LAS OPERADORAS COBRAN HASTA 240 EUROS A LOS USUARIOS QUE SE ARREPIENTEN AL CAMBIAR DE COMPAÑÍA DE INTERNET

## Las operadoras de Internet cobran, de media, 157 euros de penalización1 a los usuarios que cancelan una portabilidad aunque lo hagan dentro del plazo que establece la ley y a pesar de que la normativa impide que se penalice por ello

* **Las compañías se escudan en el cobro de “gastos asociados al alta de instalación” para esquivar la prohibición de multar por cancelar la portabilidad dentro del plazo establecido**

## Las compañías pueden llegar a solicitar hasta 240 euros por cancelar una portabilidad de fibra y para ADSL requieren un mínimo de 100 euros al consumidor

* **Antes de solicitar la portabilidad es fundamental leer la letra pequeña del contrato y repasar las condiciones del servicio suscrito: plazos, costes y penalizaciones**

**Madrid, 22 de enero de 2014.** Las compañías de Internet cobran, de media, 157 euros a aquellos consumidores que deciden cancelar su solicitud de cambio de operador, pese a que la ley permite que el usuario disponga de 14 días para hacerlo e impide que se le pueda imponer ninguna sanción económica por ello.

Así se desprende de un informe realizado por la web del ahorro, Kelisto.es, en el que se analizan los datos de las compañías proveedoras de servicios de Internet con más cuota de mercado en España (Movistar, Jazztel, Vodafone, ONO y Orange) y en el que se destaca que las penalizaciones para quienes se arrepienten al cambiar de proveedor pueden llegar a alcanzar los 240 euros.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COBROS SOLICITADOS POR CANCELAR LA PORTABILIDAD DE ADSL Y/O FIBRA1** | | |
| **Compañía** | **Servicio** | **Importe solicitado** |
| **Vodafone** | ADSL | 150 € |
| Fibra | \*90 € |
| \*\*240 € |
| **Movistar** | ADSL / Fibra | 100 € |
| **Jazztel** | ADSL | 150 € |
| Fibra | 240 € |
| **ONO** | ADSL / Fibra | 150 € |
| **Orange** | ADSL / Fibra | 137,80 € |
| **MEDIA** | | **157,22 €** |

Fuente: Kelisto.es. Se han analizado las cinco compañías proveedoras de servicios de Internet con más cuota de mercado en España (más de un millón de clientes cada una). \*Penalización que cobra Vodafone antes de que te hagan la instalación ***\*\**** Penalización que cobra la operadora si el arrepentimiento llega después de que te hagan la instalación.

Las cinco principales operadoras de Internet que operan en España imponen una “penalización” a los usuarios que cancelan su petición de portabilidad, incluso si lo hacen dentro del plazo que establece el Derecho de Desistimiento2. Las dos compañías que sancionan con una cantidad mayor pueden llegar a solicitar al usuario hasta 240 euros si el servicio que se cancela corresponde a una portabilidad de fibra óptica. Movistar, por el contrario, es la compañía que menos penaliza (100 euros), lo que supone que la diferencia puede ser de hasta 140 euros dependiendo de la compañía a la que cancelemos el proceso de portabilidad.

***“La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios protege el derecho del consumidor a devolver un bien comprado o cancelar un servicio contratado, dentro de los 14 días siguientes a su contratación, sin necesidad de justificar su decisión y sin que implique penalización de ninguna clase. Sin embargo, si cancelamos una portabilidad, las operadoras con la mayor cuota de mercado de ADSL/Fibra cobran una “multa” a la que denominan “gastos de gestión”, amparándose en que es algo de lo que informan en el momento de la contratación del servicio. Aseguran que no es una práctica para disuadir al usuario de su derecho al desistimiento ni una penalización por la portabilidad, sino que lo realizan para sufragar los gastos en los que incurren durante el proceso de cambio”***, señala Manuel Moreno, Redactor Jefe de Kelisto.es.

La imposición de esa sanción no es el único vacío legal al que se enfrenta el consumidor. En 2013, la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones fijó a las operadoras un plazo máximo de 6 días hábiles para efectuar los procesos de portabilidad que impliquen telefonía fija y banda ancha. En la misma resolución se estableció que la operadora que gana el cliente está obligada a comunicarle el plazo (con día y hora exacta incluida) del que dispone para cancelar la portabilidad. Si la operadora comunica al usuario un tiempo inferior para cancelar la portabilidad a los 14 días que le proporciona el derecho de desistimiento, estaría violando la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios2.

# Lo que cobra cada operadora

**Vodafone** señala en su web3 que se reserva el derecho de cobrar un importe por los gastos en que hayan incurrido hasta el momento. Según confirmaron a Kelisto fuentes de la compañía, *“si la cancelación de la portabilidad se produce durante el periodo de provisión, se cobran 150 euros, puesto que el compromiso adquirido con Vodafone comienza en el momento de la venta, esto es, a la firma del contrato”*. En el caso de la fibra óptica manejan otras cantidades: 90 euros si el usuario se arrepiente antes de que le hagan la instalación, y 240 euros si se lo ha pensado mejor después de ser instalada, pero antes de la activación del servicio.

En el caso de **Movistar** la cantidad es de 100 euros, que cobran porque *“cancelar una portabilidad lleva asociada una utilización de recursos que tienen un coste”*, asegura un portavoz de la compañía a Kelisto. La compañía se reserva explícitamente el solicitar al usuario los gastos en que hubiera incurrido la compañía si los servicios comienzan a prestarse durante el periodo de desistimiento, tal y como reconoce en su web4.

**Jazztel** cobra 150 euros a los clientes que se arrepienten de hacer una portabilidad de ADSL y 240 euros si se trata de fibra. Fuentes de Jazztel aseguraron a Kelisto que no se trata de una multa por cancelar la portabilidad, sino que *“el cobro de los 240 euros se refiere a los gastos en los que incurre Jazztel en la instalación de la línea de fibra y únicamente se facturan a los clientes cuando deciden cancelar el servicio una vez se ha producido la instalación física en su domicilio”.*

**ONO**, por su parte, fija en 150 euros su penalización por cancelar la portabilidad y en su web5 lo justifica *“para compensar el apoyo recibido”* y **Orange,** que también recoge el derecho a desistimiento en su web6, cobra 137,80 euros. Tal y como ha señalado su departamento de Comunicación a Kelisto, esta cifra *“corresponde a los gastos ya generados por la activación fallida del servicio de ADSL o fibra, que es pagado por el cliente si cancela la provisión del servicio”.*

***“El cobro de penalizaciones a los clientes que se arrepienten es una práctica habitual en el sector que perjudica claramente al consumidor y que se ampara en la ambigüedad legal existente. Por eso, desde Kelisto.es solicitamos una legislación más clara, que defienda el derecho de desistimiento del usuario. Mientras esto se produce, recordamos a los consumidores la importancia de prestar atención a la letra pequeña al formalizar un contrato de portabilidad, para ser consciente de las condiciones que se suscriben y de la penalización que podría exigirle la compañía en el caso de cancelar la portabilidad, que podría llegar a ser de 240 euros”,*** señala Manuel Moreno.

# Qué y cómo podemos reclamar

En primer lugar, se debe tener claro el plazo límite para cancelar la portabilidad que haya indicado la operadora a la que se iba a realizar el cambio. En caso de arrepentimiento, lo recomendable es avisar del deseo de paralizar el proceso cuanto antes y dentro del plazo estimado.

La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece que el ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario. ¿Qué puede **hacer el usuario si le cargan una cantidad por “gastos relacionados a la portabilidad que ha cancelado”?** Lo más recomendable es hacer una reclamación por escrito, llevando a cabo los siguientes pasos:

**1.- Servicios de atención al cliente:**

Lo primero que debe hacer el consumidor es tratar de resolver “amistosamente” la situación con el operador, manifestando su inconformidad con dicho cobro y explicando en detalle los motivos por los que considera que legalmente no es procedente. Para hacerlo, el usuario dispone de un mes de plazo desde el momento en que recibe la factura con el cargo emitido. Cuando presente la reclamación, el operador está obligado a indicar un número de referencia que servirá para dejar constancia. Si el usuario la realiza a través del teléfono de atención al cliente de la operadora, tiene derecho a solicitar un documento que acredite la presentación y contenido de la misma. Si pasado un mes no obtiene respuesta, debe acudir a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

**2.- Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones:**

Agotado el plazo de 30 días que tiene el operador para responder, si no recibiera comunicación alguna, el usuario debe interponer su queja ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones7, dependiente del Ministerio de Industria.

*Kelisto es una compañía independiente de cualquier tipo de grupo asegurador o entidad financiera y, por este motivo, todas las informaciones emitidas desde Kelisto.es son completamente imparciales y objetivas. Esto nos permite ser libres a la hora de informar al consumidor para que ahorre en sus facturas del hogar y lograr que las compañías sean más competitivas.*

*Kelisto no promueve ninguna marca ni oferta por motivos comerciales; la información (ya sea del comparador o de los contenidos propios) se basa en hechos y datos, de manera que la plataforma es 100% objetiva.*

**Para más Información:**

|  |  |
| --- | --- |
| [Kelisto.es](http://www.kelisto.es/) | Cohn & Wolfe |
| **91 368 50 15 / 639 91 90 52**  [**rrpp@kelisto.es**](mailto:rrpp@kelisto.es)  Manuel Moreno, Redactor Jefe | **91 531 42 67 / 636 43 83 36**  Marta Velasco – María Fernanda Ferrari [kelisto@cohnwolfe.com](mailto:kelisto@cohnwolfe.com) |



**FUENTES:**

1. Datos recopilados por Kelisto.es. Media calculada teniendo en cuenta las cantidades cobradas por las operadoras que tienen la mayor cuota de mercado de ADSL / Fibra en España en concepto de “gastos asociados” a los procesos de portabilidad, según sus páginas web.
2. Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios https://[www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-](http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-) 20555&tn=1&p=20140328&vd=#/h
3. <http://www.vodafone.es/conocenos/es/vodafone-espana/quienes-somos/legal-y-regulatorio/otra-informacion-legal/>
4. <https://www.movistar.es/rpmm/estaticos/residencial/fijo/Contratos%20desistimiento/condiciones-desistimiento.pdf>
5. <http://www.ono.es/combinados/fijo-internet-20mb/>
6. <http://legal.orange.es/documento-de-desistimiento/>
7. <http://www.usuariosteleco.es/comoreclamar/paginas/reclamaciones.aspx>

**Sobre** [**Kelisto.es**](http://www.kelisto.es/)

Kelisto es un servicio online gratuito e independiente para ayudar a los consumidores a ahorrar en sus facturas del hogar y defender sus derechos mediante investigaciones periodísticas, herramientas de comparación de precios y una gran comunidad activa de personas que buscan un consumo inteligente en ámbitos como seguros, comunicaciones, finanzas personales y energía.

Kelisto se lanza en España para revolucionar el espacio de los comparadores de precios con un concepto único en el mercado que, ante todo, quiere combatir la apatía del consumidor, ser un motor de cambio para el consumo inteligente y estimular el ahorro con el fin de fomentar la competitividad de los proveedores. Apostamos por un servicio imparcial, transparente y sencillo que ofrezca de una **manera rápida y eficaz** la información que se busca. Con este fin facilitamos:

* **Herramientas de comparación** de precios objetivas y fáciles de usar que permiten comparar un gran número de productos en un único lugar.
* **Artículos independientes de calidad** basados en la investigación más detallada y elaborados por profesionales y expertos.
* **Una comunidad activa de personas** donde se puede compartir información, denunciar problemas y ayudar a otros consumidores a ahorrar dinero.

Kelisto cuenta con un equipo de más de 30 personas y está respaldada por un grupo de inversión británico con una amplia experiencia previa en Internet.