

Escrito por raad

Miércoles, 07 de Marzo de 2012 10:42 - Actualizado Martes, 08 de Enero de 2013 09:13

Resolución relativa a la consulta de Telefónica sobre la posibilidad de cobro a los clientes de los costes derivados de las cancelaciones de las solicitudes de portabilidad (versión pública). J ORGE SANCHEZ VICENTE, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre, CERTIFICA Que en la Sesión número 14/11 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 28 de abril de 2011, se ha adoptado el siguiente ACUERDO Por el cual se aprueba la Resolución relativa a la consulta de Telefónica sobre la posibilidad de cobro a los clientes de los costes derivados de las cancelaciones de las solicitudes de portabilidad (versión pública).

Enlace al documento pdf de la resolución: [costes derivados de las cancelaciones de las solicitudes de portabilidad](#)

RESUMEN DE CONTENIDOS ESPECÍFICOS SOBRE EL COBRO POR LA CANCELACIÓN DE LA PORTABILIDAD POR EL USUARIO

" En virtud de lo establecido en el marco normativo sectorial, se considera que los potenciales operadores fijos receptores de una portabilidad numérica pueden, a su voluntad, repercutir al usuario la tarifa máxima de 0,41 euros por solicitud cancelada, ya que no se considera que este importe sea disuasorio para del ejercicio del derecho de los abonados a solicitar el cambio de operador con conservación de la numeración." "... esta Comisión considera que dicha repercusión podría suponer una traba práctica para los usuarios que les limite la libertad de opción y de elección de operador de conformidad con los derechos que tienen reconocidos por el ordenamiento jurídico (derecho a desistir). A

sí es, la posible utilización generalizada por todos los operadores de la práctica de obligar a constituir depósitos, como garantía ante una posible cancelación de la portabilidad, puede llegar a desincentivar a los usuarios a ejercitar el derecho a cambiar de operador por temor a la importante repercusión económica que puede tener solicitar el cambio de operador. Ello, porque una vez solicitado dicho cambio de operador, posteriormente, el usuario puede verse motivado a cancelarlo debido a la contraoferta que su operador donante le pueda hacer, que mejore la del operador potencialmente receptor de su numeración.

Por otra parte, si nos remitimos a lo estudiado en el Fundamento de derecho segundo en relación con la normativa de defensa de los consumidores y usuarios y de ordenación del comercio minorista, cabe indicar que, en contra de lo alegado por Vodafone y Orange en cuanto a la legalidad de la práctica de obligar a realizar un depósito a los usuarios, las Leyes de Defensa de los Consumidores y Usuarios y de Ordenación del Comercio Minorista impiden expresamente cobrar al usuario algún tipo de gasto incurrido por el operador como consecuencia del desistimiento del contrato, como es la cancelación de la solicitud de portabilidad necesaria para la prestación de sus servicios. Además, tampoco es posible fijar al usuario garantías o anticipos de pago previos a la prestación del servicio que aseguren un eventual resarcimiento del operador para el caso de que se ejercite la cancelación de la portabilidad numérica. En

consecuencia, esta Comisión entiende que los operadores o las empresas comercializadoras de sus servicios podrían no estar habilitados legalmente para cobrar al usuario importe alguno en recuperación del terminal móvil y/o de la tarjeta SIM enviada al usuario con carácter previo a las prestación del servicio o de los pagos de servicios mayoristas contratados como consecuencia de una previa solicitud del usuario en el alta en sus servicios (ya sea sobre par

Escrito por raad

Miércoles, 07 de Marzo de 2012 10:42 - Actualizado Martes, 08 de Enero de 2013 09:13

vacante o mediante cambio de operador), tras el ejercicio de su derecho a desistir del contrato y, por tanto, de cancelar la solicitud de portabilidad.

El establecimiento de dicha cláusula en los contratos podría dar lugar a que la misma fuera considerada abusiva, de acuerdo a lo indicado en el artículo 87 de la Ley de Defensa de los Consumidores y Usuarios. No obstante, cuestión distinta es que el abonado no restituyera el terminal móvil o la tarjeta SIM una vez cancelada la solicitud del portabilidad y, por tanto, desistido del contrato. En esta situación el operador o la empresa comercializadora de sus servicios tendrá derecho a solicitarle el pago del valor del mercado del bien o de adquisición en el caso de que aquel fuera mayor. "