

USUARIOS CAUTIVOS: SUSPENSIÓN DE LA PORTABILIDAD Y PRÓRROGA DE OFERTAS EN EL ESTADO DE ALARMA *

*Ana Isabel Mendoza Losana***
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 28 de mayo de 2020

Con el objetivo de minimizar los desplazamientos de los usuarios, el artículo 20 del RD Ley 8/2020 suspendió todos los procesos de portabilidad de numeración fija y móvil que «no estén en curso», excepto en casos excepcionales de fuerza mayor. Cabe interpretar que los procesos de portabilidad suspendidos son los no iniciados y aquellos en los que el usuario había solicitado la portabilidad y el operador no había comenzado las operaciones técnicas para su ejecución (están en curso en sentido comercial pero no en sentido técnico).

Sin embargo, el RD Ley 11/2020 modificó dicho artículo 20 (DF 1ª) y limitó esta suspensión a aquellos procedimientos de portabilidad que requieran desplazamiento físico bien del usuario a los centros de atención al cliente o bien de los técnicos del operador al domicilio del usuario. Si se hubiese iniciado una operación de portabilidad y hubiese que suspenderla por requerir la realización de alguna actuación presencial para completar el proceso, «los operadores involucrados deberán garantizar que dicha operación de portabilidad no se complete y que en ningún momento se interrumpa el servicio al

* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación PGC2018-098683-B-I00, del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MCIU) y la Agencia Estatal de Investigación (AEI) cofinanciado por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social” dirigido por Ángel Carrasco Perera y Encarna Cordero Lobato y en el marco de la Ayuda para la financiación de actividades de investigación dirigidas a grupos de la UCLM Ref.: 2019-GRIN27198, denominado “Grupo de Investigación del Profesor Ángel Carrasco” (GIPAC) y a la ayuda para la realización de proyectos de investigación científica y transferencia de tecnología, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha cofinanciadas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para el Proyecto titulado “Protección de consumidores y riesgo de exclusión social en Castilla-La Mancha” (PCRECLM) con Ref.: SBPLY/19/180501/000333 que dirijo junto con el profesor Ángel Carrasco Perera, en base a la Propuesta de Resolución Definitiva de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, Dirección General de Universidades, Investigación e Innovación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha de 10 de marzo de 2020.

** ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-1207-2322>



usuario». Y es en este punto donde el usuario puede quedar «cautivo» de su antiguo operador.

Se aprovechó la reforma para hacer extensiva al sector de las telecomunicaciones, la prohibición de subida de precios impuesta en el sector del gas e hidrocarburos (art. 4.3 RDL 8/2020 en redacción dada por DF 1ª RDLey 11/2020), de modo que los 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, siempre que dichos servicios pudieran dar lugar a operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil una vez finalizado el estado de alarma, pero que actualmente no pueden serlo por ser objeto de la suspensión» (20 RDL 8/2011 en redacción dada por DF 1ª RDL 11/2020).

De esta regulación, resulta: 1º) Si se trata de un servicio para el que puede gestionarse la portabilidad sin necesidad de desplazamiento físico (ej. telefonía móvil), los operadores sí podrán incrementar las tarifas o realizar campañas publicitarias de captación de clientes; 2º) Si se trata de servicios para los que la portabilidad exige algún desplazamiento físico (ej. servicios de telefonía fija, datos y televisión a través de fibra óptica), el usuario no podrá ejercer su derecho a cambiar de operador hasta que finalice el estado de alarma y el operador no podrá incrementar las tarifas, por lo que el usuario deberá pagar los precios contratados (vigentes cuando se declaró el estado de alarma).

Es posible que durante la vigencia del estado de alarma, la oferta especial inicialmente contratada finalice, en cuyo caso, el usuario podría verse obligado a pagar unas tarifas superiores a las inicialmente contratadas y posiblemente, superiores a las ofrecidas por otros operadores en el mercado, sin posibilidad de cambiar de operador. En otros términos, el usuario tendría que soportar el “incremento” (digamos subjetivo) de tarifas. Formalmente, el operador no incumple la prohibición porque no está modificando los precios aplicados pero la realidad fáctica obliga al usuario a pagar precios más elevados de los que inicialmente contrató sin posibilidad de cambiar de operador, a pesar de que posiblemente contrató la oferta especial con la intención de agotar el periodo de la oferta y cambiarse de operador. De este modo, el usuario queda cautivo pues se ve obligado a pagar unos precios superiores, sin poder cambiar de operador (quizás en contra de su expectativa inicial). En este contexto, ambas partes ven restringida su autonomía contractual por la declaración de estado de alarma: el empresario no puede modificar al alza los precios (pero percibe unos ingresos inesperados); el usuario no puede cambiarse de operador (pero acaba pagando más en contra de su voluntad). En otros términos, el riesgo de la modificación del contexto contractual y el eventual desequilibrio generado por la declaración del estado de alarma perjudicaría al usuario en mayor medida que al operador.



No obstante, hay una forma de preservar el equilibrio contractual: la invocación de la suspensión de los plazos de caducidad de derechos durante el plazo de vigencia del estado de alarma y, en su caso, de las prórrogas que se adoptaren (DF 4ª RD 463/2020). Esta suspensión también afecta a la caducidad del derecho del usuario de recibir ciertos servicios de telecomunicaciones a un precio reducido. Cabe entender suspendido el plazo de caducidad de las ofertas especiales en todos los contratos de prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, máxime en aquellos contratos en los que no sea posible el cambio de prestador de servicios por exigir la portabilidad un desplazamiento físico.

Consecuentemente, si el periodo de vigencia de la oferta está suspendido durante el estado de alarma, la oferta no vence y el usuario podrá exigir su aplicación mientras dure la vigencia del estado de alarma y en su caso, la restitución de lo que se le hubiera facturado indebidamente.