



Avís als afectats per una avaria a la xarxa fixa i connexió a Internet

Si heu estat afectats per una avaria a la xarxa fixa i connexió a Internet, que ha tingut lloc a determinats punts del municipi i heu patit una interrupció temporal d'aquests serveis, teniu dret a rebre una compensació del vostre operador de telefonia i Internet.

Pel que fa al servei de veu:

L'operador està obligat a indemnitzar-vos almenys amb una quantitat que es determina a partir del temps en què la línia va estar interrompuda i de la mitjana de consum dels darrers tres mesos. Si la quantitat resultant és superior a 1 euro, la compensació es realitzarà automàticament a la factura següent. 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.

Per que fa a la connexió a Internet:

L'operador us ha de compensar amb la devolució de l'import de la quota d'abonament i altres quotes fixes, prorratejades pel temps que hagi durat la interrupció. A aquests efectes, l'operador està obligat a indemnitzar-vos automàticament, en la factura corresponent al període immediat al considerat, quan la interrupció del servei s'hagi produït de forma contínua o discontinua i sigui superior a sis hores en horari de 8 a 22. A la

factura s'hi ha de fer constar la data, la durada i el càlcul de la quantia de la compensació que us correspon.

Als efectes del dret a indemnització o compensació per la interrupció del servei d'accés a Internet, i per determinar-ne la quantia, quan un operador inclogui a la seva oferta la possibilitat de contractar conjuntament serveis de telefonia i altres serveis com el d'accés a Internet, pot indicar a l'oferta la part del preu que correspon a cada servei. Si no ho fa, es considera que el preu de cada un és el proporcional al de la seva contractació per separat. Si l'operador no comercialitza els serveis per separat, es considera que el preu corresponent al servei d'accés a Internet és el 50 per cent del preu total.

Com reclamar:

Cal que comuniqueu els fets i les vostres peticions al vostre operador. 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. 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.

L'establiment o l'empresa us ha de donar una resposta com abans millor i, en qualsevol cas, en el termini d'1 MES des que heu presentat la queixa o reclamació.

Formulada la reclamació, si no heu obtingut una resposta satisfactòria de l'operador en aquest termini, podeu presentar una queixa/reclamació/denúncia a un Organisme de Consum