

# A l'hora de contractar, VIGILA!

## Número de referència

En una gestió via telefònica, has de demanar a l'empresa operadora que t'assigni el número de referència per tenir-ne constància.

## Factures independents

Pots sol·licitar factures independents per a cada servei quan estiguis en desacord amb l'import i/o els conceptes facturats.

## Ofertes "pack"

Consisteixen en la contractació de diversos productes alhora. S'aplica permanència si no els contractes tots. Qualsevol canvi entre les modalitats, normalment, suposa tornar a reiniciar el període de permanència.

## Contracte en suport durador

Tens dret a rebre el contracte i la factura en suport durador en el moment del lliurament dels béns o abans de l'inici del servei. També, pots sol·licitar còpia del contracte durant tota la seva durada.

## Interrupció del servei

Tens dret a una compensació per una interrupció temporal del servei: la devolució de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps de la durada de la interrupció.

## INFORMA'T I RECLAMA AMB AICEC-ADICAE!

En primera instància cal presentar una reclamació davant el **Servei d'Atenció al Client (SAC)** de l'empresa amb el termini d'un mes des que es va originar el conflicte. L'empresa té un mes per contestar. Si no obtens resposta o és insatisfactòria, has d'acudir a l'**Oficina d'Atenció a l'Usuari de Telecomunicacions**. També tens la possibilitat d'anar a la **Junta Arbitral de Consum** més propera en el cas que l'empresa hi estigui adherida.

Amb la col·laboració de:

 Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana del Consum

# El consum de Telecomunicacions


## On som?


**BARCELONA:**  
C/Creu dels Molers, 13. 08004  
933 425 044

**TARRAGONA:**  
Hotel d'Entitats (Pàrquing de la Pedrera -  
C/Pons d'Icart s/n 6a planta, 6è despatx.  
43004) 685 919 241

**GIRONA:**  
C/Ciudadans, 2-4. 17004  
685 919 244

## Contacta amb nosaltres!

 [aicec@adicae.net](mailto:aicec@adicae.net)  
[tarragona@adicae.net](mailto:tarragona@adicae.net)  
[girona@adicae.net](mailto:girona@adicae.net)

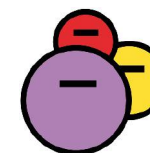
 [aicec.adicae.net](http://aicec.adicae.net)

## Segueix-nos!

 [facebook.com/AICEC](https://facebook.com/AICEC)

 [@AicecAdicae](https://twitter.com/AicecAdicae)

*persones consumidores crítiques, responsables i solidàries*



**AICEC-ADICAE**

Associació d'Usuaris de Bancs,  
Caixes i Assegurances  
de Catalunya

Les telecomunicacions es troben incloses en els serveis d'interès general. Es tracta del sector més reclamat a causa de les males pràctiques desenvolupades per les empreses durant els últims anys.



## ABANS DE CONTRACTAR...

Les empreses operadores han d'informar de manera clara, comprensible i fàcilment accessible sobre les condicions del contracte.

Vigila a l'hora de la **contractació a distància**, ja que la informació no sempre és precisa. Si acabes contractant, sol·licita que et remetin posteriorment el contracte.

## QUÈ HAS DE SABER?

### Obligacions de la persona consumidora i impagaments



- L'**absència de pagament** comportarà les conseqüències previstes en el contracte i podrà donar lloc a la suspensió del servei telefònic.

- La **suspensió temporal del servei telefònic** per impagament no afecta a les trucades entrants ni a les d'urgències.

- L'**impagament del servei d'accés a Internet** només podrà donar lloc a la suspensió d'aquest servei. Si pagues la part de la factura relativa a trucades telefòniques, no et poden tallar el servei telefònic.

- El **retard en el pagament** per un període superior a tres mesos o la suspensió temporal en dues ocasions per retard en el pagament, donarà dret a l'empresa operadora, previ avís, a la interrupció del servei i a la resolució del contracte.

### La velocitat d'Internet



La **velocitat màxima** que t'han d'oferir s'ha de correspondre amb les capacitats tècniques reals de la teva zona. Si per qüestions tècniques no pots tenir la que es publicita, no poden aplicar l'oferta.

La **velocitat mínima** vindrà establerta en el contracte d'alta del servei. Si aquesta última no coincideix amb la contractada, pots reclamar davant la companyia.

### La publicitat

Té valor contractual. Les condicions publicitades han de ser **clares, concretes i senzilles**, sense vulnerar el dret a la informació veraç i objectiva de les persones consumidores.

Recorda que tens la possibilitat de sol·licitar la **cessació o rectificació d'una publicitat il·lícita** davant l'empresa anunciant o als tribunals.

## BAIXA I PORTABILITAT

Les companyies **no poden sancionar en cas de baixa o portabilitat**. El que sí que s'aplica és una **penalització de permanència** quan en la contractació s'ha ofert un terminal. Ha de ser raonable a l'oferta i al termini que falta per complir el contracte.

### Baixa

La baixa l'has de comunicar amb una **antelació mínima de dos dies** a la data que vulguis que es produeixi.

## LA TARIFA

Les tarifes amb caràcter general no estan regulades. Només ho estan la quota d'alta i la quota d'abonament dels serveis. Tot i així, t'han d'avisar de qualsevol canvi amb un mes d'antelació.

### FACTURA

	La factura ha de contenir de forma diferenciada les <b>dades de consum per grups tarifaris</b> , indicant el nombre de trucades, de minuts i el cost de cadascuna. Així mateix, ha d'incloure el desglossament de totes les trucades facturades amb l'única excepció de les gratuïtes i les de baix cost.
	<b>TOTAL</b> <input type="text"/>

### Portabilitat

L'has de sol·licitar a la nova companyia. S'efectuarà en el termini d'**un dia hàbil** des del moment de l'acord amb el nou operador. Si canvies el fix i la banda ampla al mateix temps, el termini s'ampliarà a 6 dies.

## DRET DE DESISTIMENT

- **Gratuït**. No poden cobrar ni instal·lació, ni despeses de gestió, però sí els consums realitzats i el transport d'algun bé a domicili.
- Sense necessitat d'al·legar cap causa.
- Termini de **14 dies naturals** per contractació a distància. Si l'empresa no t'informa, s'ampliarà a 12 mesos.
- L'empresa està obligada a informar-nos d'aquest dret.

## SERVEIS ADDICIONALS

Quan sol·lites la desconnexió dels serveis addicionals, l'empresa té un **termini de 10 dies** per efectuar-la. En cas de no fer-ho, s'encarregarà de tots els costos de les trucades realitzades a aquests números des de la data en què es va fer la sol·licitud.

### Vigila amb els SMS 'Premium'

Representen un cost. S'inclouen els **serveis de subscripció de continguts**, pagament efectuat per la recepció de SMS i no per l'enviament. Per **evitar l'estafa** has de demanar a la teva companyia telefònica que t'inhabiliti aquest tipus de números.



### Servei de contestador

L'empresa telefònica cobra cada vegada que fas servir el contestador per escoltar els missatges enregistrats.

### Quota de manteniment

Les persones consumidores tenim dret a disposar d'una línia telefònica fixa i, per tant, les companyies no poden cobrar una quota de manteniment per fer ús d'aquest dret.