

TELÉFONO E INTERNET, COMO DARNOS DE BAJA

En ocasiones, solicitar la baja de los servicios de telefonía e internet contratados con nuestro operador, puede llegar a ser complicado.

La mayoría de los usuarios se dan de baja porque la compañía aumenta los precios o no estamos conformes con el servicio prestado.

Para guiarnos en el proceso, hemos elaborado una pequeña guía informativa con los pasos a seguir.

Todos los usuarios tenemos derecho a darnos de baja con nuestro operador en cualquier momento. Pero es importante conocer nuestro contrato, para saber si tenemos permanencia o si hubiera algún coste por darnos de baja, incluso si lo realizamos por teléfono.

Una vez decidido que vas a solicitar la baja el proceso puede tardar en concluir hasta dos días.

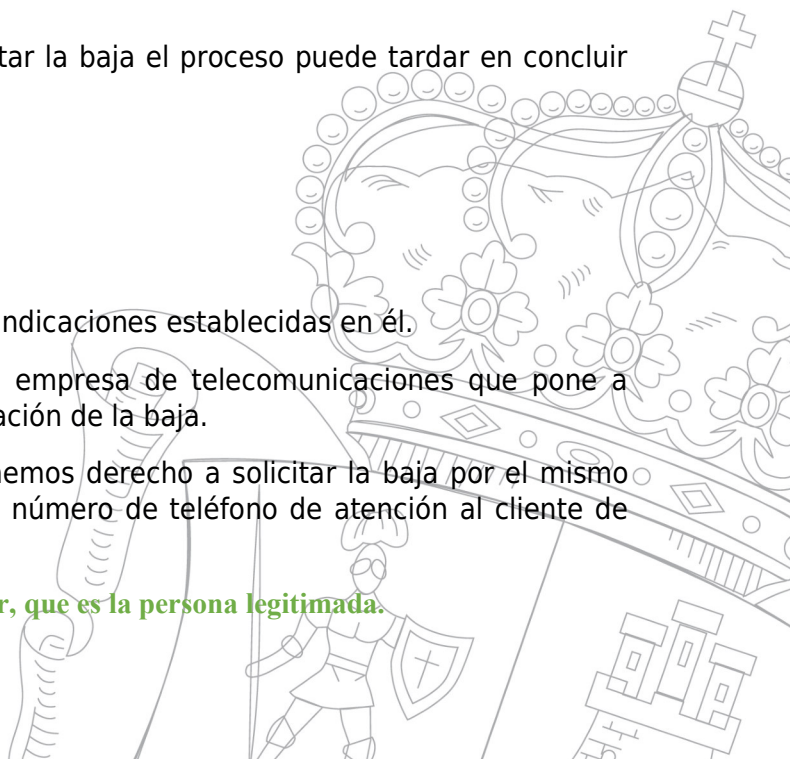
***como podemos darnos de baja:**

Debemos revisar el contrato y seguir las indicaciones establecidas en él.

En el contrato, figuran los datos que la empresa de telecomunicaciones que pone a disposición de sus clientes para la tramitación de la baja.

Si realizamos el alta por teléfono tenemos derecho a solicitar la baja por el mismo medio. En el contrato, nos indican el número de teléfono de atención al cliente de nuestro operador.

Para su tramitación debe realizarlo el titular, que es la persona legitimada.



La solicitud de la baja es procedimiento muy sencillo, pero es muy común que los clientes carezcan de la acreditación de la tramitación de la baja, y la mercantil continúe facturando. Por ello, si solicitamos la baja de modo telefónico deberemos solicitar nos envíen SMS, correo postal o electrónico de la gestión realizada, con fecha y número de referencia de la solicitud de nuestra baja.

En nuestro contrato también viene el modo que la compañía establece otros medios para darnos de baja como el correo postal, correo electrónico o burofax. En estos casos, es importante guardar los justificantes de correos, copia de la solicitud de la baja, copia del email enviado y si se tramitara por burofax, conserve el reporte del mismo.

Además, debemos tener en cuenta, que cuando solicitamos la baja perdemos nuestro número actual, por lo que si queremos conservarlo deberemos solicitar la portabilidad de nuestros números a conservar al operador con el que queremos contratar y la baja de modo expreso del resto de servicios contratados a la compañía de la que queremos irnos.

***Cuando el operador recibe solicitud de portabilidad con conservación de la numeración conlleva la baja de todos los servicios contratados:**

puede ocurrir, que se realice la baja de todos los servicios

se proceda sólo a la baja de la línea fija y sigan activos el resto de servicios. En este caso, el problema puede ser que al no devolver los equipos cedidos continúan prestarnos servicio, por lo que siempre debemos devolver los equipos.

***Consecuencias de la baja**

El recibo se prorratea a los días efectivos que se tuvo el servicio.

El operador, puede exigir:

- el pago de un beneficio que el cliente obtuviese con la contratación

- parte proporcional de la penalización, en caso de baja anticipada
- la devolución de los equipos que hayan sido cedidos. Si no se devuelven o se encuentran en mal estado conllevará el pago por no devolución o deterioro que consta en las condiciones generales. Asimismo, pueden continuar cobrando los servicios que corresponda al equipo deteriorado o no devuelto.

***cuando se hace efectiva la baja**

Desde la solicitud, el contrato se extingue a los 2 días hábiles.

*** El operador no puede denegar la baja, tampoco se puede penalizar la solicitud de baja**

En el caso de recibos pendientes por desacuerdo con las cantidades, el operador no puede denegar el derecho a darse de baja. En estos supuestos, el operador nos reclamará la deuda pendiente y en caso no ser satisfecha procederá a incluirnos en un fichero de solvencia patrimonial "listas de morosos".

***cambio de las condiciones en el contrato por parte del operador**

Es también importante conocer, que cuando la operadora nos comunica que va a modificar nuestro contrato, nos debe informar que disponemos de 30 días para darnos de baja sin penalización. En los casos en los que exista compromiso de permanencia, puede la operadora reclamar el pago de un beneficio que el cliente obtuviese con la contratación.

***derecho de desistimiento en los contratos celebrados por internet o de modo telefónico**

Al contratar los servicios por teléfono o por internet, el operador debe informarnos que tenemos 14 días naturales para desistir de la contratación realizada.

Sin embargo, en el ámbito de las telecomunicaciones la ley contempla algunas excepciones:

Si se ha comenzado a prestar el servicio de alguno de los productos contratados, se entiende iniciado el contrato y no podemos ejercer ya el derecho de desistimiento, así consta en los contratos de los operadores.

LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO ES DE CARÁCTER MERAMENTE
INFORMATIVO Y NO TIENE EFECTOS VINCULANTES