

REGLAMENT DEL SERVEI DE COMUNICACIONS ELECTRÒNIQUES DE L'AJUNTAMENT

PREÀMBUL

Un dels màxims exponents de l'equilibri territorial és l'accés de forma equitativa en tot el territori de totes les tecnologies, bàsicament de les anomenades TIC, tecnologies de la informació i la comunicació. I de forma més concreta, els serveis de comunicació electrònica: accés a Internet.

Però per tal que l'assoliment d'aquest equilibri territorial sigui equitatiu, és necessari que l'accés als serveis ho sigui amb la màxima qualitat possible i a un preu assequible.

És evident que aquesta qualitat i preu són una realitat en les zones altament poblades, sobretot a la línia de costa, on el gran nombre d'usuaris, i per tant, de clients de les empreses operadores, fa que aquestes puguin efectuar inversions que garanteixin la qualitat i un rendiment suficient per garantir-ne un preu competitiu.

No obstant, conforme ens anem allunyant d'aquest grans nuclis de població, les inversions no són atractives des d'un punt de vista comercial. Tenint en compte que no existeix una garantia de servei universal pel que fa a comunicacions electròniques, és fàcil d'entendre que cap empresa operadora estigui interessada en efectuar inversions per garantir aquests serveis a petits nuclis de població.

Aquest és el cas de Vilanova de Prades. Un municipi amb poc més de 130 habitants, amb una demanda de serveis de comunicacions electròniques baixa.

Aquesta situació obliga actuar a l'administració, ja sigui potenciant la implantació d'operadores, ja sigui actuant de forma directa.

Per això l'Ajuntament s'ha proposat la creació del servei de comunicacions electròniques, que es regularà per aquest Reglament.

CAPÍTOL I

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1.- Objecte del servei

L'objecte del servei de comunicacions electròniques de Vilanova de Prades consisteix en donar als usuaris accés a internet de forma dedicada i permanent, des de l'emplaçament de l'usuari, permetent la comunicació bidireccional amb d'altres dispositius connectats a internet. L'accés a Internet ho serà amb una ample de banda mínim assegurat de 3 Mb. A més, l'usuari també tindrà dret a tarifa plana en trucades estatals. Aquesta tarifa plana, es concretarà en els acords d'implantació o modificació dels preus públics del servei, per fixar-ne els imports corresponents.

El cost de trucades a telèfons mòbils, fixos nacionals que superin els minuts incorporats a tarifa plana, i trucades a l'estranger, es fixarà a l'acord d'aprovació o modificació del preu públic. En aquest acord es podrà preveure una limitació de facturació mensual de telefonia, passada la qual, només es podrà continuar gaudint del servei previ dipòsit dels imports sol·licitats.

Article 2.- Assumpció com a propi de l'activitat

L'Ajuntament assumeix de forma expressa com a pròpia l'activitat de prestació de servei de comunicacions electròniques, inclosa en l'àmbit competencial d'aquest Ajuntament.

Article 3.- Naturalesa i prestació del servei.

- 1.- El servei es de caràcter voluntari i es presta en règim de lliure concurrència.
- 2.- La prestació del servei a l'usuari es materialitzarà mitjançant un contracte en el qual es fixen els drets i obligacions de l'Ajuntament com a prestador del servei i dels usuaris com a receptors del mateix.
- 3.- La connexió de l'usuari inclourà:
 - Instal·lació d'antena i roseta acollada.
 - Per telefonia, router voip gateway.

Article 4.- Preu Públic

1.- L'Ajuntament cobrarà l'oportú preu públic als usuaris dels serveis. La seva fixació, regulació i modificació es regirà per la normativa d'Hisendes Locals.

2.- No es podrà aplicar cap modificació o increment del preu públic sense la prèvia notificació als usuaris, amb una antelació mínima d'un mes. Aquesta notificació es podrà efectuar a través dels mitjans de cobrament dels preus públics.

Article 5.- Secret de les comunicacions i confidencialitat.

1.- L'Ajuntament adoptarà les mesures tècniques que tingui al seu abast que permetin garantir el secret del contingut del senyal a través de la seva xarxa. No obstant això, l'Ajuntament queda exonerat de tota responsabilitat que pugui derivar-se de l'obtenció per l'usuari o per tercers, d'enregistraments de senyals, sigui quina sigui la seva índole, del seu ús o publicitat i de quantes accions o omissions no imputables a l'Ajuntament infringeixin el secret de les comunicacions.

2.- Tant l'usuari com l'Ajuntament hauran de mantenir la confidencialitat de tota la informació que tingui aquest caràcter i que rebin de l'altra part dins del context de la prestació del servei. L'obligació de confidencialitat no serà aplicable a aquella informació:

- a) Que sigui de domini públic.
- b) Que hagi esdevingut de domini públic durant la vigència del servei.
- c) Que s'hagués obtingut de tercers no subjectes a l'obligació de confidencialitat.
- d) Que hagi estat requerida per la llei o mitjançant mandat judicial o d'organisme estatal.

Article 6.- Protecció de les dades personals.

1.- Les dades personals recollides en la sol·licitud del prestació del servei són indispensables per a la seva efectiva prestació. El no emplenament de les dades personals, que si escau, apareguin expressament consignades en el contracte d'emplenament voluntari, no seran obstacle perquè l'Ajuntament presti el Servei.

2.- L'usuari té la possibilitat d'exercitar els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició de les dades personals recaptades a l'empara del present contracte, dirigint-se para això a la següent adreça: Ajuntament de Vilanova de Prades. Carrer Major número 3. 43439 Vilanova de Prades.

3.- La signatura del contracte per part de l'usuari suposa l'acceptació i el consentiment a l'emmagatzematge i tractament de les dades personals per part de l'Ajuntament, així com la seva comunicació a tercers per a labors de contractació i prestació del Servei, i el cobrament de les liquidacions corresponents.

4.- L'Ajuntament adoptarà les mesures necessàries per evitar l'alteració, pèrdua, accés o tractament no autoritzat de les dades de caràcter personal, en funció de l'estat de la tecnologia.

5.- En el cas que l'usuari deixi sense efecte expressament l'autorització pel que fa a les dades, es procedirà a la seva destrucció, excepte les dades necessàries fixades per normativa vigent per a la facturació i els pagaments d'interconnexions, els quals es tractessin i emmagatzemessin pel termini durant el qual pugui impugnar-se la liquidació o exigir-se el pagament, de conformitat amb la legislació aplicable transcorregut el qual seran destruïts; així com les dades necessàries fixades per la Llei 25/2007, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions, els quals s'emmagatzemessin pel termini determinat legalment per a la seva comunicació als agents facultats en els supòsits previstos en la citada Llei.

CAPÍTOL II

CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI I OBLIGACIONS DE L'AJUNTAMENT

Article 7.- Inici de la prestació del servei

1.- L'Ajuntament s'obliga a prestar el servei en les condicions fixades en aquest Reglament. La prestació del servei s'iniciarà amb la prèvia signatura del contracte entre l'Ajuntament i l'usuari.

2.- La signatura del contracte per part de l'usuari, suposa la seva plena conformitat a la instal·lació i activació del Servei.

Article 8.- Paràmetres de qualitat del servei.

1.- El termini màxim per a començar a prestar el servei per part de l'Ajuntament, és de 15 dies naturals a comptar des de l'endemà de la signatura del contracte amb l'usuari.

2.- L'Ajuntament resoldrà les possibles incidències tècniques en un termini de vint-i-quatre hores, en horari d'atenció de 8:00 a 20:00 hores de dilluns a divendres. No obstant això, l'horari de visites tècniques al domicili de l'usuari per a la resolució d'incidències serà de 8:00 a 20:00 hores de dilluns a divendres.

3.- En el cas dels serveis a empreses, s'estableixen addicionalment els següents paràmetres:

- El seguiment i gestió de la incidència és de vint-i-quatre hores, els tres-cents seixanta-cinc dies de l'any en el període de disponibilitat requerit per l'usuari, excepte en els supòsits d'intervenció tècnica nocturna a la xarxa.
- Les visites tècniques fora de l'horari esmentat anteriorment hauran de ser sol·licitades expressament per l'usuari.
- L'horari d'atenció, consultes administratives, comercials i provisió del Servei serà de dilluns a divendres de 8:00 a 20:00 hores.

4.- En el cas d'incompliment per part de l'Ajuntament dels compromisos de qualitat, l'usuari podrà requerir la compensació corresponent, seguint el procediment establert en el següent article. A l'efecte d'establir el còmput inicial del temps d'interrupció del Servei, es prendrà el primer dels dos successos següents:

- a) El de notificació pl'usuari de l'avís d'avaría al Centre d'Atenció a l'usuari
- b) El de registre per l'Ajuntament de la incidència tècnica causant de la interrupció total o parcial del Servei.

Per al càlcul del temps d'interrupció del Servei es comptabilitzarà, única i exclusivament, el temps comprès dins de l'horari de resolució d'incidències indicat anteriorment. L'Ajuntament indemnitzarà a l'usuari per un import igual a la mitjana de l'import facturat per tots els serveis interromputs durant els tres mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel temps en què s'hagi excedit del seu compromís de qualitat. Aquesta indemnització s'entendrà acumulativa respecte a la qual es pugui contemplar en les Condicions Particulars del Servei.

Article 9.- Reemborsaments.

L'Ajuntament abonarà en factura o, en defecte d'això, en la forma en què les parts mútuament acordin, aquells imports al fet que l'usuari tingués dret per reintegraments de conformitat amb l'establert en les condicions contractuals del Servei.

Article 10.- Modificacions de les característiques del servei.

La modificació de les característiques del servei ha de ser comunicada per l'usuari o per persona degudament autoritzada, a l'Ajuntament a través dels mitjans que aquest tingui habilitats a aquest efecte (sol·licitud per escrit, trucada telefònica al Centre d'Atenció a l'usuari, o a través de la pàgina web de l'Ajuntament). L'activació de la modificació efectuada donarà començament al període de facturació amb la configuració de les noves característiques. L'Ajuntament notificarà a l'usuari la modificació realitzada així

com la disponibilitat del seu ús per part de l'usuari remetent-li, igualment, una fulla de sol·licitud de modificació amb les noves característiques del Servei. L'usuari es compromet a signar i enviar aquesta sol·licitud a l'Ajuntament dins dels set dies naturals següents al de la seva recepció. En qualsevol cas, la falta de remissió per part de l'usuari de la fulla de sol·licitud de modificació amb les noves característiques del Servei, no anul·larà ni invalidarà la petició o sol·licitud inicial. La modificació de les característiques del Servei, no donarà lloc a l'inici d'un nou còmput a l'efecte del terme de durada del contracte.

Article 11.- Canvi d'ubicació de les instal·lacions.

Els trasllats o canvis d'ubicació física de les instal·lacions de l'usuari, s'hauran de sol·licitar a l'Ajuntament, i podran provocar la liquidació de l'oportú preu públic en el cas que comportin treballs o reposició de materials i equips. Si el trasllat requereix d'una actuació que l'Ajuntament no pugui assumir, l'usuari podrà contractar els tècnics que consideri convenients per efectuar-ho, seguint en tot moment els condicionants tècnics estipulats per l'Ajuntament.

Article 12.- Operacions de manteniment.

L'Ajuntament podrà, durant el temps estrictament necessari, retirar el Servei o establir-ho per una ruta alternativa a fi d'efectuar proves, operacions de control, ajustos i manteniment amb la finalitat d'assegurar el bon estat de funcionament del Servei (Operacions Planificades), sense perjudici de l'obligació de permanència i continuïtat en el Servei a la qual l'Ajuntament es troba obligada amb caràcter general. En aquest cas, es comunicarà a l'usuari aquesta circumstància amb una antelació mínima de quaranta-vuit hores. Aquestes Operacions Planificades, sempre que sigui possible, s'efectuaran d'acord amb l'usuari en un moment acceptable per a ambdues parts i, com a criteri general, es realitzaran preferentment i sempre que sigui possible, en les hores de menor probabilitat d'utilització del Servei. En cas d'Operacions No Planificades, l'Ajuntament indemnitzarà a l'usuari amb una quantitat que serà, almenys, igual a la mitjana de l'import facturat per aquest Servei durant els tres (3) mesos anteriors a la interrupció, prorratejat pel període en el qual s'efectuï la interrupció.

Article 13.- Accés als equips propietat de l'Ajuntament o d'un tercer.

L'usuari es compromet a permetre l'accés, o obtenir el permís perquè l'Ajuntament (o els seus empleats o les persones que aquesta designi i estiguin degudament identificades) o personal d'un tercer accedeixi, a les instal·lacions de l'usuari en les quals estiguin situats els equips propietat de l'Ajuntament o d'un tercer quan sigui necessari o convenient a fi de:

- a) Instal·lar equips en ocasió de l'engegada del Servei així com modificacions sol·licitades per l'usuari.
- b) Retirar equips per motiu de baixa en el Servei o per l'extinció del contracte.
- c) Realitzar les necessàries operacions de manteniment.
- d) Efectuar les actualitzacions necessàries per a la reparació d'avaries o interrupció del Servei.
- e) Ampliar instal·lacions per donar servei a altres clients.
- f) Qualsevol altra actuació en benefici del Servei contractat per l'usuari.

L'usuari proporcionarà aquells elements (rampes, plataformes elevadores, escala, etc.) que permetin accedir de manera segura a la ubicació dels equips que prestin el Servei. El retard o incompliment de la prestació del Servei, per aquestes causes, no serà imputable a l'Ajuntament, quan ella sigui conseqüència de l' incompliment de la present obligació per part de l'usuari.

Article 14.- Reparació d'avaries i manteniment del servei.

1.- En cas que es produeixin avaries, interrupcions o mal funcionament en la prestació del Servei imputables a l'Ajuntament, o en aquelles circumstàncies en què així s'hagi acordat, l'Ajuntament solucionarà només aquells problemes originats en l'equip o elements de la xarxa que estiguin sota la seva responsabilitat.

2.- L'Ajuntament també estarà obligat a reparar les avaries que es produeixin en les seves instal·lacions fins al Punt de Terminació de Xarxa, inclòs aquest. L'usuari notificarà les avaries per mitjà dels canals indicats en la clàusula setzena. Els costos derivats de la reparació d'avaries, seran sufragats per l'Ajuntament, sempre que les mateixes no siguin imputables a l'usuari.

3.- L'Ajuntament no es responsabilitza del manteniment, gestió, configuració i connexió de qualsevol equipament no inclòs en la prestació del Servei i que siguin propietat de l'usuari. La responsabilitat extrem a extrem quedarà limitada en el punt de terminació de la xarxa, definit com el port Ethernet LAN, localitzat en la unitat interior instal·lada en la ubicació de l'usuari. És en aquest port Ethernet LAN on l'usuari podrà connectar un o diversos dispositius per fer ús del Servei. La reparació i/o substitució d'equips per avaria tècnica, es limitarà a aquells equips que incloguin manteniment integral.

Article 15.- obligacions de l'Ajuntament.

L'Ajuntament està obligat a :

- a) Prestar el Servei de forma continuada d'acord amb les característiques tècniques de qualitat establerts.

- b) Informar a l'usuari, amb l'antelació possible, de qualsevol eventualitat coneguda per l'Ajuntament que pugui afectar a la normal prestació del Servei o a una variació substancial de les seves condicions.
- c) Facilitar a l'Usuari quantes aclariments aquest sol·liciti quant a les condicions del Servei, la facturació i altres aspectes rellevants d'aquest contracte

Article 16.- Límits a la responsabilitat de l'Ajuntament.

1.- L'Ajuntament serà responsable, única i exclusivament, dels danys i perjudicis causats a l'usuari, com a conseqüència de les actuacions dutes a terme de forma directa per a la prestació del Servei. L'Ajuntament es responsabilitza de les fallades, interrupcions o mal funcionament del Servei quan els mateixos li siguin imputables directament .

No obstant això, l'Ajuntament, no assumirà cap responsabilitat per fallades, interrupcions o mal funcionament del Servei quan siguin deguts a:

- una actuació dolosa o culposa de l'usuari, o en cas de força major. A aquests efectes es considerarà actuació dolosa o culposa, la connexió o manipulació d'equips que pugui realitzar l'usuari sense intervenció de l'Ajuntament.
- El funcionament defectuós del Servei derivat de la falta d'homologació dels equips propietat de l'usuari o de l' incompliment de les especificacions tècniques i els actes o omissions imputables a l'usuari i personal al seu càrrec que impedeixin, limitin o restringeixin la prestació del Servei.

En aquests supòsits, l'Ajuntament no serà responsable enfront de l'usuari per pèrdues indirectes o causals o per una altra forma de dany al negoci, pèrdua de guanys, pèrdues d'estalvis previstos, o pèrdues de beneficis, enriquiment injust, compensació per creació de clientela o fons de comerç.

2.- Sense perjudici del previst al paràgraf anterior, en cas de fallades, interrupcions o mal funcionament del Servei per causes imputables a tercers, l'Ajuntament es compromet a exercitar enfront del tercer quantes accions legals siguin necessàries amb l'objecte de rescabalar els danys i perjudicis ocasionats a l'usuari i es compromet a restituir el Servei en els terminis de temps establerts en els nivells de qualitat oferts.

Article 17 .- Atenció a l'usuari i reclamacions.

1.- L'usuari haurà de dirigir a l'Ajuntament les reclamacions que puguin plantejar-se en relació amb qualsevol aspecte de la prestació del Servei i de la seva facturació utilitzant els canals de comunicació que l'Ajuntament tingui habilitats a aquest efecte. En el cas que la seva reclamació no fos atesa en el termini d'un mes, podrà reproduir-la davant les

Juntes Arbitrals de Consum en els termes establerts en la normativa reguladora de les mateixes. En el cas que no hi hagi submissió de les parts a les Juntes Arbitrals, l'usuari podrà dirigir-se a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació que, una vegada realitzats els tràmits oportuns, dictarà resolució sobre la qüestió plantejada.

CAPÍTOL III OBLIGACIONS DE L'USUARI

Article 18.- Obligacions de l'usuari.

Són obligacions de l'usuari:

- a) Usar i connectar amb la xarxa de L'Ajuntament exclusiva i únicament, cables, connectors i qualssevol altres equips o elements d'equip expressament autoritzats per a aquesta connexió, sempre que comptin amb els corresponents certificats d'homologació i acceptació que acreditin el compliment dels estàndards de qualitat i especificacions tècniques que siguin aplicable, i complir amb la normativa en vigor quant al seu ús. L'usuari serà responsable dels danys causats que poguessin derivar-se per la connexió d'equips terminals que no compleixin, o deixin de complir, les especificacions tècniques de connexió a la xarxa de l'Ajuntament
- b) Complir amb les obligacions de pagament del preu públic corresponent. L'usuari no quedarà exonerat de la seva obligació de pagar encara que el Servei hagués estat utilitzat per persona no autoritzada per l'usuari.
- c) Complir amb les instruccions que l'Ajuntament transmeti en relació amb el Servei.
- d) Abstenir-se de manipular els equips instal·lats propietat de l'Ajuntament o d'un tercer, sent responsable dels danys o deterioracions que poguessin derivar-se per aquestes manipulacions.
- e) Que els locals o edificis en què hagin de dur-se a terme les instal·lacions dels equips necessaris per a la prestació del Servei reuneixin les condicions mediambientals d'alimentació elèctrica i tècniques precises, de manera que els equips terminals funcionin dins dels límits normals d'operació. A aquests efectes, l'usuari s'obliga a assenyalar la ubicació dels equips terminals i l'estesa del cablejat dels mateixos.
- f) Facilitar a l'Ajuntament tota aquella informació que sigui rellevant per solucionar qualsevol tipus d'incidència relativa a la prestació del Servei.
- g) En el cas que l'usuari hagi contractat un Servei pel qual estigui facultat per accedir a les instal·lacions de l'Ajuntament, haurà de complir amb les indicacions que els realitzi el personal d'aquest i amb la normativa de règim intern. En aquest sentit l'usuari haurà d'autoritzar i identificar degudament, al personal tècnic que hagi d'efectuar qualsevol intervenció tècnica en els locals de

l'Ajuntament, sent responsable de qualsevol tipus de dany o perjudici ocasionat durant la seva estada.

- h) Utilitzar el Servei, única i exclusivament, en el local o dependència en el qual ha estat instal·lat per l'Ajuntament, estant absolutament prohibit derivar la prestació del Servei cap a qualsevol un altre local o dependència. L'usuari serà responsable de qualsevol utilització del Servei la instal·lació del qual no hagi estat realitzada per personal de l'Ajuntament.
- i) No revendre, compartir, distribuir o comercialitzar total o parcialment, en qualsevol forma a tercers, el Servei prestat per l'Ajuntament. La prestació del Servei és d'ús exclusiu de l'usuari i el seu àmbit queda restringit al domicili d'instal·lació.

Article 19.- Liquidació i pagament del preu públic

1.- L'Ajuntament liquidarà a l'usuari les quantitats corresponents al Servei prestat. Els abonaments d'aquestes quantitats s'efectuaran mensualment, i a mes anticipat, mitjançant una quota fixa mensual.

2.- En el cas que el preu públic aprovat per l'Ajuntament sigui anual, cada mes s'abonarà una dotzena part del mateix.

3.- La quota fixa mensual, constitueix la contraprestació per la connexió a la xarxa de l'Ajuntament. La primera liquidació tindrà lloc a partir de l'activació dels Serveis, que s'iniciarà després de la instal·lació dels equips i terminals necessaris i l'acceptació del Servei per l'usuari. La quota d'abonament està inclosa en tots els serveis oferts per l'Ajuntament.

4.- L'usuari tindrà dret a obtenir liquidacions independents per cada Servei contractat. El període de liquidació estarà comprès des del dia un de mes fins al dia 1 del següent.

5.- L'import de la primera quota mensual serà proporcional al nombre de dies que el Servei hagi estat disponible dins del període de facturació. Aquest criteri s'aplicarà, igualment, en el cas que l'usuari sol·liciti una modificació de les característiques del Servei.

6.- El pagament es realitzarà mitjançant domiciliació de les factures en el compte bancari o compte d'estalvi que l'usuari hagi designat,

CAPÍTOL IV

VIGÈNCIA I EXTINCIÓ DE L'OBLIGACIÓ DE PRESTAR EL SERVEI

Article 20.- Inici de la prestació del servei.

El servei no es començarà a prestar fins que s'hagin complert les següents condicions:

- a) Comprovació i conformitat per part de l'Ajuntament de la viabilitat tècnica per a la prestació del Servei amb els nivells de qualitat adequats.
- b) Obtenció per part de l'usuari del permís o autorització del propietari o Junta de Propietaris per a l'accés o instal·lació dels equips i terminals per part de l'Ajuntament, en el cas que l'usuari no fos el propietari del local o edifici on es prestin el Servei.
- c) La signatura del contracte per part de l'usuari.

Article 21 .- Extinció de la prestació del servei.

1.- El deixarà de prestar-se a l'usuari per les següents causes:

- e) Per finalització del termini contractual o de les seves pròrrogues.
- f) Per incompliment de les condicions previstes en el Reglament del Servei.
- g) Per la falta o demora en el pagament del Servei per part de l'usuari, durant dos mesos. El cessament serà automàtic passat el segon mes sense efectuar el pagament, sense perjudici del cobrament dels preus públics pendents per la via executiva.
- h) Per desistiment unilateral de l'usuari prèvia comunicació per escrit o telefònica a l'Ajuntament amb una antelació mínima de dos dies hàbils
- i) Per la negligent utilització del Servei per part de l'usuari que pogués suposar una amenaça a la integritat de la xarxa de l'Ajuntament, o bé, al respecte i intimitat de tercers.
- j) En el cas que l'Ajuntament, per circumstàncies tècniques, no pogués prestar el Servei amb les degudes condicions de qualitat.
- j) En cas de pèrdua per part de l'Ajuntament del títol que li habilita per a la prestació del Servei.
- k) Per cessament del servei per part de l'Ajuntament. Aquest es comunicarà amb una antelació mínima d'un mes als usuaris, i donarà dret a cap indemnització.

2.- Finalitzada la prestació del servei, l'Ajuntament tindrà dret a la retirada dels seus equips. En el supòsit que no es poguessin retirar per causes imputables a l'usuari, l'Ajuntament estarà facultat per incloure en la liquidació de l'usuari, en concepte d'indemnització, el cost dels equips no recuperats, xifrat en 100 euros.

DISPOSICIÓ FINAL: Aquest Reglament entrarà en vigor l'endemà de la seva publicació.