

Legislació vigent des de l'1 de març

La llei millora la protecció dels usuaris de telefonia

La nova Llei 44/2006, de 29 de desembre, de millora de la protecció dels consumidors i usuaris prohibeix l'arrendament a l'alça en el temps consumit, les clàusules que estableixin terminis de durada excessiva i les limitacions que exclouin o obstaculitzin el nostre dret a posar fi al contracte.

A més, reconeix el dret a donar-nos de baixa d'un servei de la mateixa manera que vam donar-nos d'alta, sense cap sanció ni càrrega onerosa o desproporcionada.

La baixa del servei contractat

Els proveïdors de telefonia han de comunicar als seus clients qualsevol proposta de modificació de les condicions contractuals amb una antelació mínima d'1 mes, i ens han d'informar del dret que tenim a resoldre anticipadament el contracte sense penalització.

Tots els usuaris tenim dret a resoldre el contracte per voluntat pròpia en qualsevol moment. El contracte s'extingirà per les causes generals d'extinció dels contractes i especialment per voluntat de l'abonat, comunicant-ho prèviament al prestador del servei amb una antelació mínima de 15 dies naturals.

Clàusula de permanència

La normativa garanteix el dret a donar-nos de baixa sense penalització. L'existència de la clàusula de permanència no impedeix que exercim el dret a donar-nos de baixa abans que finalitzi.

Alguns contractes (especialment de telefonia mòbil) solen incloure un període mínim de permanència que l'usuari accepta com a contrapartida d'algun avantatge o benefici en l'adquisició del terminal (una reducció del preu del mòbil). En aquests casos, l'operador podria exigir una compensació a l'usuari per donar-se de baixa sense com-



plir el període mínim. No obstant això, no s'estaria penalitzant l'usuari, sinó recuperant un benefici que hem obtingut precisament per haver-nos compromès. La quantia de la compensació ha de ser calculada en virtut del termini que vam romandre amb l'operador i sense que suposi pèrdua de quantitats abonades per avançat, l'abonament de serveis no prestats efectivament o la fixació d'indemnitzacions que no es corresponguin amb danys efectivament causats.

Dret a la portabilitat

És un dret que tenim com a usuaris de mantenir el número telefònic quan canviem d'operador, en qualsevol moment. Quan sol·licitem l'alta al nou operador, sol·licitem el servei de portabilitat de numeració i també la gestió de baixa del servei que ens ha ofert l'anterior operador.