Telefonía móvil

Libertad para cambiar de operadora

La normativa vigente protege mejor que antes los intereses y derechos de los consumidores ante la rescisión de acuerdos con las operadoras de telefonía móvil

Con más de 44 millones de clientes de teléfonos móviles, en la actualidad hay más líneas que habitantes censados en España. Asociaciones de consumidores y servicios públicos de información sobre consumo no cesan de atender a clientes desinformados e insatisfechos. A las reclamaciones habituales por trabas y penalizaciones en la tramitación de la baja, información defectuosa, retrasos y facturas incorrectas, se unen otros problemas, como altas en alertas y suscripciones no solicitadas. Según el Observatorio de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, entidad pública adscrita al Ministerio de Industria, el gasto de telefonía móvil en los hogares españoles supera ya el de la telefonía fija.

¿Cuáles son los derechos del usuario de telefonía móvil?

Tiene derecho a darse de baja, cambiar de operador y conservar su número, así como a ser indemnizado por la interrupción del servicio, recibir la factura desglosada y elegir el modo de pago. Por otro lado, está en su derecho de obtener una información suficiente y veraz y, por supuesto, a reclamar. En definitiva, puede reivindicar un servicio acorde con la calidad exigible.

¿Una persona se puede dar de baja cuando quiera?

Sí. Una vez comunicado al servicio de atención al cliente, la empresa debe hacer efectiva la baja en 15 días. Pero si ésta se basa en un incumplimiento de la operadora, será inmediata y el usuario podrá exigir hasta que sea atendido. En la reforma de la Ley de Protección del Consumidor recientemente aprobada por el Congreso se recalca que los requisitos para darse de baja deben ser los mismos que se piden cuando se da el alta.

La operadora dice que el usuario ha firmado un periodo de permanencia de un año.

A pesar de esta limitación, tiene derecho a darse de baja con un preaviso de 15 días. No obstante, deberá asumir las consecuencias previstas en el contrato por incumplir el periodo de permanencia, habitualmente una indemnización económica.

Entonces, ¿estas penalizaciones son legales?

Sí, aunque en ocasiones pueden ser abusivas. Esto sucede cuando la penalización es desproporcionadamente alta o hay un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes. Por ejemplo, se penaliza al usuario por rescindir el contrato y en cambio se faculta a la operadora para continuar con los trámites discrecionalmente, sin consecuencia alguna. Con la reforma de la ley del Consumidor, este abuso ya no será posible.

¿Dónde y cómo se da parte de la baja?

Dirija su solicitud al Servicio de Atención al Cliente que figure en el contrato. Puede encontrar un número de teléfono, una dirección electrónica y una dirección postal. Se puede enviar una carta certificada con acuse de recibo y comprobar si ha llegado haciendo una llamada telefónica o enviando un correo electrónico. Es importante solicitar el número de referencia que ha asignado la operadora a a su solicitud y exigir que le envíen un documento confirmatorio.

¿Cómo se puede conservar el número de teléfono?

Para conservar el número hay que seguir estos pasos:

- Diríjase a otra operadora y solicite alta con portabilidad de número.
- Indique la fecha más favorable para el cambio (mínimo seis días y máximo en 30 días desde la solicitud) y firme los documentos de alta con portabilidad y baja en la actual operadora.
- Solicite copia de los documentos.

La operadora elegida se encargará de todos los trámites.

¿Puede negarse a dar el número la operadora que abandona el usuario?

No, salvo que:

- En la solicitud de portabilidad haya algún dato erróneo o incompleto
- Se cuente con una solicitud previa de portabilidad
- El abonado tenga el servicio suspendido o interrumpido por deuda pendiente
- La tarjeta SIM haya sido denunciada por robo o pérdida
- El abonado tenga tarjeta SIM múltiple o contrato multilínea
- Por imposibilidad técnica

¿Es legal que la operadora corte la línea sin avisar?

Debe haber un incumplimiento del abonado que lo justifique, como el impago de las facturas. Lea su contrato: la ley obliga a preavisar sólo en telefonía fija, de manera que en la móvil hay que ser fieles al contrato.

¿Y si no se paga porque no está conforme con la factura?

En este caso solicite el desglose de la factura. Si no está conforme con las llamadas a los Servicios de Tarificación Adicional (los números 800), no los abone, pero sí el resto de la factura. El plazo para reclamar es de un mes desde que recibió la factura. No espere a que le requieran el pago y le inscriban en un fichero de morosos.

La persona afectada, ¿cómo puede reclamar?

Es necesario dirigirse al servicio de atención al cliente en el plazo de un mes desde su último pago. Debe esperar un mínimo de 30 días para la respuesta. Si no es satisfactoria o no la hay, puede plantear un arbitraje de consumo o acudir al Secretariado de Estado de Telecomunicaciones (SETSI). Éste resolverá en seis meses, pudiéndose recurrir en vía contencioso-administrativa.

¿Qué puede hacer quien recibe mensajes cortos con contenidos no solicitados?

Están prohibidos cuando no hay una solicitud previa. Pruebe a enviar un mensaje que contenga la palabra "BAJA" al número corto mediante el cual se publicita el servicio. También puede llamar al teléfono de la Asociación de Empresas de Servicios a Móviles 902 93 46 12 para identificar al prestador del servicio. ✚

LOS MENSAJES CORTOS CON CONTENIDOS NO SOLICITADOS ESTÁN PROHIBIDOS

SABÍA USTED QUE...

- **Una Orden aprobada este año por el Ministerio de Industria obliga a las operadoras de telefonía móvil con facturación anual superior a 20 millones de euros a informar trimestralmente sobre el nivel de calidad prometido y el finalmente proporcionado. Además, sus mediciones serán auditadas por entidades independientes y el incumplimiento de los niveles de calidad dará derecho a los abonados a ser indemnizados.**

No sólo la calidad del servicio será auditada, también la calidad de la facturación para evitar errores. La reciente reforma de la Ley de Protección del Consumidor obliga a las operadoras de telefonía móvil a cobrar sus tarifas en segundos, y no en minutos, con lo que se evita la abusiva práctica del redondeo al alza.