

Asociación de Internautas



Los seis conflictos más frecuentes entre operadoras telefónicas y sus clientes

1.- Facturación al usuario por servicios de tarificación adicional mediante el envío de SMS y negativa de la compañía a devolver el dinero cobrado, cuando existe obligación legal de hacerlo, pues el usuario puede querer que no se le cobre mediante la factura de telecomunicaciones que le gira su compañía.

Por ejemplo, un joven de 19 años que accede a contenidos "para adultos" y cuya línea de teléfono móvil está contratada a nombre de sus padres y que no quiere que sus padres lo sepan.

Este problema ya ha sido tratado en esta página en un mensaje anterior. Os invito a que lo leáis, pues os puede resultar interesante.

2.- Facturación al usuario por la no devolución de equipamiento que la compañía le había prestado en régimen de cesión o alquiler, debido principalmente al desconocimiento del usuario de su obligación de devolver el equipo (en muchos casos ni sabe que el régimen de posesión es en alquiler) y a la nula información que dan las compañías sobre este particular.

Si no se reclama de forma correcta se puede correr el peligro de que sea desestimada la reclamación y, además, que el usuario sea incluido en un fichero de solvencia patrimonial (lista de morosos), complicando más aún la situación.

3.- Negación de la portabilidad del número de un usuario por tener éste preasignado su número, es decir su servicio de voz, con otra compañía o por tener un acceso desagregado parcialmente, dándole servicio de ADSL una compañía y servicio de voz la propietaria de la red.

Este caso es bastante habitual y se debe a que no se puede portar, por ley, un número si pesa sobre dicho número o circuito alguna servidumbre de uso.

Una servidumbre de uso, en telecomunicaciones, es la obligación que tiene la compañía propietaria de la red de no hacer ningún cambio (como una portabilidad) sin el permiso de la tercera compañía que está usando el circuito, como puede ser la compañía que está prestando el servicio de ADSL o el de la compañía la compañía que tiene los derechos de facturación sobre el tráfico de voz (preasignación)

A modo de apunte, decir que para portar un número cuya línea esté preasignada o parcialmente desagregada, se deben realizar antes las gestiones para dar de baja el ADSL o inhabilitar la preasignación antes de la portabilidad, para no tener problemas.

En caso contrario el usuario se encontrará con grandes problemas, al no poder realizarse la portabilidad.

4.- Facturación al usuario por parte de 2 compañías (a antigua y la nueva) tras realizar una portabilidad con cambio de tecnología (por ejemplo una portabilidad con paso de cobre a fibra),

debido a que la conservación del número obliga a la antigua compañía a dar por finalizado los contratos asociados al número portado, pero no a la baja del circuito.

Hay que tener en cuenta que los contratos asociados al número portado son los de servicios de voz, pero la compañía puede pensar que deseas usar la línea para contar con un circuito de datos (por ejemplo con pepephone) o proseguir con el ADSL que te venía prestando y no tiene obligación de dar por terminado el contrato de alquiler de la línea ni el de ADSL o TV.

5.- Negación de la portabilidad de un número por datos incorrectos del titular y el peticionario. Para pedir una portabilidad, siempre debe ser el titular de la línea en la antigua compañía el que lo haga ante la nueva, pues en caso contrario se denegará la misma.

Son bastante frecuentes las peticiones telefónicas de portabilidad en las que quien las realiza es el cónyuge, el hijo o el padre, siendo denegadas por no ser el titular quien las pide.

6.- Pérdida del número telefónico durante una portabilidad por diversas causas, como puede ser, OJO, la petición de cancelación de la portabilidad fuera de los plazos reglamentarios o por no terminar el proceso de portabilidad en el plazo máximo de un mes, pues según el artículo 44 del reglamento de numeración vigente en España, la portabilidad se realiza por la baja en la antigua compañía y el alta simultánea en la nueva (existiendo un plazo de un mes para completar el proceso).

http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/rd2296-2004.t4.html#a44

Si se pide la cancelación de la portabilidad cuando ya pasó el plazo para echarse para atrás o si no se puede completar la portabilidad, por ejemplo por no completarse la instalación del circuito para dar el servicio en ese plazo máximo, el número le será devuelto a la compañía propietaria original del mismo (a la que se le asignó por primera vez el número), pero sin constar como asignado a ningún abonado y, por tanto, podrá hacer lo que quiera con él.

Eso sí, el usuario que lo haya perdido puede que no lo recupere nunca, pues ello depende de la buena voluntad de la compañía "propietaria" del número.

Reproducido del blog [Reclamaciones de Telecomunicaciones.....sin morir en el intento](#)
