

---

## NOTA DE PRENSA

---

# AVACU aconseja cómo actuar ante las subidas de tarifas de telefonía

Valencia, 21 de junio de 2021. En los últimos meses son varias, casi todas en realidad, las compañías telefónicas que han anunciado una subida en sus diferentes tarifas, algunas ya por segunda vez en lo que llevamos de año. En algunos casos, estos incrementos en sus tarifas vienen acompañados de mejoras en el servicio (más velocidad, más gigas), pero en otros la subida de precios se aplica al usuario sin que este reciba nada a cambio.

En palabras de Fernando Móner, presidente de AVACU, *"sin duda alguna no es el mejor momento, estando todavía inmersos en una pandemia como estamos, para incrementar los precios de un servicio, que en estos momentos consideramos esencial, máxime si no va acompañado de una mejora de los servicios ofertados. Da la sensación de que el Gobierno está mirando para otro lado cuando los servicios facilitados por grandes compañías de energía y telecomunicaciones sufren estas tensiones de precios"*.

En cualquier caso, como usuario ha de saber que:

- su operador de telefonía ha de avisarle del cambio en su tarifa **mínimo con un mes de antelación**, ya sea en la factura, a través de un correo o de un mensaje de texto
- **no está obligado a aceptar la nueva tarifa**, así que puede solicitar la baja con su operador (siempre de manera fehaciente para que quede constancia) y cambiar de compañía, sin que por ello tenga que pagar ningún tipo de penalización (exceptuando el caso de que tuviéramos un móvil financiado pendiente de pagar, pues podrían exigirle el pago de una penalización o el pago del importe íntegro pendiente de ser abonado)

### ¿Cómo solicitar la portabilidad del servicio de telefonía, internet, televisión...?

Un punto importante que desde AVACU queremos señalar, y que es una de las consultas más habituales que recibimos en este sector, es que si quiero pedir la portabilidad a una nueva compañía, **hay que tener en cuenta que esta solo va a realizar la portabilidad de las líneas de teléfono (fijo y móvil), pero no va a portar los servicios de televisión e internet**, ya que cada una utiliza sus propias infraestructuras. Por ello, será necesario que el usuario dé de baja con su antigua compañía estos servicios, para que no le sigan facturando.

Podemos solicitar la baja por teléfono y exigir un número de referencia para que tenga constancia de la gestión, pero desde AVACU siempre recomendamos hacerlo **de manera fehaciente**, es decir, conservando el justificante de la solicitud, ya sea copia del escrito enviado (con acuse de recibo, burofax...) o imagen o pantallazo (si se solicita a través de la web).

Para solicitar la portabilidad, puede hacerlo en la propia tienda física de la compañía a la que quiera portar sus servicios, por teléfono o vía internet. En cualquier caso, están obligados a facilitarles una copia por escrito del contrato que suscriba con ellos.

### **¿Tengo que devolver el router si me doy de baja?**

En este caso, habrá que consultar con nuestra compañía cómo proceder a la retirada del router, ya que puede ocurrir que tengamos que devolverlo en alguna de sus tiendas físicas o que sean ellos mismos quienes pasen a recogerlo en nuestra casa.

### **Cuidado con las contraofertas**

Como en cualquier compra que realicemos vía internet o por teléfono, el usuario tiene 14 días para ejercer su derecho de desistimiento y rescindir el contrato que haya aceptado, sin coste alguno, siempre que no se haya comenzado a prestar el servicio, en cuyo caso la compañía podrá cobrarle la parte proporcional.

Por ello, es importante que nos aseguremos bien antes de contratar con una nueva compañía, pues si ha acudido el instalador de la nueva compañía a nuestro domicilio, si el antiguo operador nos hace una contraoferta y decidimos quedarnos con él, nos podría suponer un coste por el desplazamiento e instalación del servicio.

Recuerde que, para cualquier consulta, puede acudir a AVACU, a través del correo electrónico [avacu@avacu.es](mailto:avacu@avacu.es) y en los teléfonos 96 351 66 44 / 96 352 68 65.