

# Com donar-se de baixa dels serveis de telefonia?

És recomanable tramitar l'ordre de baixa sempre per escrit. D'aquesta manera l'usuari disposarà d'una prova documental que el protegirà en cas que la companyia no tramiti correctament la baixa i continuï girant factures. Aquests són els passos recomanables:

- 1 Redactar una carta signada pel titular de la línia telefònica on consti la voluntat de donar-se de baixa dels serveis.
- 2 Adjuntar a aquesta carta una fotocòpia del DNI per acreditar la titularitat de la línia.
- 3 Enviar la carta per burofax amb acusament de recepció al domicili social de la companyia, les dades del qual han de constar en qualsevol factura.



Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

Plaça de la Vila, 1  
08921 Santa Coloma de Gramenet  
departamentconsum@gramenet.diba.es



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet



SC+  
Santa Coloma va bé més



Diputació  
Barcelona  
xarxa de municipis



## Drets dels usuaris de telefonia

Decàleg bàsic



## Com reclamar?

En cas de conflicte amb les operadores de telefonia cal seguir el següent procediment de reclamació:

- 1 Adreçar-se al departament d'atenció al client de la companyia en el termini d'un mes des del moment en què es tingui coneixement del fet que motiva la reclamació. És preferible cursar la reclamació per escrit i amb acusament de recepció.
- 2 La companyia disposa del termini d'un mes per a contestar a l'usuari.
- 3 Si la companyia no contesta en aquest termini o la resposta és insatisfactòria, l'usuari es pot adreçar a les Juntes Arbitrals de Consum o a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació (S.E.T.S.I.), sense perjudici de la via judicial.



# Decàleg bàsic

## 1 Dret d'accés al servei universal

Tots els usuaris tenen dret a connectar-se a la xarxa telefònica fixa i a poder gaudir del servei de telèfon i d'internet. El termini màxim de connexió és de 60 dies.

## 2 Dret a un contracte per escrit

Els usuaris tenen dret a disposar d'una còpia del contracte per escrit per tal de conèixer totes les condicions especials i generals de la relació contractual. Aquest dret existeix encara que la contractació es realitzi fora de l'establiment comercial, a distància o per comerç electrònic.

## 3 Dret a rebre una factura

Les factures han d'incloure els diferents conceptes i serveis de forma diferenciada (quota d'abonament, trucades, serveis d'internet, tarificació addicional, etc). En el cas de la telefonia mòbil amb sistema de prepagament, les operadores també han de facilitar als usuaris la possibilitat de consultar el consum que es realitza.

## 4 Dret a ser informat dels canvis contractuals

En cas de canvi de tarifes, de preus o de qualsevol altre aspecte del contracte, l'operadora ha de comunicar als usuaris de forma expressa i individual les noves condicions del servei. Els usuaris podran optar per acceptar-les o resoldre el contracte sense cap penalització.

## 5 Dret a ser indemnitzat

- En cas d'avaria o interrupció del servei imputable a l'operadora, la normativa preveu l'obligació d'indemnitzar automàticament als usuaris afectats amb una quantitat que serà, com a mínim, igual a la més alta de les següents xifres:
- ▶ El promig de l'import facturat per aquest servei durant els 3 mesos anteriors a la interrupció, prorratejats pel període en què no s'hagi tingut servei.
  - ▶ Cinc vegades la quota mensual fixa, prorratejada pel temps d'interrupció.

## 6 Dret de protecció de dades i secret de les comunicacions

Tots els usuaris tenen dret a figurar o excloure's de la guia telefònica; dret a sol·licitar que les dades que apareixen a la guia no siguin utilitzades amb finalitats comercials; dret a què no es mostri la identitat de l'usuari que truca; dret a rebutjar trucades que no s'identifiquin; dret a no rebre trucades comercials i dret a què no es facilitin les dades d'identificació de l'usuari.

## 7 Dret de portabilitat

Els usuaris tenen dret a mantenir el seu número en cas de canvi d'operador. Per fer efectiu aquest dret, l'usuari ha de signar una sol·licitud de portabilitat amb el nou operador que suposa la baixa del servei amb l'operador actual.

## 8 Dret a un servei d'atenció al client gratuït

La normativa estableix que les operadores han de disposar d'un servei al client gratuït que permeti la presentació i acreditació de queixes i reclamacions dels abonats.

## 9 Dret de desconnexió

Els usuaris poden sol·licitar la desconnexió del servei de trucades internacionals i dels serveis de tarificació addicional (803, 806 i 807). L'operadora haurà de fer efectiva la desconnexió com a màxim en el termini de 10 dies des de la recepció de la comunicació de l'abonat. En cas contrari, aniran a càrrec de l'operadora les despeses que per aquests serveis es puguin ocasionar als usuaris.

## 10 Dret a donar-se de baixa dels serveis

Tots els abonats tenen dret a sol·licitar la baixa dels serveis en qualsevol moment, amb un avís previ a l'operador de 15 dies naturals.

