

Si tens mòbil,  
connecta amb  
els teus drets!



agència catalana  
del consum





# Abans de contractar

- **Informa't** de les característiques del servei: preu (IVA inclòs), termini per a la connexió inicial, existència d'un període mínim de contractació, nivell de qualitat que es compromet a oferir...
- **Compara** les ofertes i **tria** la que més s'ajusti a les teves necessitats.
- Conserva la **publicitat**, pots exigir-ne el compliment.
- Tens dret a canviar-te d'operador conservant el teu número de telèfon (**portabilitat**) excepte en determinats casos (targeta SIM denunciada per robatori o pèrdua, impossibilitat tècnica...). Cal que facis la sol·licitud al nou operador i aquest et tramitarà la baixa a l'antic. Informa't dels terminis i dels requisits que et demanen.
- Si contractes **l'alta per telèfon o per via electrònica**, l'operador està obligat a enviar-te el contracte i la confirmació. En aquest cas, tens 7 dies hàbils per desistir sense justificar-ho. Si contractes al teu domicili, també tens 7 dies per desistir.
- Si **no vols canviar d'operador**, no facilitis per telèfon ni personalment les teves dades personals, bancàries ni de facturació.
- Tens dret a tenir el **contracte per escrit**, que pot ser d'abonament o de prepagament (targeta).
- El **termini per a què rebis el servei telefònic** és aquell que fixa el contracte.
- En cas que t'exigeixin un **dipòsit de garantia**, s'ha de regir per allò previst al contracte.
- Assegura't de la **cobertura** que t'ofereix l'operador, ja que no existeix l'obligació de cobertura universal.
- És una garantia contractar amb un operador de telefonia adherit al **sistema arbitral de consum**.

JUNTA ARBITRAL  
DE CONSUM  
DE CATALUNYA

ESTABLIMENT  
ADHERIT



ARBITRATGE  
DE CONSUM

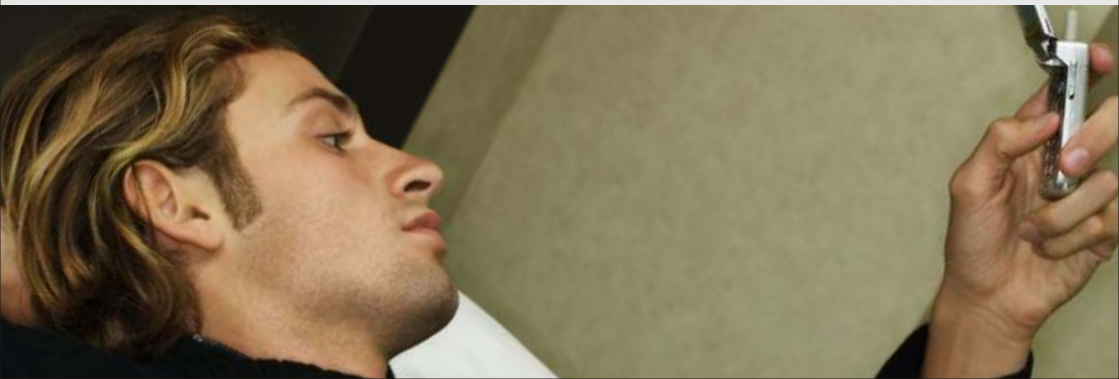
 agència catalana  
del consum

 Secretariat  
de Catalunya

# Durant el servei

- **Demana el contracte i conserva'l.** Si has contractat per telèfon, exigeix que te l'enviïn **gratuïtament**. Hi constaran les característiques del servei (p.ex. condicions econòmiques i de prestació del servei, període contractual, dades i telèfon del departament d'atenció al client...)
- Sàpigues que la **tarifació és per segons**.
- T'han de comunicar qualsevol **modificació de les condicions** contractuals amb una antelació mínima d'1 mes i, si no hi estàs d'acord, tens dret a demanar la baixa anticipada sense cap penalització.
- Tens dret a demanar la **desconnexió** de les trucades internacionals i dels Serveis de Tarifació Addicional (STA) (telèfons que comencin per 803, 806 i 807 i SMS: 25xxx, 35xxx, 79xxxx, 99xxxx,..) i ho han d'activar en 10 dies. A més, si no estàs d'acord amb la facturació dels STA i no pagues aquesta part de la factura, no se't tallarà el servei telefònic.
- **Si et deixen sense servei**, t'han d'indemnitzar amb una quantitat segons la durada de la interrupció i la teva mitjana de consum dels darrers 3 mesos. Si la quantitat resultant és superior a 1 euro, la compensació es realitzarà automàticament a la següent factura.
- El venedor respon dels **defectes del telèfon mòbil**. Conserva la factura de compra, és la teva garantia.

Vigila amb l'enviament dels missatges de servei de valor afegit (SMS Premium) que tenen un cost més alt que els enviats als particulars (p.ex.: participar en un concurs, descarregar-se una melodia per al mòbil, subscriure's a un servei de notícies...).



- **No enviïs cap SMS Premium** sense fer aquestes comprovacions prèvies:
  1. Comprova el preu real del missatge SMS Premium, impostos inclosos.
  2. Comprova si hi ha una quota mensual, depenent del tipus de servei (subscripció).
  3. Verifica el model de mòbil que es requereix per rebre el producte o servei.
  4. Comprova que l'empresa prestadora del servei s'identifica clarament i desconfia d'un apartat de correus.
- **Si no pagues la factura del mòbil**, et poden suspendre el servei d'acord amb allò previst al contracte.
- Si utilitzes el mòbil a l'estranger (“**roaming**”), recorda que també pagaràs una part de les trucades que rebis. Informa't a la teva operadora de les tarifes **d'itinerància internacional** (Eurotarifa) per aconseguir trucades des de l'estranger més barates.
- **Si et roben el mòbil**, comunica-ho al teu operador i facilita-li el número IMEI (número d'identificació del terminal mòbil a nivell mundial que consta de 15 dígits i que pots obtenir marcant \*#06#, apunta-te'l) i el número de la targeta SIM (targeta d'identificació d'usuari). També has de denunciar-ho als Mossos d'Esquadra.
- Revisa sempre **la factura** telefònica i fixa't que detalli els conceptes (quotes d'abonament i altres, trucades...) i els serveis contractats (STA...).
- En cas de conflicte, tens 1 mes per reclamar al **departament d'atenció al client**. Demana el número de referència per fer el seguiment i un justificant per escrit. Si la resposta no és satisfactòria o no et contesten, en 1 mes, pots presentar una reclamació a les **Oficines Públiques d'Informació al Consumidor**.





## Per donar-te de baixa

- Pots donar-te de baixa, en qualsevol moment i de la mateixa manera com et vas donar d'alta sense cap cost o càrrega desproporcionada. Ho has de comunicar al teu operador amb **15 dies d'antelació**:
  - Si et dones de baixa per telèfon, demana el número de referència i que t'enviïn un justificant documental de la gestió. No ha de tenir cap cost.
  - Si et dones de baixa per correu, burofax o fax, conserva el justificant de recepció o d'enviament.
- Alguns contractes 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 d'una **clàusula de permanència** no impedeix que puguis donar-te de baixa si bé pot ocasionar la pèrdua dels avantatges o ofertes vinculats a l'oferta, o l'operador podria exigir-te una compensació proporcionada al temps d'alta.

## Per a més informació



Establiment: 0,33€. Cost/min: 0,087€  
Tarifació per segons. IVA INCLÓS

[www.consum.cat](http://www.consum.cat)

Consulta amb una  
Associació de Consumidors

[www.consum.cat](http://www.consum.cat)



agència catalana  
del consum



Establiment: 0,33€. Cost/min: 0,097€.  
Tarificació per segons. IVA INCLÓS



Generalitat  
de Catalunya

