Ministeri de 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'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 comunicui 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 2 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 està 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.

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 www.usuarioteleco.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."

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

El procediment per a donar-se de baixa d'un servei de telefonia mòbil 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 mòbil, 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.

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.

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 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.

7. Robatori o furt del terminal

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

- Informar a la companyia operadora i facilitar-li el número de telèfon i l'IMEI (és un número identificatiu que es pot obtenir marcant en el teclat de l'aparell: *#06#) perquè pugui bloquejar el terminal mòbil i la targeta de SIM.
- Denunciar el robatori o furt del mòbil als [Mossos d'Esquadra](#), a qui aportarem les dades del número de telèfon i de l'IMEI.

8. Tipus de serveis

Els diferents operadors de telefonia mòbil poden oferir els serveis següents:

- Serveis de veu. Les comunicacions de veu són el principal ús del mòbil.
- Serveis de valor afegit. A part de la comunicació, els operadors ofereixen altres tipus de serveis com poden ser:
 - Bústia de veu
 - Servei de missatges curts (SMS)
 - Serveis d'informació
 - Serveis d'estalvi
 - Serveis d'accés a Internet
 - Pagaments mitjançant l'ús del telèfon mòbil
 - Hem de tenir en compte que aquests serveis addicionals en determinats casos s'han de contractar a part i, per tant, suposen un pagament afegit.

9. “Roaming” o “itinerància internacional”

La “itinerància internacional” és la possibilitat que els usuaris de telèfons mòbils els utilitzin a l'estranger efectuant i rebent trucades amb el mateix número que usen en el seu país.

Des del 15 de juny de 2017, les trucades, els SMS i el consum de dades que feu des de qualsevol país de la Unió Europea (28 països) queden inclosos en la vostra tarifa nacional. Això vol dir que els consums es carregaran o es deduiran de la vostra tarifa habitual, com si fóssiu a casa.

Per tant, ja no hi ha diferències entre usar el telèfon mòbil en els viatges per la UE o en el país de residència habitual.

La normativa marca com a límit únic la “utilització raonable” dels serveis d'itinerància. Això vol dir que podeu gaudir de la itinerància a preus nacionals dins de la UE, sempre que useu més el mòbil en el vostre país que fora. Si l'operador detectés un consum de serveis mòbils més elevat a la UE que a casa, us podria aplicar recàrrecs (consulteu-ne les condicions amb el vostre operador).

Vigileu si us trobeu situats en una localitat fronterera

Si us trobeu a prop d'una zona fronterera amb un país de fora de la Unió Europea (per exemple, Andorra, el Marroc, etc.), cal que abans d'usar el mòbil comproveu que esteu connectats a un operador del país on esteu ubicats.

Si viatgeu per països de fora de la Unió Europea

En aquest cas no hi ha cap regulació vigent, per això, abans de viatjar, informeu-vos de les tarifes que cobra el vostre operador per fer o rebre trucades, per enviar o rebre missatges i per accedir a Internet des del país de destí.

Tanmateix, des de l'1 de juliol de 2012, si useu el telèfon des de fora de la UE, us han d'advertir mitjançant un missatge de text, un correu electrònic o una finestra emergent, quan l'import de les dades descarregades s'aproximi a 50€ (o al nivell que hagueu acordat). Per poder seguir utilitzant el servei de dades en itinerància, haureu de confirmar que esteu d'acord a superar aquest nivell.

Si viatgeu amb creuer

Atenció! Si voleu fer ús del mòbil des d'un creuer, aneu amb molt de compte, ja que, en alta mar, el preu que us cobrarà l'operador dependrà de la ubicació del vaixell. És a dir, si el telèfon es connecta a la xarxa d'un país de fora de la Unió Europea, us aplicaran les tarifes de les connexions via satèl·lit, que són molt elevades. Consulteu les tarifes amb el vostre operador abans de sortir de viatge!.

10. La portabilitat en els mòbils

La portabilitat garanteix el poder canviar de companyia telefònica conservant el nostre número de telèfon actual.

Els operadors no poden accedir a la línia d'un usuari sense el seu consentiment exprés i inequívoc.

10.1. Com s'ha de fer?

El primer pas és sol·licitar el servei a la nova companyia.

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.

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.

Hem de facilitar les dades següents:

- Número de sèrie de la targeta SIM.
- Números que volem portar.
- Dades personals (només obligatòries per a abonats de contracte).

Important!

El canvi de numeració d'un operador a un altre es dona durant un període temporal màxim de 3 hores anomenat "finestra de canvi", que és el temps en el qual els operadors realitzen les actuacions associades al canvi. Durant aquest període, és possible que es perjudiqui la qualitat del servei podent donar-se la interrupció temporal del mateix.

10.2. Dificultats que ens podem trobar

Tots els usuaris del servei telefònic tenim dret, prèvia sol·licitud, a conservar els números que ens hagin estat assignats, això vol dir que les operadores no es poden negar a donar la numeració a un altre operador tret que concorri algun dels següents supòsits:

- Que en la sol·licitud de portabilitat hagi alguna dada errònia o incompleta.
- Que existeixi ja una sol·licitud prèvia de portabilitat.
- Que la targeta SIM hagi estat denunciada per robatori o pèrdua.
- Que la numeració no correspongui a l'operador donant.
- Per impossibilitat tècnica.
- Per causes de força major.

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

10.3. Dificultats quan volem conservar el nostre terminal

Un cop hem decidit canviar de companyia i conservar el número hem de comprovar que el nostre terminal sigui lliure, sinó hauré de demanar a la nostra companyia actual que l'alliberi.

- **Hem de mantenir el tipus de servei quan canviem de companyia?**
NO. Podem escollir lliurement el tipus de servei que volem rebre, sigui de targeta de prepagament o contracte i acollir-nos a qualsevol pla, descompte o oferta que ens ofereixi la nova companyia.
- **Es pot realitzar la portabilitat dins d'una mateixa companyia?**
NO. La portabilitat normalment es dona entre diferents companyies.

Important!

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.

És l'operador qui ha d'acreditar que la contractació d'un determinat servei s'ha produït.

11. 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 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.

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.

12. Trucades no sol·licitades per a finalitat 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.

13. Drets de desconnexió de determinats serveis

Els operadors han de garantir als seus abonats el **dret a la desconnexió de determinats serveis**, entre els quals s'inclou, almenys, el de trucades internacionals i a serveis de tarifació addicional.

Els operadors han de regular en els seus corresponents **contractes d'abonament** la forma d'exercir el dret de desconnexió. 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 desconnexió com a màxim en el termini de **10 dies** des de la recepció de la comunicació de l'abonat. En cas que la desconnexió no

es produeixi després d'aquests 10 dies, per causes no imputables a l'abonat, són a càrrec de l'operador els costos derivats del servei la desconexió del qual se sol·licita.

Les **factures** o documents de càrrec que emetin els operadors per al cobrament dels serveis prestats han de reflectir, **almenys semestralment** i de manera adequada perquè ho percebi clarament l'abonat, el dret de desconexió.

14. Dret a indemnització per interrupció temporal del servei

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 el cas d'abonats subjectes a modalitats prepagament, l'ajust corresponent en el saldo s'ha de fer en un termini no superior al de la resta d'abonats.

En **interrupcions per causes de força major**, l'operador s'ha de limitar a compensar automàticament 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 preveu aquest apartat s'entén sense perjudici de la responsabilitat per danys que es produeixin als usuaris finals.

15. SMS Premium

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

16. Normativa

Legislació catalana

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

Legislació estatal

Resolució sobre la modificació de l'especificació tècnica dels procediments administratius per a la conservació de la numeració mòbil en cas de canvi d'operador (DT 2006/502).

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.

Ordre IET / 1196/2015, de 18 de juny, per la qual es modifica l'Ordre ITC / 308/2008, de 31 de gener, per la qual es dicten instruccions sobre la utilització de recursos públics de numeració per a la prestació de serveis de missatges curts de text i missatges multimèdia.

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.

Anunci de la Comissió del Mercat de Telecomunicacions, pel qual es fa públic la Resolució del Consell de la Comissió, de 7 de juliol de 2011, sobre la modificació de l'especificació tècnica dels procediments administratius per a la conservació de numeració en cas de canvi d'operador en xarxes mòbils.

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.

Legislació estatal

Resolució de 8 de juliol de 2009, de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, per la qual es publica el codi de conducta per a la prestació dels serveis de tarificació addicional fonamentats en l'enviament de missatges.

Resolució de 3 de juliol de 2009, de la Presidència de la Comissió del Mercat de Telecomunicacions, per la qual es publica la Circular 3/2009, de 2 de juliol, de la Comissió del Mercat de les Telecomunicacions per la qual es modifica la circular 1/2008, sobre conservació i migració de la numeració telefònica.

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.

Ordre ITC/3237/2008, d'11 de novembre, per la qual es modifica l'Ordre ITC/308/2008, de 31 de gener, per la qual es dicten instruccions sobre la utilització de recursos públics de numeració per a la prestació de serveis de missatges curts de text i missatges multimèdia.

Ordre ITC/308/2008, de 31 de gener, per la qual es dicten instruccions sobre la utilització de recursos públics de numeració per a la prestació de serveis de missatges curts de text i missatges multimèdia (modificada per l'Ordre ITC/3237/2008, d'11 de novembre)

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)

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) 2017/1128 del Parlament Europeu i del Consell, de 14 de juny de 2017, relatiu a la portabilitat transfronterera dels serveis de continguts en línia en el mercat interior

Reglament CE/544/2009, del Parlament Europeu i del Consell, de 18 de juny, pel qual es modifica el Reglament CE/717/2007, relatiu a la itinerància a les xarxes públiques de telefonia mòbil de la Comunitat i la Directiva 2002/21/CE, relativa a un marc regulador comú de les xarxes i els serveis de comunicacions electròniques

Reglament (UE) 531/2012, del Parlament Europeu i del Consell, relatiu a la itinerància a les xarxes públiques de comunicacions mòbils a la Unió.

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