En las últimas semanas, esta Unión de Consumidores de Málaga ha experimentado una subida excesiva en el número de consultas recibidas por incidencias con el sector de telecomunicaciones. En 2020, las telecomunicaciones supusieron casi el 20% del total de las consultas y, dadas las cifras actuales, la previsión es que todavía aumenten en 2021. Casi el 80% de las consultas de la última semana han estado relacionadas a estos servicios de telefonía e Internet. Por ello, es nuestra obligación recordar que las personas consumidoras están en su derecho de reclamar ante cualquier vulneración o incidencia relacionada con este servicio y que nuestra Asociación se encuentra a su disposición para el asesoramiento de las reclamaciones más frecuentes, que suelen ser las siguientes:

Bajas no tramitadas

Las bajas deben efectuarse en un plazo no superior a 48 horas, no pudiendo el operador facturar ningún concepto transcurrido el mismo. En muchos casos las compañías siguen facturando a los consumidores a pesar de haber solicitando esa finalización de sus servicios. Recomendamos siempre efectuar la baja a través de un medio que deje constancia. Si por ejemplo se lleva a cabo por teléfono es buena opción reiterarlo a la compañía a través de un medio escrito, indicando siempre cuáles son los servicios que se dan de baja. En muchas ocasiones hay servicios que se quedan 'olvidados' y que los antiguos operadores continúan facturando, como esas líneas adicionales que “regalan” con el pack contratado.

Portabilidades mal efectuadas

En muchas ocasiones están relacionadas con el caso anterior. La persona cambia de compañía y hay algún servicio que no se porta correctamente, o se portan todos pero el anterior operador continúa facturando. Es en este momento donde se producen gran parte de las incidencias, ya que, normalmente, los usuarios tienen contratados packs de servicios (telefonía fija, móvil, televisión e Internet) y, al cambiar de compañía, puede que alguno de ellos

no se modifique debidamente.

Incumplimiento de las condiciones ofertadas

La normativa obliga a que la oferta realizada al usuario se cumpla. Todo lo ofrecido por el comercial que pueda influir en la decisión de contratación del consumidor debe pasar a formar parte del contrato. Sin embargo, detectamos también un aumento de casos en los que esas condiciones no se aplican. De esta forma, la persona que se había cambiado de compañía por algún descuento u oferta, no lo ve reflejado en sus facturas. Siempre también es muy aconsejable contar con la oferta comercial por escrito, ya que será mucho más sencillo demostrar lo que se pactó con el operador al realizar el contrato.

Por otro lado, la normativa permite que la compañía realice modificaciones en el contrato, con el único requisito de avisar al cliente al menos con un mes de antelación. Esta posibilidad es utilizada por los operadores como recurso para incrementar los precios una vez han captado a la persona consumidora. Sin embargo, el consumidor debe saber que, en caso de tener activa una permanencia, estará quedará sin efecto debido a ese cambio de condiciones, por lo que no procederá a aplicar penalización alguna y el consumidor podrá libremente marcharse a otra compañía. Son muchos los operadores que modifican sus condiciones cada ciertos meses y es importante que el usuario conozca que podrá realizar la portabilidad de sus servicios sin que se le cobre penalización.

Penalizaciones por cambio de operador

Las penalizaciones por incumplimiento del contrato, en relación al compromiso de permanencia, son legales, pero debemos tener en cuenta que el mismo vincula a las dos partes. Si el operador incumple en la prestación de sus servicios, el cliente podrá marcharse de la compañía sin abonar la cantidad de penalización. Siempre será aconsejable acreditar

mediante reclamación el motivo del fin del contrato, ya que las compañías pocas veces asumen los errores cometidos.

Otro tipo de penalizaciones frecuentes son las cobradas por la realización de la instalación. El problema con estas es que son utilizadas como excusa para cobrar penalizaciones encubiertas por hacer uso del derecho de desistimiento, el cual se explica de forma detallada en el siguiente apartado.

También es común que los operadores generen deudas por los aparatos no devueltos, como routers o decodificadores. Al finalizar el contrato con una compañía, deberán devolverse esos aparatos a través de un medio que deje constancia y se deberá conservar el documento a fin de que, si la compañía solicita el pago de esa deuda, se pueda acreditar que se devolvieron.

Derecho de desistimiento

La mayor parte de los contratos de telecomunicaciones se realizan a distancia, por lo que el usuario podrá acogerse al derecho de desistimiento para resolverlo si no desea que se ejecute. Este derecho faculta a las personas consumidas para desistir un contrato realizado a distancia durante el plazo de 14 días, siempre que este no haya sido totalmente ejecutado. Los operadores, a menudo, realizan la instalación de los servicios casi de forma simultánea a la contratación, aunque posponen unos días la activación (ya que depende de otros factores como envío de la tarjeta SIM, portabilidad desde otro operador, etc.). En estos días el operador donante recibe la solicitud de portabilidad y realiza una contraoferta para fidelizar a su cliente. Si el consumidor decide aceptarla, el nuevo operador amenazará con el cobro de un importe que ronda los 150 € por los gastos de la instalación, insistiendo en que los mismos nada tienen que ver con una penalización por incumplimiento del compromiso de permanencia. Esta práctica no es acorde al derecho de desistimiento, ya que el mismo indica que su ejercicio “no conllevará el pago de una penalización ni gasto alguno”, dejando incluido cualquier importe que el operador pretenda cobrar a la persona consumidora por este concepto.

Nuestra labor

La Unión de Consumidores de Málaga ofrece asesoramiento completo en materia de Telecomunicaciones a aquellas personas afectadas por incidencias con estas compañías. Además, se ofrece la posibilidad de que, para aquellas personas que así lo deseen, puedan asociarse y nuestra Asociación realice el trámite administrativo en su representación de forma completa. Nuestras vías de contacto son:

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE MÁLAGA

Alameda de Colón, 9, Ático 2, 29001, Málaga

Telf. 952 21 78 58 // 685 49 86 50 (también WhatsApp)

Email: malaga@unionconsumidores.com // ucemalaga@gmail.com