

Telecomunicaciones: cómo hacer valer tus derechos ante el sector más reclamado

Las telecomunicaciones siempre se encuentran en la cúspide entre los sectores más reclamados. Situaciones como bajas no tramitadas, facturas desorbitadas, altas fraudulentas, penalizaciones indebidas, etc., se dan con desgraciada frecuencia.

Por ello, las personas consumidoras deben conocer algunos derechos básicos ante cualquier incidencia:

¿Qué ocurre cuando damos de baja uno o varios servicios y el operador continúa facturando? Esta situación puede producirse tanto cuando damos la baja del servicio como cuando los portamos a una nueva compañía. En ambos casos, el operador dispone del plazo máximo de 48 horas para tramitar la solicitud de baja, y transcurrido el mismo no podrá facturar concepto alguno. Si se encuentra en esta situación debe interponer queja formal a la compañía, exigiendo el cese de la facturación y las cantidades percibidas indebidamente tras la baja. En caso de portabilidad, es aconsejable aportar a la reclamación la primera factura del nuevo operador, a fin de acreditar la fecha exacta en la que los servicios dejaron de funcionar con el anterior.

Al **solicitar una baja** es importante que, en caso de tener algún dispositivo de la compañía, estos se pongan a disposición de la misma, solicitando que informen del procedimiento de devolución. Es preferible hacerlo por escrito para que quede constancia de nuestra intención, ya que es práctica frecuente de los operadores emitir una factura por no la no devolución de los aparatos.

En caso de **altas fraudulentas**, la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios, R.D. 1/2007 de 16 de noviembre, prohíbe expresamente el suministro y la prestación de servicios no solicitados por el consumidor, con una pretensión de pago, exigiendo que el consentimiento haya sido prestado de forma explícita

Otro de los conceptos muy reclamados son las **penalizaciones por incumplimiento del compromiso de permanencia**. En estos casos debemos ceñirnos a lo estipulado o acordado en el contrato pero, ¡OJO! esta obligación opera para ambas partes contratantes. Si el operador ha modificado alguna de las condiciones iniciales, como el precio, la tarifa, etc., el incumplimiento del contrato ha venido ocasionado por su parte, por lo que el consumidor no puede ser penalizado si decide dar de baja los servicios. Si las condiciones iniciales se han mantenido inalteradas, pero hemos decidido portar los servicios a otro operador o cancelarlos sin haber finalizado el compromiso de permanencia, la compañía sí puede penalizarnos, pero esta penalización debe ser proporcional al número de días que nos resten por cumplir, y además no puede llevar IVA.

A la par que las penalizaciones se encuentran las reclamaciones por los quebrantamientos del **derecho de desistimiento**

. Este derecho faculta al consumidor para desistir un contrato dentro del plazo de 14 días tras su contratación sin indicar el motivo. En aquellos contratos que impliquen la prestación de un servicio, este derecho ya no será aplicable cuando el contrato haya sido totalmente ejecutado. Por este motivo, los operadores son prestos para activar el servicio tras la contratación, a veces incluso en menos de 24 horas. De esta forma impedirían que el consumidor hiciera valer este derecho. Sin embargo, esto no es del todo así, ya que, para que puedan ejecutar el servicio antes de que transcurran los 14 días desde la contratación, deben contar con el consentimiento expreso de la persona consumidora, acreditando que la han informado previamente de la pérdida del ejercicio de este derecho.

Una vez ejercido, el derecho de desistimiento no puede conllevar ninguna penalización para la persona consumidora y esto es algo que debemos tener muy claro, ya que, en la práctica, las teleoperadoras encubren esa penalización bajo denominaciones de “gastos administrativos” o “costes de gestión”.

A la hora de reclamar, la Unión de Consumidores de Málaga recomienda presentar la queja lo antes posible, utilizando la hoja de quejas y reclamaciones de la Junta de Andalucía y remitiéndola por cualquier medio mediante el que obtengamos justificante de su recepción por parte de la compañía. Una vez presentada la reclamación, el operador dispone de un mes para responder. Si transcurriera el plazo y no recibiéramos respuesta, o la misma no satisface nuestras pretensiones, deberemos acudir a la Administración. Dependiendo de si la compañía se encuentra o no sometida a Arbitraje, podremos utilizar esta vía o bien acudir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones.

Estas son solo algunas de las reclamaciones más cotidianas en este sector, sin embargo, los operadores infringen la normativa en demasiadas ocasiones, muchas dispares de las mostradas en este texto. En estos casos, le recordamos que la Unión de Consumidores de Málaga asesora de forma gratuita a cualquier persona consumidora que lo solicite.

Publicamos este quinto punto del Decálogo del Buen Consumidor enmarcado en un proyecto que llenará de consejos, ideas e información básica a los ciudadanos y ciudadanas con la colaboración de la Delegación de Salud de la Junta de Andalucía. Cada mes – hasta diciembre – se publicará en nuestra web y redes un punto del decálogo con lo más destacado y fundamental de cada materia, para conseguir a través de su conjunto un compendio básico para ser un Buen Consumidor.

¿Qué es ser un Buen Consumidor - BC? Quinta Pauta:□

Un BC hace valer sus derechos de forma activa, mostrando especial cautela en aquellos sectores, como las telecomunicaciones, que infringen la normativa con tanta frecuencia. En caso de bajas no tramitadas, penalizaciones indebidas, altas fraudulentas, o cualquier otra incidencia en materia de telecomunicaciones, un BC presentará la oportuna reclamación y/o acudirá a la Administración para defender sus derechos.



Decálogo del Buen Consumidor. JULIO. Pauta 5

Colabora:

