



## **SERVICIO TELEFÓNICO: RENOVACIÓN DE PERMANENCIA POR CAMBIO DE DOMICILIO**

*¿Pueden las operadoras de telefonía fija renovar cláusulas de permanencia simplemente por solicitar un traslado de línea por cambio de domicilio?*

Ana I. Mendoza Losana

Anaisabel.Mendoza@uclm.es

Profesora contratada doctora de Derecho Civil

Centro de Estudios de Consumo

Universidad de Castilla-La Mancha

### **1. MOTIVOS DE LA CONSULTA**

Se plantea al Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha la siguiente cuestión: ¿Pueden las operadoras de telefonía fija renovar cláusulas de permanencia simplemente por solicitar un traslado de línea por cambio de domicilio?

Nos encontramos ante una modificación de las condiciones contractuales (renovación de cláusula de permanencia o prórroga de su duración) motivada por el traslado de línea por cambio de domicilio. Aunque la consulta no lo especifica, cabe también analizar los efectos del traslado sobre la conservación del número telefónico. Se analizarán previamente y por separado los tres aspectos relacionados: modificación de condiciones contractuales, cláusulas de permanencia y conservación del número por cambio de domicilio para posteriormente dar respuesta a la pregunta planteada.

### **2. MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES**

Conforme a la normativa sectorial vigente, los operadores pueden modificar el contrato por los motivos expresamente especificados en él, sin necesidad de consentimiento previo del cliente, siempre que comuniquen la modificación con, al menos, un mes de antelación a la modificación. Ante la modificación, el usuario sólo tiene derecho a

resolver el contrato anticipadamente y sin penalización (art. 38.2, h LGTel<sup>1</sup> y 9.1 CDUSCE<sup>2</sup>).

El operador podrá renovar la cláusula de permanencia por cambio de domicilio, siempre que esta condición conste expresamente en el contrato, cuyo justificante debe haber sido entregado al usuario en soporte duradero, independientemente de la forma de contratación elegida (presencial o a distancia)<sup>3</sup> o en su caso, si solicitado el traslado de línea ha informado debidamente al usuario sobre las condiciones del mismo. Si nada dice el contrato al respecto y si el operador tampoco ha facilitado información sobre las condiciones del traslado, la renovación de la cláusula de permanencia es improcedente y no oponible al usuario, que de haber cumplido ya la permanencia inicial aceptada, podrá darse de baja sin penalización.

No es infrecuente que los operadores califiquen el traslado de línea como un nuevo contrato (ej. cobran alta de nueva línea). En este caso, sólo serán aplicables cláusulas de permanencia en los términos de la Ley General de Defensa de los Consumidores. Esto es, si el usuario ha sido debidamente informado de su existencia y si no suponen un obstáculo al derecho del usuario a darse de baja.

### **3. OBSTACULIZACIÓN DEL DERECHO A CAUSAR BAJA**

---

<sup>1</sup> Art. 38.2 Ley 32/2003, *General de Telecomunicaciones*. 2. Las normas básicas de utilización de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público en general que determinarán los derechos de los consumidores que sean personas físicas y otros usuarios finales se aprobarán por Real Decreto que, entre otros extremos, regulará:

h) El derecho a resolver anticipadamente y sin penalización el contrato, en los supuestos de propuestas de modificación de las condiciones contractuales por motivos válidos especificados en aquél y sin perjuicio de otras causas de resolución unilateral.

<sup>2</sup> Artículo 9 RD 899/2009, *por el que se aprueba la Carta de Derechos del Usuario de Servicios de Comunicaciones Electrónicas. Modificaciones contractuales*

1. Los contratos de servicios de comunicaciones electrónicas sólo podrán ser modificados por los motivos válidos expresamente previstos en el contrato.

2. El usuario final tendrá derecho a resolver anticipadamente y sin penalización alguna el contrato en los supuestos previstos en el apartado anterior.

3. Los operadores deberán notificar al usuario final las modificaciones contractuales con una antelación mínima de un mes, informando expresamente en la notificación de su derecho a resolver anticipadamente el contrato sin penalización alguna.

<sup>3</sup> Sobre el deber de entrega de justificante del contrato v. mi trabajo “Nueve preguntas claves sobre la contratación de servicios de telecomunicaciones por vía telefónica”, abril 2011, <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/7/2011/7-2011-2.pdf>

Como es sabido, la legislación de consumo prohíbe la imposición de “cargas onerosas o desproporcionadas” que limiten u obstaculicen el derecho del usuario a causar baja (art. 12.3.II Ley 44/2006, de Mejora de la Protección de los Derechos de los Consumidores y 87.6 Real Decreto Legislativo 1/2007, de 30 de noviembre de 2007, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios<sup>4</sup>). La renovación unilateral de la cláusula de permanencia es una forma de obstaculizar el derecho del usuario a darse de baja. Si tal práctica no tiene ninguna justificación será abusiva, pero si existe una causa que justifica la renovación, como por ejemplo, el traslado de línea sin coste para el usuario, la renovación será admisible siempre que el usuario haya sido informado de ella y la haya aceptado.

#### **4. DERECHO AL NÚMERO Y A SU CONSERVACIÓN**

La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones reconoce a los usuarios finales el acceso a los números (art. 16.7<sup>5</sup>), así como a su conservación en caso de cambio de operador (art. 18 LGTel<sup>6</sup>). Salvo las estipulaciones contenidas en el

<sup>4</sup> *Art. 87 TRLGDCU. Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad*

6. Las estipulaciones que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor y usuario en el contrato, en particular en los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, la imposición de plazos de duración excesiva, la renuncia o el establecimiento de limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor y usuario a poner fin a estos contratos, así como la obstaculización al ejercicio de este derecho a través del procedimiento pactado, cual es el caso de las que prevean la imposición de formalidades distintas de las previstas para contratar o la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la atribución al empresario de la facultad de ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

<sup>5</sup> *Artículo 16.7.II LGTel. Principios generales*

Los usuarios finales tendrán, en los términos que determine la normativa de desarrollo de la Ley, acceso a la numeración. Esta normativa podrá prever, cuando esté justificado, el acceso por los usuarios finales a los números de forma directa e independiente de los operadores para determinados rangos que se definan en los planes nacionales de numeración o en sus disposiciones de desarrollo.

<sup>6</sup> *Artículo 18 LGTel. Conservación de los números telefónicos por los abonados*

Los operadores que exploten redes públicas telefónicas o presten servicios telefónicos disponibles al público garantizarán que los abonados a dichos servicios puedan conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados, con independencia del operador que preste el servicio. Mediante Real Decreto se fijarán los supuestos a los que sea de aplicación la conservación de números, así como los aspectos técnicos y administrativos necesarios para que ésta se lleve a cabo.

Los costes derivados de la actualización de los elementos de la red y de los sistemas necesarios para hacer posible la conservación de los números deberán ser sufragados por cada operador sin que, por ello, tengan derecho a percibir indemnización alguna. Los demás costes que produzca la conservación de los números telefónicos se repartirán, a través del oportuno acuerdo, entre los operadores afectados por el cambio. A falta de acuerdo, resolverá la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones. Los precios de interconexión para la aplicación de las facilidades de conservación de los números habrán de estar

contrato, la normativa no reconoce expresamente el derecho del usuario a conservar su número en caso de cambio de ubicación geográfica. Así, el artículo 10 de la Carta de Derechos del Usuario de Servicios de Comunicaciones Electrónicas se remite al Reglamento de Numeración (RD 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Mercados de Comunicaciones Electrónicas, Acceso a Redes y Numeración, RMAN)<sup>7</sup>. Sin perjuicio de lo que establezca una orden ministerial para otras modalidades de conservación, el Reglamento de Numeración se limita a regular la conservación del número en caso de cambio de operador (arts. 42<sup>8</sup> y 46 RMAN<sup>9</sup>).

En resumen, la normativa sectorial vigente sólo atribuye a los usuarios finales del servicio de telefonía fija el derecho a conservar el número en caso de cambio de operador (portabilidad). La conservación del número en otros supuestos como en el de cambio de domicilio no es un derecho reconocido al usuario, salvo que el propio operador atribuya discrecionalmente este derecho a sus clientes en las condiciones estipuladas en el contrato o facilitadas al solicitar el traslado (ej. prevén la conservación del número si el nuevo domicilio se encuentra en la misma zona de tarificación).

## **5. RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES SOBRE TRASLADO DE LÍNEA TELEFÓNICA**

orientados en función de los costes y, en caso de imponerse cuotas directas a los abonados, no deberán tener, en ningún caso, efectos disuasorios para el uso de dichas facilidades.

<sup>7</sup> Art. 10.2 CDUSCE

2. Los abonados al servicio telefónico disponible al público tendrán derecho a conservar, previa solicitud, los números que les hayan sido asignados en los términos establecidos en el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre Mercados de Comunicaciones Electrónicas, Acceso a las Redes y Numeración.

<sup>8</sup> Artículo 42. Concepto de conservación de números

Con carácter general, y en las condiciones que resulten aplicables estipuladas en el artículo 46, la conservación de números permite a los abonados al servicio telefónico disponible al público mantener sus números cuando cambien de operador, de servicio o de ubicación física, o cuando concurren simultáneamente cualesquiera de estas circunstancias.

<sup>9</sup> Artículo 46. Modalidades de conservación de números

1. Inicialmente, desde la fecha de entrada en vigor de este Reglamento, los abonados dispondrán de las siguientes modalidades de conservación de sus números:

- a) Cambio de operador, para el servicio telefónico fijo disponible al público, cuando no haya modificación de servicio ni de ubicación geográfica.
- b) Cambio de operador, para el servicio telefónico móvil disponible al público, aunque cambie la modalidad del servicio prestado.
- c) Cambio de operador, para los servicios de tarifas especiales y de numeración personal, cuando no haya modificación del servicio.

2. Por orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio, previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, podrán regularse otras modalidades de conservación de números, así como cualesquiera otras cuestiones relacionadas con la conservación de los números.

Por ser la conexión a la red telefónica fija una prestación incluida en el servicio universal de telecomunicaciones, se han suscitado algunos conflictos relativos a la posibilidad de resolver por arbitraje de consumo las reclamaciones sobre el carácter razonable, o no, de la solicitud de conexión. La jurisprudencia no es unánime<sup>10</sup>.

Los mismos conflictos se han suscitado en torno a las solicitudes de traslado y del mismo modo, la jurisprudencia tampoco es unánime: por la respuesta negativa se pronuncia la Audiencia Provincial de Sevilla, en su sentencia de 21 diciembre 2005 (JUR 2006\255654); por la respuesta afirmativa, la Audiencia Provincial de Almería, en su sentencia de 30 mayo de 2006 (JUR 2006\22237) o la Audiencia Provincial de Lugo, en su sentencia de 27 junio de 2002 (JUR 2002\216145).

En cualquier caso, creo los eventuales conflictos derivados de la renovación de las cláusulas de permanencia por traslado de línea no ofrecen dudas. Es un problema contractual y no un problema de servicio público. Por ello, si el operador está adherido al arbitraje de consumo, los conflictos aludidos podrán resolverse por esta vía.

## 6. CONCLUSIÓN

**Los operadores de telefonía fija podrán, -o no-, renovar las cláusulas de permanencia por cambio de domicilio en función de lo establecido en el contrato o en su defecto, de la información facilitada al usuario en el momento de la solicitud del traslado.** Si en el justificante del contrato entregado al usuario figura esta condición (“ej. en caso de traslado de la línea, se renovará la cláusula inicial de permanencia) y siempre que la permanencia y eventual cláusula de penalización sea proporcionada y razonable (ej. por renovar la permanencia, el traslado de línea se realiza gratuitamente), la renovación será lícita.

Por el contrario, **si la renovación de la permanencia obedece a una decisión unilateral del operador, sobre la que no ha informado al usuario ni en el momento de contratar, ni al solicitar el traslado, tal renovación constituye una práctica abusiva** en cuanto obstaculiza el derecho del usuario a darse de baja (art. 87.6 TRLGDCU). Correlativamente, **la prórroga de la permanencia no será vinculante para el usuario que, cumplida la permanencia inicialmente pactada, podrá darse de baja en cualquier momento y sin penalización.**

31 de octubre de 2011

---

<sup>10</sup> Sobre esto v. mi trabajo “Arbitraje de consumo, servicio universal y tecnología TRAC-GSM”, febrero 2010, <http://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/trabajos/3/2010/3-2010-2.pdf>