

Orange intenta poner trabas a la portabilidad, un derecho básico de los usuarios

Escrito por ADICAECentrales - 30/06/2015 10:01

Las grandes compañías de telefonía móvil continúan perdiendo clientes cada año que pasa. Movistar se dejó por el camino en 2014 850.000 clientes, Vodafone 372.000, Orange 125.000, y Yoigo 23.000. Esto se debe al auge de operadoras de telefonía móvil virtuales y de bajo coste. Un fenómeno conocido como portabilidad que las grandes compañías intentan frenar, a veces ilegalmente.

Es el caso de Orange, que acaba de ser multada con 300.000 euros por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia por una “infracción muy grave” al frenar la portabilidad de 381 números en Cataluña. La gravedad aumenta si tenemos en cuenta que estos números correspondían a la Administración Pública catalana, por lo que la incidencia ha tenido “efectos negativos para el interés público” porque se ha impedido que las Administraciones afectadas “funcionasen con normalidad y sin interrupciones”.

Derechos de los usuarios en la portabilidad

Portar la línea de teléfono consiste en cambiar de compañía telefónica conservando el número de teléfono. El antiguo operador no puede denegar la cesión del número al nuevo operador, en ningún caso, salvo en los casos en que además de solicitar el cambio se produce un cambio de domicilio, cuando los datos que se le hayan dado sean incompletos o erróneos o cuando exista otra solicitud de portabilidad en curso para el mismo número.

En el caso de telefonía móvil el plazo para efectuar la portabilidad es de un día hábil desde el momento que el usuario llega a un acuerdo con el nuevo operador para el cambio de compañía.

En caso de cancelación de la portabilidad solo la compañía receptora estará capacitada para cancelar la portabilidad, aunque deberá aceptar tal cancelación si se solicita dentro del periodo reglamentario (de 24 a 12 horas, según la hora de petición).

Si el usuario pide que el plazo de portabilidad se amplíe, hasta el límite de un mes, el operador receptor está obligado a aceptarlo, a no ser que decida rechazar la petición del usuario. El operador receptor puede imponer condiciones, como una fianza, para asegurarse de que no hace la gestión de la portabilidad en balde.

Más información: Orange intenta poner trabas a la portabilidad, un derecho básico de los usuarios de telefonía
