

TELEFONIA



Servei de telefonia bàsica

El servei de telefonia bàsica anomenat “servei universal” comprèn el servei d’efectuar i rebre trucades, comunicar-se per fax i l’accés a Internet.

Telefònica és la companyia que està obligada a oferir aquest servei bàsic fins que no s’aprovi el nou reglament que ha de regular el servei universal, i ha de garantir a tots els usuaris els drets inherents a aquest servei, entre els quals hi ha els següents:

- Dret a la selecció de l’operador (companyia a través de la qual es fa la trucada).
- Conservar el mateix número de telèfon.

Drets en les comunicacions electròniques

- Entre d’altres, els consumidors han de tenir garantit el dret al secret de les comunicacions i a la protecció de les seves dades de caràcter personal.
- El dret a la desconnexió de determinats serveis, després de demanar-ho.
- El dret d’informació veraç, eficaç, suficient, transparent i actualitzada.

El contracte

El contracte del servei de telefonia es pot fer per escrit. La companyia ha d’informar el consumidor de les seves dades, el tipus de servei, els mecanismes de resolució de conflictes i el període mínim de duració de les ofertes.

El contracte també es pot fer per via telefònica i s’entén acceptat amb el pagament del primer rebut, també es pot sol·licitar el contracte per escrit.

Preassignació de l’operador

La preassignació de l’operador és la possibilitat que permet a l’usuari decidir quina operadora cursarà les seves trucades, sense necessitat de marcar un codi previ de selecció.

Només pot signar la preassignació el titular de la línia.

Suspensió del servei a petició de l'abonat

L'usuari pot demanar la suspensió temporal del subministrament per un període d'un mes i un màxim de 3 mesos, dins del mateix any.

L'abonat que vulgui, ho pot demanar per escrit a la seva companyia amb 15 dies d'antelació a la data desitjada.

En cas de suspensió a petició de l'usuari es deduirà de la quota d'abonament la meitat de l'import proporcional corresponent al temps al qual afecti.

La factura

La factura pot ser mensual o bimestral, segons l'operador. Ha d'estar desglossada per conceptes i serveis contractats, que són els següents:

- Quota fixa d'abonament: és per la línia telefònica i per l'aparell si és de lloguer.
- Consum: ha d'especificar les trucades efectuades i el seu cost, si són metropolitanes, provincials...
- Altres serveis: tarifa plana, servei de contestador...
- IVA

Habitualment es detallen a la factura els números, imports i duració de les trucades interurbanes, estatals, internacionals o de tarificació addicional (d'aquest últim servei, vegeu-ne fitxa específica).