



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

UCE-PALENCIA RESPONDE A LAS CUESTIONES MÁS CONSULTADAS POR LOS PALENTIN@S DURANTE EL ESTADO DE ALARMA EN RELACIÓN A LA TELEFONÍA

Durante esta situación provocada por el COVID-19, muchas actividades han sido suspendidas, entre ellas el deporte, por ello muchos consumidores nos han consultado **qué va a pasar con los paquetes que habían contratado para disfrutar de las emisiones deportivas**, sobre todo las relacionadas con el fútbol.

Para dar respuesta a qué podemos hacer en estos casos que ya hemos pagado la cuota a la operadora de telecomunicaciones, pero ahora no podemos disfrutar de los partidos, debemos aplicar las medidas excepcionales reguladas sobre los contratos de prestación de servicios de tracto sucesivo.

Así, para las cantidades ya abonadas, la empresa debe ofrecer opciones de **recuperación del servicio no prestado, como que cuando las competiciones se reanuden, se pueda disfrutar de los partidos ya abonados** y que no se han podido disfrutar, y en el caso de que el consumidor no lo acepte, deberá **reintegrar el importe proporcional del servicio no prestado**, al igual si finalmente no se realizan las competiciones deportivas.

En cuanto a las futuras cuotas, las empresas se han de abstener de presentar a cobro nuevas mensualidades hasta que el servicio pueda prestarse con normalidad, aunque nuestro **consejo** es que **solicitemos la baja** durante el tiempo que no haya competiciones o solicitar la **eliminación temporalmente del paquete de fútbol** de la tarifa contratada.

Otra de las cuestiones que nos están planteando los consumidores en relación a este sector, es sí pueden **subir las tarifas durante el estado de alarma**, a lo que indicamos, que mientras esté en vigor el estado de alarma, los operadores proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas **no podrán incrementar los precios** de los servicios en los contratos ya celebrados, ya sea de abono o de prepago.

En relación a las **portabilidades** hay que tener en cuenta que **tienen restricciones**, no se podrán realizar en el caso que sea necesario que un técnico acuda a nuestro domicilio para realizar la instalación, se podría hacer si se contrata con un kit



Unión de Consumidores de PALENCIA- U C E

C/Becerro de Bengoa, 14 Entreplanta
34002 Palencia

Teléfono: 979 70 00 99

ucepalencia@telefonica.net

autoinstalable, y seamos nosotros mismos los que hagamos la instalación, pero antes de contratar el servicio de esta forma, hay que asegurarse de que seremos capaz de hacer la instalación porque en ningún caso se podrá pedir que acuda un técnico para que nos ayude. Tampoco se podrá realizar portabilidades en el caso que sea necesario que el consumidor tenga que desplazarse a una tienda, como puede ser para recoger una tarjeta SIM.

No queremos terminar sin indicar que muchos consumidores nos han trasmitido que el **servicio de atención al cliente de las compañías telefónicas no están funcionando debidamente**, esto es habitual pero durante el confinamiento se ha agravado, aumentando el tiempo de espera para ser atendidos, incluso a veces después de esperar la llamada se corta, o se está hablando con el teleoperador y también se corta, esto hace que muchas gestiones , que durante este confinamiento estemos gestionando como puede ser solicitar una baja o hacer una reclamación, se queden frustradas, por ello y como siempre hacemos es aconsejar a todos los consumidores que realicen estas gestiones de forma escrita, a través de medios electrónicos o medios postales. Así mismo recordamos que estamos a disposición de todos los palentin@s, como hemos hecho hasta ahora y más en estos tiempos, que serán duros para tod@s.

Por último, solicitamos al Ayuntamiento y a la Diputación Provincial de Palencia, que reflexionen y que cambien sus políticas en materia de información y defensa de los consumidores y usuarios, no privando a los ciudadanos de nuestra Capital y Provincia de los servicios de ayuda e información, muy necesarios en estos momentos que nos ha tocado vivir y que están provocando un importante incremento de las dudas y reclamaciones, que se verán incrementadas cuando se normalice la situación, con lo que los derechos de los consumidores y usuarios Palentin@s, no pueden verse mermados, por los recortes que estamos sufriendo en esta materia.

UCE-Palencia está preparándose para la nueva normalidad, en breve se podrá acudir a nuestra oficina con cita previa, de momento os recordamos que continuamos con la defensa de los consumidores y pueden dirigirse tanto al correo electrónico de ucepalencia@telefonica.net o a los teléfonos siguientes: 979 70 00 99 y 683 518 678.

Palencia a 5 de mayo de 2020.

JUNTA DIRECTIVA UCE-PALENCIA.