

La Asociación de Usuarios de la Comunicación advierte a los ciudadanos de su derecho a rescindir los contratos de telefonía con motivo de las subidas.

Madrid, 7 de febrero de 2018. La Asociación de Usuarios de la Comunicación (AUC) ha señalado que la mayoría de los contratos de paquetes de telefonía incluyen una cláusula que justifica posibles subidas a cambio de mejoras en el servicio. Sin embargo, más allá del carácter abusivo o no de esta cláusula, debe quedar claro también que los usuarios tienen derecho a conocer con antelación esas posibles subidas y, ante ellas, a rescindir su contrato con la compañía telefónica o a cambiar de paquete y tarifa sin ningún tipo de penalización. Sólo cuando la permanencia está asociada a algún terminal, habrá de hacerse cargo el usuario de satisfacer su importe.

Ante cualquier problema en este sentido, bien sea por falta de información bien por negativa del operador a rescindir el contrato, los ciudadanos pueden dirigirse a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, o a las Autoridades de Consumo de las Comunidades Autónomas.

AUC ha puesto de manifiesto la incertidumbre jurídica existente en este terreno, ya que existen sentencias de Primera Instancia que, en algunos casos dan la razón a los usuarios y en otras a las compañías telefónicas.

La Asociación ha solicitado también a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia su intervención en este asunto como ya había anunciado, con el fin de determinar si existe algún tipo de acuerdo entre los operadores para la subida de las tarifas y determinar hasta qué punto pueden justificarse dichas subidas en base a una mejora o ampliación de servicios que el usuario no ha solicitado, como mayor acceso a los datos y a las redes sociales.

Para más información: Alejandro Perales (600 56 46 92)