



## **MODIFICACIÓN DE TARIFAS DE TELEFONÍA, EL DERECHO DE RESOLUCIÓN DE LOS USUARIOS Y EL DERECHO A LA CONSERVACIÓN DE NÚMERO**

Los operadores de telefonía móvil han venido aplicando habitualmente el redondeo en la tarificación de las llamadas telefónicas.

La Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, prohíbe esta práctica del redondeo al alza del tiempo consumido, debiendo actualizarse los contratos a lo dispuesto en esta Ley en el plazo de dos meses tras su entrada en vigor. En aplicación de esta ley, a partir de 1 de marzo de 2007, los operadores de móviles quedan obligados a facturar únicamente por el tiempo efectivamente consumido.

Como consecuencia de ello, algunos operadores de móviles han anunciado la modificación de sus tarifas para adecuarlas a la Ley.

Ante esta modificación del contrato, el usuario debe saber que la actual legislación le reconoce el derecho a ser informado con un mes de antelación de las modificaciones que se pretenden introducir en su contrato, entre ellas, las que se refieren a precios. Asimismo le reconoce el derecho a darse de baja en el contrato sin abonar ninguna penalización por este hecho al operador, en caso de que decida no aceptar las nuevas condiciones.

### **CLÁUSULAS DE PENALIZACIÓN**

El derecho a desistir del contrato no puede verse condicionado u obstaculizado por las cláusulas de permanencia, sin que pueda vincularse al pago previo de esa cantidad en concepto de penalización.

Algunos contratos contienen cláusulas de penalización, las más comunes son:

1. las relacionadas con las cláusulas de permanencia en ofertas de precios especiales
2. las relacionadas con las cláusulas de financiación del aparato terminal

Si la cláusula de penalización tiene su origen en un compromiso de permanencia con motivo en la oferta de condiciones (precios) especiales del contrato, el operador no podrá reclamar penalización alguna por el desistimiento del consumidor dado que éste se produce no por su voluntad unilateral, sino con causa en una modificación unilateral del contrato por parte del operador.

Si la cláusula de penalización tiene su origen en un compromiso de permanencia como contraprestación a la financiación del terminal, ésta debe cumplir con los requisitos legales de proporcionalidad, no pudiendo suponer la pérdida de cantidades abonadas por adelantado, el abono de servicios no prestados efectivamente, o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con daños efectivamente causados.

Sobre la procedencia y alcance de la penalización o indemnización, deberán pronunciarse los tribunales, en último extremo, si no hay común acuerdo entre el usuario y el prestador del servicio de telefonía, sin que pueda condicionarse, en ningún caso, el desistimiento del contrato al previo pago de esta penalización.

#### DERECHO AL CAMBIO DE OPERADOR CON CONSERVACIÓN DEL NÚMERO (PORTABILIDAD)

El operador no podrá condicionar la portabilidad al abono de penalización alguna. Este derecho sólo puede negarse si se ha producido previamente la suspensión del servicio por falta de pago del usuario. No basta, por lo tanto, el mero impago de éste, sobre todo si decide darse de baja en un contrato ante una modificación de tarifas propuesta y discute la aplicación de determinadas cláusulas penales de ese contrato.

Por lo tanto, el operador sólo podrá denegar la portabilidad si el usuario, en el momento de cambiarse de operador, tiene cortado el servicio por falta de pago de facturas anteriores, no por negarse a pagar la penalización. Para que se le haya cortado el servicio, es necesario que se den las condiciones que exige la legislación, a saber, que el usuario no haya pagado alguna factura y el operador haya seguido el procedimiento previsto en el contrato.

#### RECLAMACIONES

Para cualquier reclamación respecto a las cuestiones al derecho a darse de baja del contrato puede dirigirse a la Oficina de Atención al Usuario de de Telecomunicaciones del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través del teléfono 901.33.66.99 o la página de Internet [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es). Esta Oficina no es competente sobre reclamaciones que se refieran a penalizaciones por baja asociadas a la financiación de los terminales.

Asimismo, si lo desea, a la Junta Arbitral, que le corresponda por razón de su domicilio.